

Ügyfélezonosító:  
Üzletkötő:  
Telefonszáma:  
Szerződészsám:

## 1. Az előfizető adatai

Név: **Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat**  
Székhely: 1102 Budapest, Szent László tér 29.  
Számlázási név: a Szolgáltató intézményenként állít ki számlát az I. melléklet alapján  
Számlázási cím: 1102 Budapest, Szent László tér 29.  
Levelezési név: Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat  
Levelezési cím: 1102 Budapest, Szent László tér 29.  
Cégjegyzékszám: [\*]  
Adószám: 15735739-2-42  
Telefon/fax: +36-1-4338-100  
Pénzforgalmi számlaszám: OTP Bank Nyrt. 11784009-15510000  
Az előfizetőt képviselő személy: D. Kovács Róbert Antal  
tisztsége: polgármester  
Az előfizetőt képviselő személy 2: [\*] (kitöltendő együttes cégjegyzés esetén)  
tisztsége: [\*]  
Pénzügyi kapcsolattartó neve: [REDACTED]  
e-mail címe: [REDACTED]  
telefonszáma: +[REDACTED]  
Elektronikus számla befogadására szolgáló e-mail cím: [REDACTED] az I. melléklet szerinti elérhetőségeken  
Technikai kapcsolattartó neve: [REDACTED]  
e-mail címe: [REDACTED]@hu  
telefonszáma: [REDACTED]

Az előfizető a szerződésben feltüntetett adataiban bekövetkező változásokat köteles írásban bejelenteni a szolgáltató részére.

## 2. A szolgáltató adatai:

Név: **ACE Telecom Kft.** (a „szolgáltató”)  
Székhely (egyben postacím): 1037 Budapest, Zay utca 3.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-569352 (Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)  
Adószám: 12255726-2-41  
Pénzforgalmi számlaszám: 10102103-31234804-00000001  
Regionális ügyfélszolgálat: cím: 2600 Vác, Dr. Csányi László krt. 24. / 2040 Budaörs, Szabadság út 133.  
telefonszáma: 27/999 400 / 23/920 300  
Központi ügyfélszolgálat: cím: 1037 Budapest, Zay utca 3.  
telefonszáma: 1248  
Internetes honlap: www.acetelecom.hu  
Hibabejelentő elérhetősége: telefonszáma: 1248  
e-mail címe: operator@acetelecom.hu  
Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”) elérhetősége: a szolgáltató honlapján (www.acetelecom.hu), illetve ügyfélszolgálatán.

## 3. A szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás

3.1 A szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, a szolgáltatásra vonatkozó díjzabás, nyújtott kedvezmények mértéke:

**EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS**  
ÜZLETI ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE

<b>Szimmetrikus internet hozzáférés szolgáltatás</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. sz. mellékletben foglalt műszaki dokumentáció szerint telephelyenként meghatározott sebességgel</li> </ul>
<b>I Gbps sebességű redundáns, szimmetrikus internet hozzáférés (Polgármesteri Hivatal)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I Gbps sebességű redundáns, szimmetrikus internet hozzáférés</li> <li>32 db IPv4 IP cím</li> </ul>
<b>Hangszolgáltatás</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>havi előfizetési díj mértékéig tartalmazza a forgalmi díjakat</li> <li>percdíjakat a 2. sz. melléklet tartalmazza</li> </ul>
<b>Telefonrendszer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>alközpont, 444 db készülék</li> <li>intézményenkénti egyedi számlázás</li> <li>az 2. sz. mellékletben foglalt műszaki dokumentációban felsorolt funkcionális (készülékcsere, adott intézményenként önálló IVR, hangrögzítés)</li> </ul>

<b>Szolgáltatás havi díjai</b>	<b>Havidíjak (nettó)</b>
Szimmetrikus internet hozzáférés szolgáltatás (2. sz. mellékletben foglalt részletezés szerint)	778 000 Ft+ÁFA/hó
I Gbps sebességű redundáns, szimmetrikus internet hozzáférés (Polgármesteri Hivatal)	280 000 Ft+ÁFA/hó
Hangszolgáltatás	80 000 Ft+ÁFA/hó
Telefonrendszer	510 000 Ft+ÁFA/hó
<b>Összesen:</b>	<b>1 648 000 Ft+ÁFA/hó</b>

A kapcsolódó egyéb díjak az ÁSZF I. sz. mellékletében találhatóak. E díjak az előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva.

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

Az előfizető nyilatkozik, hogy a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatást kapott a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként és szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

A szolgáltatások részletes leírását, valamint a szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit jelen szerződés 2. sz. melléklete tartalmazza (műszaki leírás).

A Szolgáltató munkanapokon 8.00 – 18.00 óra között folyamatos rendelkezésre-állású ügyfélszolgálati támogatást biztosít.

3.2 Az előfizető hozzáférési pont helye: **a teljesítés helye az 2. sz. mellékletben megjelölt műszaki leírásnak megfelelően.**

3.3 A díjfizetés módja: **egydi banki átutalás**

Az előfizető hozzájárul, hogy a szolgáltató elektronikus számlát küldjön a fenti I. pontban megjelölt e-mail címére: **igen**

3.4 A számlakibocsátás gyakorisága: **havi**

3.5 A szolgáltató havonta legalább egyszer – illetve az egyedi előfizetői szerződésben más díjfizetési gyakoriság (negyedéves, féléves, éves) választása esetén a választott időszakonként – az esedékes díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 5 nappal köteles az előfizető részére megküldeni. Ha az előfizető a tárgyhónapot követő hónap végéig nem kap számlát, azt írásban be kell jelentenie a szolgáltató ügyfélszolgálatán, az előfizető beazonosíthatóságához



## EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

### ÜZLETI ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE

szükséges adatokkal. A szolgáltató az előfizetési díjat havonta előre, míg a forgalmi díjat a tárgyhónapot követően utólag jogosult kiszámlázni, a Szolgáltató havonta 2 számla benyújtására jogosult. A Szolgáltató a számlát elektronikus, kereshetőformátumban nyújtja be előfizető részére az I. melléklet szerinti e-mail címekre.

- 3.6 A Szolgáltató intézményenként állít ki számlát, a teljesítés igazolására végpontonként, az adott szolgáltatással érintett intézmény részéről kerül sor. A számlázás kezdete intézményenként az adott végpont átadásától indul.
- 3.7 Az esedékes szolgáltatási díjat az Előfizető a havi részszámla kézhezvételétől számított 30 napon belül egyenlíti ki a Szolgáltató Budapest Bank Nyrt. banknál vezetett 10102103-31234804-00000001 számú bankszámlájára történő átutalással a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdése és a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 135. § (1) és (5) bekezdése szerint, azzal, hogy a teljesítés elismeréséről vagy megtagadásáról 8 napon belül nyilatkozik az arra jogosult.
- 3.8 Előfizető késedelmes fizetése esetén a Szolgáltató jogosult a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155. § szerint késedelmi kamat felszámítására.
- 3.9 Szolgáltató kijelenti, hogy a Kbt. 136. § (1) bekezdése értelmében nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak, illetve szolgáltató kijelenti, hogy a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a előfizető számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a előfizetőt haladéktalanul értesíti.
- 3.10 Az áfa elszámolás az áfa tv. alapján történik.
- 3.11 A tárgyhónapot követő 5. munkanap végéig a Szolgáltató online ügyfélszolgálati felületén átadja az előző havi teljes díjszámlálási adatsort az előfizető részére.
- 3.12 Ha szolgáltató az Ávr. 50. §-a (1a) bekezdése alapján valótlan tartalmú nyilatkozatot tett, a szerződést előfizető felmondhatja vagy - ha a szerződés teljesítésére még nem került sor - a szerződéstől elállhat.
- 3.13 A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérés, -irányítás, illetve -menedzselés nincs hatással a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.
- 3.14 A szolgáltatás megkezdésének határideje: a szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 munkanapon belül megkezdja a szolgáltatást.

#### 4. Az előfizetői szerződés időtartama

- 4.1 A szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja, a szerződés hatályba lépésétől számított legfeljebb 90. munkanap. Időtartama: az előfizetői szerződés a mindkét fél általi aláírást követő napon lép hatályba **48 (azaz Negyvennyolc) hónapos határozott időtartamra.**
- 4.2 Előfizető és szolgáltató megállapodnak abban, hogy a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményeit az ÁSZF 12.5.1 pontjától eltérően alábbiak szerint határozzák meg: amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződés az előfizetőnek felróható okból megszűnik a határozott időtartam lejártá előtt, úgy Előfizető köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott

## EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

ÜZLETI ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE

időtartamból még hátralévő hónapok után járó havi díjakat egy összegben kötbér jogcímén megfizetni Szolgáltató kötbérértesítő levele alapján. Előfizető nyilatkozik, hogy jelen pont ÁSZF 12.5.1 pontjától való eltérését elfogadja.

4.3 A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának az ÁSZF-ben meghatározott esetei: a szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizető ellen jogerősen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. A szolgáltató az ÁSZF 12.3.2 pontja, míg az előfizető az ÁSZF 12.4.2 pontja szerint jogosult felmondani a határozott idejű szerződést is a másik fél ott meghatározott súlyos szerződésszegéseivel összefüggésben. A felmondás egyéb feltételeit és jogkövetkezményeit az ÁSZF 12.5.1 pontja tartalmazza.

### 5. Alvállalkozókra vonatkozó rendelkezések, jogutódlás

5.1 Szolgáltató a teljesítésbe alvállalkozót nem kíván bevonni.

5.2 Amennyiben szolgáltató a szerződés teljesítésének időtartama alatt alvállalkozót kíván igénybe venni, minden teljesítésbe bevonni kívánt alvállalkozót előzetesen bejelenti az előfizetőnek és a bejelentéssel egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy az általa a teljesítésbe bevonni kívánt alvállalkozók nem állnak a megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró ok hatálya alatt.

5.3 Szolgáltató a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna el, míg alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely, anélkül nem következett volna be.

5.4 Szolgáltató személyében bekövetkező jogutódlásra a Kbt. 139. §-a az irányadó.

### 6. Szerződést megerősítő biztosítékok

6.1 Késedelemnek tekintendő, ha a szolgáltató – olyan okból, amelyért felelős – nem kezdi meg a hibaelhárítást az általa megajánlott időn belül. Késedelmes teljesítés esetén a kötbér mértéke a késedelmes teljesítéssel érintett minden megkezdett órára nettó 40 000 Ft. Előfizető a késedelmi kötbért a szerződés időtartama alatt összesen legfeljebb 30 óra erejéig érvényesíti, azt követően a meghiúsulási kötbér szabályai irányadóak.

6.2 A teljesítés olyan okból történő meghiúsulása esetén, amelyért a szolgáltató felelős, a szolgáltató meghiúsulási kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a nettó havi díjnak a határozott időtartam lejártáig számított együttes összege.

6.3 Szolgáltató minden naptári hónapra köteles kimutatást készíteni a rendelkezésre állásról.

6.4 Hibás teljesítésnek minősül, ha a Szolgáltató – olyan okból, amelyért felelős – nem biztosítja a havi szinten minimum 95%-os mértékű rendelkezésre állást. A kötbér alapja a csökkent rendelkezésre állású eszköz havi bérleti díja, amennyiben ez értelmezhető; ha nem értelmezhető, akkor a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatás értékére figyelemmel a kötbér alapja arányosítással kerül meghatározásra. A kötbér mértéke: amennyiben az előírt rendelkezésre állás mértékéhez képest 3%-on belüli az eltérés, ez esetben 50%, 3%-os eltérésen felül 100%. Előfizető a kötbért legfeljebb 3 havi bérleti díj erejéig érvényesíti, ezt követően a meghiúsulás szabályai az irányadóak.

6.5 Hibás teljesítésnek minősül, ha a szolgáltató – olyan okból, amelyért felelős – nem biztosítja az ügyfélszolgálat előírt mértékű rendelkezésre állását. A kötbért előfizető minden, az előírthoz képest kiesett



## EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

ÜZLETI ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE

rendelkezésre állási órára érvényesíti. A kötbér mértéke nettó 40.000 Ft/óra. előfizető a hibás teljesítési kötbért a szerződés időtartama alatt összesen legfeljebb 30 óra erejéig érvényesíti, azt követően a meghiusulási kötbér szabályai irányadóak.

- 6.6 Előfizető a kötbér összegéről bizonylatot állít ki, a kötbérrel érintett számlázási időszak szolgáltatási díja kifizetésének a feltétele a kötbér összegének a Szolgáltató részéről történő megfizetése.
- 6.7 Előfizető jogosult a kötbért meghaladó kárának az érvényesítésére is.

### 7. Kapcsolattartók adatai, teljesítés igazoló személye

#### 7.1 Előfizető részéről:

név: [REDACTED]  
telefonszám: [REDACTED]  
e-mail cím: [REDACTED]u

Teljesítést igazoló személye: I. melléklet szerint

#### 7.2 Szolgáltató részéről:

név: [REDACTED]  
telefonszám: +[REDACTED]  
e-mail cím: [REDACTED]

Hibabejelentő elérhetősége:  
telefonszám: 1248  
e-mail cím: operator@acetelecom.hu

### 8. Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

- 8.1 Az előfizető hozzájárul, hogy a szolgáltató a szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatások és további szolgáltatások értékesítése céljából hírlevelet küldjön részére a fenti 1. pontban megadott e-mail címére: igen / nem (bármikor módosítható a szolgáltató ügyfélszolgálatán).
- 8.2 Az előfizető hozzájárul, hogy a szolgáltató az előfizetőre referenciaként hivatkozzon elektronikus és egyéb marketing anyagaiban: igen / nem
- 8.3 Az előfizető kijelenti, hogy a jelen szerződés alapján üzleti előfizetőként veszi igénybe a fent megrendelt elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. Amennyiben az előfizető a megfelel a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. §-a szerinti kis- és középvállalkozási definíciónak, úgy a jelen szerződés aláírásával – az ÁSZF 11. pontjában meghatározott esetben és időben módosítható módon – kijelenti, hogy a szolgáltatótól tájékoztatást kapott az egyéni és üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban, az előnyöket és hátrányokat bemutató módon, és a jelen szerződést az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok szerint köti meg.

### 9. A szerződés megszűnésének esetei

#### 9.1 A szerződés megszűnik

- a Felek közös megegyezése esetén írásbeli közös nyilatkozatukkal, az abban megjelölt napon és feltételekkel;

## EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

ÜZLETI ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE

- a határozott idő lejártával,
- bármelyik fél azonnali hatályú felmondásával, a másik fél súlyos szerződésszegése esetén,
- bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a Kbt. 143. §-ában meghatározott egyéb esetekben.

9.2 A szerződés megszűnésekor a Felek kötelesek egymással elszámolni.

9.3 Előfizető jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani a Kbt. 143. § (3) bekezdése értelmében - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

- a szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel,
- a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes 4 szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) n) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

### 10. Panaszok, jogviták kezelése

10.1 Az előfizető a szerződéssel, a szolgáltatással, illetve a szolgáltató által kiállított számlával kapcsolatban bejelentést vagy panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szolgáltató ügyfélszolgálat az előfizetői bejelentéseket, panaszokat az ÁSZF 6.3 pontjában írtak szerint megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az előfizető a bejelentés vagy panasz elintézésével nem ért egyet, a vita jellegétől függően eljárást kezdeményezhet az illetékes hatóságnál (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság), bíróságnál (Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság), vagy egyéb szervnél (Média- és Hírközlési Biztos). Az eljáró szervekkel és az eljárásokkal kapcsolatban részletes tájékoztatás található az ÁSZF 6.6 pontjában.

10.2 Az előfizető a szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszát a szolgáltató hibabejelentőjénél jelezheti a 1248 rövid hívószámon, az operator@acetelecom.hu e-mail címen minden nap 0-24 óra között. A szolgáltató a hibabejelentéseket az ÁSZF-ben (különösen annak 6.2-3 pontjaiban) előírtak szerint kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. A hibaelhárítási eljárásra vonatkozó részletes szabályokat az ÁSZF 6.1 pontja határozza meg. A karbantartással kapcsolatos tudnivalókat az ÁSZF 5.1 (a) pontja tartalmazza.

10.3 Az előfizető a szolgáltatás minőségével, illetve egyes, a szolgáltatóra vonatkozó határidők elmulasztásával összefüggésben kötbérre lehet jogosult, melynek mértékét az ÁSZF 7.4 pontja tartalmazza. Az előfizető továbbá kártérítésre lehet jogosult az ÁSZF 7.3 pontja szerint.

### 11. Szüneteltetés, korlátozás

A szerződés szüneteltetésének feltételeit az ÁSZF 5.1, míg a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 5.2 pontja tartalmazza.

### 12. Egyéb rendelkezések

12.1 Jelen szerződést a Felek csak közös megegyezéssel, írásban, és a Kbt. 141. §-ának rendelkezéseire figyelemmel módosíthatják.

12.2 Az előfizető kijelenti, hogy a jelen szerződés feltételeit megismerte és tudomásul vette. A jelen egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a szolgáltató üzleti előfizetőkre vonatkozó általános szerződési feltételekben (a továbbiakban: ÁSZF), valamint a mindenkor hatályos jogszabályokban



## EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

ÜZLETI ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE

(különösen a Ptk. és a Kbt.) foglaltak irányadóak. Amennyiben a szolgáltató által meghatározott ÁSZF ellentétes a szerződésben foglaltakkal, úgy a szerződésben foglaltak az irányadóak és az ÁSZF ezzel ellentétes rendelkezései nem alkalmazhatók. Amennyiben a szerződés vagy az ÁSZF valamely rendelkezése a Kbt.-be, Ptk.-ba vagy egyéb vonatkozó hatályos jogszabályba ütközik, vagy ellentétes a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárás bármely dokumentumával, úgy a szerződés vagy ÁSZF ezen rendelkezése nem alkalmazható.

### 12.3 A szerződés mellékletét képezi

- a számlázási adatok (1. melléklet),
- az előfizető által a közbeszerzési eljárásban kiadott műszaki leírás (2. melléklet),
- a szolgáltatások minőségi követelményei (rendelkezésre állás, hibaelhárítás stb.) (3. melléklet),
- a szolgáltató hatályos ÁSZF-je (4. melléklet),
- szolgáltató bejelentése az általa a teljesítéshez igénybe venni kívánt alvállalkozó(k)ról (5. melléklet),
- szolgáltató nyilatkozata arról, hogy átlátható szervezhetnek minősül (6. melléklet).

Jelen a szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi – külön fizikai csatolás nélkül is – a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárás teljes iratanyaga.

Budapest, időbélyegző szerint

D. Kovács  
Róbert Antal

Digitálisan aláírta: D. Kovács  
Róbert Antal  
Dátum: 2021.01.13 15:01:52  
+01'00'

**Budapest Főváros X. kerület Kőbányai  
Önkormányzat  
Előfizető**

képviselőtében: D. Kovács Róbert Antal  
képviselő tisztsége: polgármester

P.H.

Pénzügyi ellenjegyzés:

Végh  
Erzsébet Liza  
Dr. Végh Liza  
főosztályvezető

Digitálisan aláírta: Végh  
Erzsébet Liza  
Dátum: 2021.01.12  
08:49:07 +01'00'


Szakmai és jogi ellenjegyzés:

Marton  
Roland  
Marton Roland  
osztályvezető

Dr. Szüts  
Korinna Mária  
Dr. Szüts Korinna  
főosztályvezető

Digitálisan aláírta: Dr.  
Szüts Korinna Mária  
Dátum: 2021.01.11  
13:24:32 +01'00'

Budapest, 2021. január „19.”

**ACE Telecom Kft.****Szolgáltató**

képviselőtében: Famosi Attila Varga Gábor  
képviselő tisztsége: ügyvezető

P.H.



1037 Budapest, Zay utca 3.

Adószám: 12255726-2-41

BB Zrt. 10109103-31234983-#000000001

## Szálzással kapcsolatos adatok

Számlafizető adatai	Intézmény neve	Intézmény címe	Intézmény adószáma	elektronikus számla fogadására megjelölt e-mail cím	Teljesítésigazoló neve
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Halom utca 37/b	15735739-2-42	eszamlakonkormanyzat@kobanya.hu	Marton Roland osztályvezető
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest, Hölgy utca 21.			
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Közterület-Felügyelet	1103 Budapest, Gergely utca 112			
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Szent László tér 29.	15510000-2-42	eszamlakpolgarmesterihivatal@kobanya.hu	Marton Roland osztályvezető
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1108 Budapest, Újhegyi sétány 16.			
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Kőrösi Csoma sétány 8.			
Kocsis Sándor Sportközpont	Kocsi Sándor Sportközpont	1105 Budapest Ihász utca 24.	15831440-2-42	kocsissandorintvez@kobanya.hu	Kuróczi Pál intézményvezető
Kocsis Sándor Sportközpont	Kocsi Sándor Sportközpont	1107 Budapest, Bihari út 23.			
Kocsis Sándor Sportközpont	Újhegyi Uszoda	1108 Budapest, Újhegyi út 13.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Ihász utca 26	15823137-2-42	barkaintvez@kobanya.hu	Némethné Lehoczki Klára intézményvezető



Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Salgótarjáni úti gyermekorvosi rendelő, védőnői szolgálat; Pongráci Idősek klubja	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Pongrácz Községi Ház	1101 Budapest Gyöngyike utca 4.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	MÁV telepi felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Hungária körút 3.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ		1101 Budapest, Kőbányai út 45. 1. emelet			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kőbányai úti gyermekfogászat	1101 Budapest, Kőbányai út 47.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Máv-telepi Községi Ház	1101 Budapest, MÁV telep 30.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 19.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 9.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Házi segítségnyújtás	1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 40.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Család- és Gyermekjóléti Központ	1104 Budapest, Mádi utca 86.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1105 Budapest, Gergely utca 26.			

Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kőrösi Védőnői Szolgálat	1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 43-51			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Őszirozsa Idősek Klubja	1105 Budapest, Román utca 4.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Zsivaj utcai felnőtt háziorvosi, gyermekorvosi rendelő	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Együtt Egymásért Idősek Klubja	1106 Budapest, Hárslevelű utca 17.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1106 Budapest, Hárslevelű utca 19.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kerepesi úti felnőtt háziorvosi, gyermekorvosi rendelő	1106 Budapest, Kerepesi út 67.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Borostyán Idősek Klubja	1106 Budapest, Keresztúri út 6.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1107 Budapest, Üllői út 128.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Gyermekorvosi rendelő és védőnői szolgálat	1107 Budapest, Üllői út 136.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Lélek-Pont	1108 Budapest, Maglódi út 143.			
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi- és gyermekorvosi rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.			

barkaintvez@kobanya.hu



Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Gyermekfogászati rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15.			
---	--------------------------	--------------------------------------	--	--	--

Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Egyesített Bölcsődék	1102 Budapest Állomás utca 2	16909984-2-42	egyesitettbolcsodekintvez@kobanya.hu	Göncziné Sárvári Gabriella intézményvezető
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Fecskefészek Bölcsőde	1106 Budapest Gépmadár utca 15.			
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Apraja Falva Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.			
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Gyermeksziget Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 15-17.			
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Napsugár Bölcsőde	1104 Budapest Mádi utca 127.			
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Apró Csodák Bölcsőde	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.			
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Manóvár Bölcsőde	1105 Budapest Vaspálya utca 8-10.			
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Gyöngyike Bölcsőde	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.			
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Szivárvány Bölcsőde	1106 Budapest Maglódi út 29.			

Kőbányai Aprók Háza Óvoda	Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	16909630-2-42	aprok hazaintvez@kobanya.hu	Gyéressy Éva óvodavezető
Kőbányai Bóbita Óvoda	Kőbányai Bóbita Óvoda	1102 Budapest Halom utca 7/b.	16909520-2-42	bobitaintvez@kobanya.hu	Blattner Edit óvodavezető
Kőbányai Csodafa Óvoda	Kőbányai Csodafa Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 17-19.	16909654-2-42	csodafaintvez@kobanya.hu	Benedek Zoltánné óvodavezető
Kőbányai Csodapók Óvoda	Kőbányai Csodapók Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 127.	16909599-2-42	csodapokintvez@kobanya.hu	Wodzinsky Gabriella óvodavezető
Kőbányai Gépmadár Óvoda	Kőbányai Gépmadár Óvoda	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	16909513-2-42	gepmadarintvez@kobanya.hu	Király Ildikó óvodavezető
Kőbányai Gesztenye Óvoda	Kőbányai Gesztenye Óvoda	1106 Budapest Maglódi út 8.	16909568-2-42	gesztenyeintvez@kobanya.hu	Fenyvesiné Huller Tímea óvodavezető
Kőbányai Gézengúz Óvoda	Kőbányai Gézengúz Óvoda	1107 Budapest Zágrábi utca 13/a.	16909661-2-42	gezenguzintvez@kobanya.hu	Angyal Nóra óvodavezető
Kőbányai Gyermek Háza Óvoda	Kőbányai Gyermek Háza Óvoda	1103 Budapest Kada utca 27-29.	15798918-2-42	gyermek hazaintvez@kobanya.hu	Szigetiné Mezei Gabriella óvodavezető
Kőbányai Gyöngyike Óvoda	Kőbányai Gyöngyike Óvoda	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	16909616-2-42	gyongyikeintvez@kobanya.hu	Mátyusné Szabó Beáta óvodavezető
Kőbányai Hárslevelű Óvoda	Kőbányai Hárslevelű Óvoda	1106 Budapest Hárslevelű utca 5.	16909623-2-42	harsleveluintvez@kobanya.hu	Surányi Tünde óvodavezető
Kőbányai Kékvirág Óvoda	Kőbányai Kékvirág Óvoda	1107 Budapest Kékvirág utca 5.	16909506-2-42	kekviragintvez@kobanya.hu	Béres Péterné óvodavezető
Kőbányai Mászóka Óvoda	Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Mádi utca 4-6.	16909496-2-42	maszokaintvez@kobanya.hu	Forintos Ilona óvodavezető
		1105 Budapest Ászok utca 1-3.			
Kőbányai Kiskakas Óvoda	Kőbányai Kiskakas Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 86-94.	16918339-2-42	kiskakasintvez@kobanya.hu	Kemerléné Suri Ildikó óvodavezető

Kőbányai Mocorgó Óvoda	Kőbányai Mocorgó Óvoda	1101 Budapest Kőbányai út 30.	16909551-2-42	mocorgobintvez@kobanya.hu	Bernáthné Balogh Ildikó óvodavezető
Kőbányai Rece-Fice Óvoda	Kőbányai Rece-Fice Óvoda	1105 Budapest, Vaspálya u. 8-10.	16909881-2-42	receficeintvez@kobanya.hu	Házi Melinda óvodavezető
Kőbányai Zsivaj Óvoda	Kőbányai Zsivaj Óvoda	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	16909678-2-42	zsivajintvez@kobanya.hu	Babics Attiláné óvodavezető



## **MŰSZAKI DOKUMENTÁCIÓ**

**Ajánlatkérő által a közbeszerzési eljárásban kiadott műszaki leírás**

**„Felhő alapú telefonközpont-szolgáltatás, vezetékes telefon- és internet szolgáltatás beszerzése II.”**

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>A közbeszerzés tárgya</b> .....	3
<b>2.</b>	<b>A közbeszerzés kiírásának a körülményei</b> .....	3
<b>3.</b>	<b>A beszéd célú távközlési szolgáltatás</b> .....	11
<b>4.</b>	<b>A telefonrendszerre és internetszolgáltatásra vonatkozó követelmények</b> ..	12
4.1.	Az elvárt alközponti szolgáltatások .....	13
4.2.	A biztosítandó funkciók: .....	15
4.3.	Működtetési előírások.....	16
4.3.1.	Belső PBX .....	16
4.3.2.	Üzenetrögzítő.....	17
4.3.3.	Főnök-titkári funkció .....	17
4.3.4.	Hívócsoport képzés.....	17
<b>5.</b>	<b>Igényelt rendszer kapacitása</b> .....	17
5.2.	Igényelt mennyiség a központi telephelyeken:.....	18
5.3.	Intézményekben biztosítandó telefonkészülékek .....	18
<b>6.</b>	<b>Telefonokkal szembeni elvárások</b> .....	19
6.1.	Telefonkészülékekkel szembeni általános elvárások: .....	19
6.2.	Ügyintézői készülékekkel szembeni elvárások: .....	19
6.3.	Vezetői, titkári készülékekkel szembeni elvárások: .....	19
6.4.	Kezelői munkaállomásokkal szembeni elvárások: .....	20
6.5.	Kezelői munkaállomásoktól elvárt szolgáltatások: .....	20
<b>7.</b>	<b>Díjszámlálás</b> .....	20
<b>8.</b>	<b>A telepítéshez kapcsolódó járulékos munkálatok</b> .....	21
<b>9.</b>	<b>Telepítés során elkészítendő, biztosítandó dokumentációk:</b> .....	21
9.1.	Rendszer- és implementációs terv, melynek tartalmaznia kell:.....	21
9.2.	Készülékek használati leírásai: .....	21
9.3.	Megvalósulási dokumentáció: .....	21
<b>10.</b>	<b>Üzemeltetéssel szembeni elvárások</b> .....	21
10.1.	Kritikus hibának minősül: .....	22
10.2.	Helpdesk szolgáltatással szembeni elvárások: .....	22
<b>11.</b>	<b>Internet szolgáltatás biztosítása</b> .....	22
<b>12.</b>	<b>Hívások naplózása</b> .....	23
	Kimutatás, listák .....	23
1.	<i>számú melléklet</i> .....	25
2.	<i>számú melléklet</i> .....	31

## 1. A közbeszerzés tárgya

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat és intézményei részére

- Beszéd célú távközlési szolgáltatás és
- Felhő alapú, hosztolt alközponti szolgáltatás, továbbiakban: telefonrendszer alközponttal, 444 db készülékekkel, intézményenkénti egyedi számlázással a dokumentációban megjelölt funkcionalitással (készülékcsere, adott intézményenként önálló IVR, hangrögzítés)
- Internetszolgáltatás biztosítása, 48 hónapra.

## 2. A közbeszerzés kiírásának a körülményei

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Ajánlatkérő) részére jelenleg a vezetékes telefonszolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt. biztosítja. A Polgármesteri Hivatal telephelyein lévő mellékek és az intézményenkénti az 1. számú mellékletben szereplő „végpontok száma” oszlopban szereplő mennyiségű mellék kiszolgálása a Polgármesteri Hivatal épületében található Magyar Telekom Nyrt. tulajdonát képező AVAYA IP telefonközpont használatával történik. **Ajánlatkérő a pályázat alapján 48 hónapra kíván szerződést kötni alközponti szolgáltatás és új készülékek biztosítására a meglévő kapcsolási számok hordozásával**, valamint a 2. számú mellékletben szereplő intézmények részére internet szolgáltatásra. **A szolgáltatás nyújtásának tervezett kezdő időpontja, az eredményes közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződés teljeskörű aláírásától számított 90 munkanap.**

### 2.1. Az érintett szolgáltatás mennyiségi adatai

Beszéd célú távközlési szolgáltatás keretében:

- A Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat, mint előfizető fél által igénybe veendő telefonvonalak

helye	analóg vonal száma	ISDN2 vonal száma
1102 Budapest Halom u. 37/B	1	0
1102 Budapest Hölgy u. 21.	1	0
1103 Budapest Gergely utca 112.	2	0
<b>összesen</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

- A Budapest Főváros X. kerület Polgármesteri Hivatal, mint előfizető fél által igénybe veendő telefonvonalak

helye	analóg vonal száma	ISDN2 vonal száma	ISDN 30	zöld szám
1102 Budapest Szent László tér 29.	1	1	2	2
1102 Budapest Állomás utca 26.	1	1	0	0
<b>összesen</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

- A Kocsis Sándor Sportközpont, mint előfizető fél által igénybe veendő telefonvonal

helye	analóg vonal száma	ISDN2 vonal száma
1107 Budapest Bihari u. 23.	1	0
1105 Budapest Ihász utca 24.	1	0
1108 Budapest Újhegyi út 13.	1	0
<b>összesen</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

- Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ, mint előfizető fél által igénybe vett vonalak

helye	analóg vonal száma	ISDN2 vonal száma
1104 Budapest Mádi u. 86.	1	1
1105 Budapest Ihász utca 26.	2	4
1108 Budapest Maglódi út 143.	1	0
1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	1	2
1101 Budapest Gyöngyike utca 4.	0	1
1101 Budapest, Hungária körút 3.	1	1
1101 Budapest, Kőbányai út 45. 1. emelet	1	0
1101 Budapest, Kőbányai út 47.	1	0

1101 Budapest, MÁV telep 30.	1	0
1101 Budapest, Pongrácz út 19.	1	1
1101 Budapest, Pongrácz út 9.	0	1
1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 40.	0	1
1105 Budapest, Gergely utca 26.	0	1
1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 43-51.	0	1
1105 Budapest, Román utca 4.	1	0
1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	3	0
1106 Budapest, Hárslevelű utca 17.	1	0
1106 Budapest, Hárslevelű utca 19.	0	1
1106 Budapest, Kerepesi út 67.	0	2
1106 Budapest, Keresztúri út 6.	0	1
1107 Budapest, Üllői út 128.	0	1
1107 Budapest, Üllői út 136.	0	1
1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	3	2
1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15.	1	0
<b>összesen</b>	<b>19</b>	<b>22</b>

- a Kőbányai Egyesített Bölcsődék, mint előfizető fél által igénybevett vonalak:

neve	címe	analóg	ISDN2
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	1102 Budapest, Állomás utca 2.	2	0
Kőbányai Fecskefészek Bölcsőde	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	0	2
Kőbányai Apraja Falva Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	1	0



neve	címe	analóg	ISDN2
Kőbányai Gyermeksziget Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 15-17.	0	1
Kőbányai Napsugár Bölcsőde	1104 Budapest Mádi utca 127.	0	1
Kőbányai Apró Csodák Bölcsőde	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	0	1
Kőbányai Manóvár Bölcsőde	1103 Budapest Vaspálya utca 8-10.	0	1
Kőbányai Gyöngyike Bölcsőde	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	0	1
Kőbányai Szivárvány Bölcsőde	1106 Budapest Maglódi út 29.	0	1
<b>összesen</b>		<b>3</b>	<b>8</b>

- Óvodák, mint önálló előfizetők által igénybe vett telefonvonalak

neve	címe	analóg	ISDN2
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	1	1
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3	1	0
Kőbányai Bóbita Óvoda	1102 Budapest Halom utca 7/b.	0	1
Kőbányai Csodafa Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 17-19.	0	1
Kőbányai Csodapók Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 127.	0	1
Kőbányai Gépmadár Óvoda	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	0	1
Kőbányai Gesztenye Óvoda	1106 Budapest Maglódi út 8.	0	1
Kőbányai Gézengúz Óvoda	1107 Budapest Zágrábi utca 13/a.	0	1

neve	címe	analóg	ISDN2
Kőbányai Gyermekek Háza Óvoda	1103 Budapest Kada utca 27-29.	1	0
Kőbányai Gyöngyike Óvoda	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	0	1
Kőbányai Hárslevelű Óvoda	1106 Budapest Hárslevelű utca 5.	0	1
Kőbányai Kékvirág Óvoda	1107 Budapest Kékvirág utca 5.	0	1
Kőbányai Kiskakas Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 86-94.	0	1
Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Ászok utca 1-3.	0	1
Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Mádi utca 4-6.	1	0
Kőbányai Mocorgó Óvoda (telephely)	1101 Budapest Kőbányai út 30.	0	1
Kőbányai Rece-Fice Óvoda	1105 Budapest Vaspálya utca 8-10.	0	1
Kőbányai Zsivaj Óvoda	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	0	1
<b>összesen</b>		<b>4</b>	<b>16</b>

Telefon alközponti szolgáltatás keretében megvalósítandó végpontok helyei és darabszáma:

név	cím	Minimum hangcsatorna szám (db)	végpontok száma
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Szent László tér 29.	60 db	198 db
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Állomás utca 26.		60 db
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Kőrösi Csoma sétány 8		4 db

név	cím	Minimum hangcsatorna szám (db)	végpontok száma
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1108 Budapest Újhegyi sétány 16.	2 db	2 db
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1105 Budapest Gergely utca 112.	5 db	8 db
Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Halom utca 37/b	1 db	1 db
Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Hölgy utca 21.	1 db	1 db
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	1102 Budapest Állomás utca 2.	4 db	7 db
Kőbányai Fecskefészek Bölcsőde	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	1 db	1 db
Kőbányai Apraja Falva Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	1 db	1 db
Kőbányai Gyermeksziget Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 15-17.	1 db	1 db
Kőbányai Napsugár Bölcsőde	1104 Budapest Mádi utca 127.	1 db	1 db
Kőbányai Apró Csodák Bölcsőde	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	1 db	1 db
Kőbányai Manóvár Bölcsőde	1103 Budapest Vaspálya utca 8-10.	1 db	1 db
Kőbányai Gyöngyike Bölcsőde	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	1 db	1 db
Kőbányai Szivárvány Bölcsőde	1106 Budapest Maglódi út 29.	1 db	1 db
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3.	1 db	1 db
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	2 db	2 db
Kőbányai Bóbita Óvoda	1102 Budapest Halom utca 7/b.	2 db	2 db

név	cím	Minimum hangcsatorna szám (db)	végpontok száma
Kőbányai Csodafa Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 17-19.	2 db	2 db
Kőbányai Csodapók Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 127.	2 db	2 db
Kőbányai Mocorgó Óvoda (telephely)	1101 Budapest Kőbányai út 30.	2 db	2 db
Kőbányai Gépmadár Óvoda	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	2 db	2 db
Kőbányai Gesztenye Óvoda	1106 Budapest Maglódi út 8.	2 db	2 db
Kőbányai Gézengúz Óvoda	1107 Budapest Zágrábi utca 13/a.	2 db	2 db
Kőbányai Gyermek Ház Óvoda	1103 Budapest Kada utca 27-29.	2 db	2 db
Kőbányai Gyöngyike Óvoda	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	2 db	2 db
Kőbányai Hárslevelű Óvoda	1106 Budapest Hárslevelű utca 5.	2 db	2 db
Kőbányai Kékvirág Óvoda	1107 Budapest Kékvirág utca 5.	2 db	2 db
Kőbányai Kiskakas Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 86-94.	2 db	2 db
Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Ászok utca 1-3.	2 db	2 db
Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Mádi utca 4-6.	2 db	2 db
Kőbányai Rece-Fice Óvoda	1105 Budapest Vaspálya utca 8-10.	2 db	2 db
Kőbányai Zsivaj Óvoda	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	2 db	2 db
Kocsi Sándor Sportközpont	1105 Budapest Ihász utca 24.	1 db	1 db

név	cím	Minimum hangcsatorna szám (db)	végpontok száma
Kocsi Sándor Sportközpont	1107 Budapest Bihari u. 23.	1 db	1 db
Kocsi Sándor Sportközpont	1108 Budapest Újhegyi út 13.	1 db	1 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest Ihász utca 26.	6 db	16 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest Gyöngyike utca 4.	2 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Hungária körút 3.	3 db	1 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Kőbányai út 45. 1. emelet	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Kőbányai út 47.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, MÁV telep 30.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Pongrácz út 19.	4 db	5 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Pongrácz út 9.	2 db	1 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	4 db	5 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 40.	3 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1104 Budapest, Mádi utca 86.	3 db	12 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Gergely utca 26.	3 db	3 db



név	cím	Minimum hangcsatorna szám (db)	végpontok száma
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 43-51	3 db	4 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Román utca 4.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	3 db	16 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1106 Budapest, Hárslevelű utca 17.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1106 Budapest, Hárslevelű utca 19.	1 db	1 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1106 Budapest, Kerepesi út 67.	5 db	7 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1106 Budapest, Keresztúri út 6.	3 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1107 Budapest, Üllői út 128.	3 db	3 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1107 Budapest, Üllői út 136.	3 db	3 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1108 Budapest, Maglódi út 143.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	9 db	18 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15.	1 db	2 db
<b>összesen</b>		<b>188 db</b>	<b>444 db</b>

### 3. A beszéd célú távközlési szolgáltatás

Ajánlatkérő az 1. számú mellékletben és az előző pont táblázataiban felsorolt helyeken, virtuális központú, IP alapon működő telefonszolgáltatást kíván igénybe venni.

A Telefonközpontban végződő telefonvonalak a kialakítandó telefonközponti funkció szolgáltatói oldal felől igénybe vehető erőforrásait írják le. A táblázatokban szereplő

„végpontok száma” adat nyújt tájékoztatást a telefonközpont mellékeinek végződtetési helyeire, számára.

A táblázatokban szereplő városi hívószám adatok az ajánlatkérés keretében biztosítandó szolgáltatási végponton működő önálló telefonvonalakat tartalmazzák.

A szolgáltatásokat számhordozással kell biztosítani. Minden hordozott szám budapesti számként legyen hívható, azaz a budapesti hívó fél helyi tarifával érhesse el.

Az elvárt szolgáltatási szint:

- **minimum 95 %-os rendelkezésre állás havi szinten,**
- Több platformon legyen elérhető hiba bejelentési szolgáltatás: telefonon, faxon, e-mail-ben.
- A hibabejelentések figyelemmel kísérése és a reagálás munkanapokon legalább 06-22 óra között történjen meg.
- A szolgáltató biztosítson az alközpont, valamint a végpontok esetében monitoring rendszeren alapuló proaktív hibalehárítási megoldást.
- Amennyiben a szolgáltató monitoring, hibakezelési rendszere észleli a hibát, a hibaelhárítás a hiba észlelésétől, egyéb esetben a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül történjen meg
- Készüljön minden naptári hónapra kimutatás a rendelkezésre állásról. A kimutatást elektronikus formában, a kapcsolattartó e-mail címére, vagy online felületről letölthető formátumban kell az Ajánlatkérő részére biztosítani.
- A 60 percen belüli újabb ugyanolyan eredményű hiba a korábbi hiba folytatásaként folyamatos hibának minősül.
- elvárás a munkanapokon 08.00 – 18.00 óra között folyamatosan rendelkezésre álló ügyfélszolgálati támogatás biztosítása.
- munkanapokon 08.00 – 18.00 óra között legyen folyamatos a hibabejelentések fogadása, kezelése.
- a telefonközponttal, végberendezések beállításával kapcsolatos ügyintézés történjen meg 24 órán belül.

#### 4. A telefonrendszerre és internetszolgáltatásra vonatkozó követelmények

A Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Polgármesteri Hivatal hangkommunikációs rendszerével szemben támasztott elsődleges követelmény a megbízhatóság és a moduláris, rugalmas bővíthetőség.

- IP telefonos megoldás esetén, a hivatal telephelyein a kialakított hálózati végpontok elhelyezkedése a számítógépek és telefonok közös hálózatban üzemeltetését teszi szükségessé, emiatt a szállított végberendezéseknek switch-eket kell tartalmazniuk, amelyek tovább fűzhetők a számítógépbe. A hálózati aktívelemek típusa nem teszi lehetővé a telefon végberendezések PoE tápellátását, emiatt helyi tápellátást, vagy ezzel egyenértékű megoldást kell biztosítani az Ajánlattevőnek. A Polgármesteri Hivatal telephelyein telepítésre kerülő készülékeknek és hozzájuk kapcsolódó eszközöknek lehetővé kell tenni az 1000 Mb/s sávszélesség átengedését.

A virtuális központ és a végponti készülékek közti kapcsolat megvalósításához az Ajánlattevőnek szimmetrikus sávszélességű internetkapcsolatot kell biztosítani. Az internetkapcsolatra vonatkozó minimálisan elvárt sávszélességeket, valamint a jelenlegi szolgáltatónál fennálló hűségidő lejáratát a 2. számú melléklet tartalmazza.

A biztosított internet szolgáltatás keretében az IP telefonok működésén túl biztosítani kell az intézmények napi munkavégzéséhez, feladatellátásához szükséges tartalmak és szolgáltatások korlátlan elérését.

A megajánlott internet szolgáltatás elvárt éves rendelkezésre állási szintje minimum 99,5%.

A végponti internet szolgáltatás fizikai kivitelezése az intézményenként meghatározott végpontig (iroda, informatikai helyiség, stb), végponti eszközök biztosítása, konfigurálása, üzemeltetése a nyertes Ajánlattevő feladata a 2. pontban megjelölt telephelyenkénti végpontszámig (telefon funkciójú készülékek), ide nem értve az egyes intézmények többletigényéhez kapcsolódó eszközöket és kiépítési munkákat, valamint azon eszközöket, melyek az előfizető üzemeltetési körébe tartoznak.

A kivitelezés során a hálózati eszközöket úgy kell méreteznie a nyertes Ajánlattevőnek, hogy a telepítési ponthoz meghatározott készülékszámán túl az intézményi informatikai infrastruktúra számára biztosítandó korlátlan internet eléréshez legalább egy aktív hálózati csatlakozó (port) szabad maradjon.

A szolgáltatási helyszínek maximum 25 százalékánál, amennyiben IP technológiával nem kivitelezhető a szolgáltatás megvalósítása, történhet egyéb technológiával.

- Az azonos címen lévő intézmények mindegyikébe önállóan kell biztosítani a telefonos végberendezés és a saját tulajdonú internet routerhez csatlakozó jelet.  
Az intézmények, valamint az Állomás utca 26., Gergely utca 112., Újhegyi sétány 16, Kőrösi Csoma sétány 8. helyszíneken a telefonos végberendezésekhez a switcheket a nyertes Ajánlattevő biztosítja, a jelen pontban megfogalmazott módon. A Szent László tér 29. szám alatti épületben a szükséges Switcheket Ajánlatkérő biztosítja. Az Ajánlatkérő által biztosított switchek esetében a Nyertes Ajánlattevő a switchek beállításával kapcsolatban írásban fogalmazza meg igényeit és a tapasztalt beállítási, működési problémáit is írásban jelzi.  
A Nyertes Ajánlattevő az általa telepítendő, üzemeltetendő switchek monitorozási célú elérését a Megrendelő a kockázatok elfogadhatóan alacsony szinten tartása mellett biztosítja.
- Teljes körű GSM technológia esetén minden használati helyen megfelelő térerőt kell biztosítani, a használati helyen végberendezésenként 1 darab 220 V-os csatlakozás biztosított. A 220 V-os hálózat nem rendelkezik beépített zavarszűréssel.

#### 4.1. Az elvárt alközponti szolgáltatások

Az ajánlott rendszertől az alábbi minimálisan elvárt alközponti szolgáltatások:

- Hívószám- vagy névkijelzés a telefonokon
- egyidejűleg legalább két darab, legalább 5 fős konferenciabeszélgetés
- ARS/LCR funkció: hívások legkedvezőbb percdíjú szolgáltató felé történő irányítására
- Többváltozatú csengetési szabály kialakítási lehetőség mellékcsoportoknál (paralel, ciklikus, szekvenciális).
- Integrált központi telefonkönyv
- Rövidített hívószámok használata a központi telefonkönyv bejegyzései alapján (külső számok esetében)

- Felhasználói azonosítási lehetősége, PIN kóddal történő hívás
- A jelenleg használatos hat jegyű PIN kódos rendszer migrációjának támogatása, annak érdekében, hogy a felhasználók a jelenleg is használt kódjaikat a továbbiakban is változatlan formában használni tudják.
- Legalább hatjegyű PIN kód, a hivatalos és a magáncélú beszélgetés elkülönítésére
- A pénzügyi feladás dokumentumának elkészítése a magáncélú felhasználás számlázásához, a forrásadó bevallásához. Az előállított dokumentumot, elektronikus formában, Microsoft Excel alkalmazásban kezelhető formátumban kell az Ajánlatkérő rendelkezésére bocsátani havi rendszerességgel. A dokumentumnak legalább azalábbi adatokat kell tartalmaznia: PIN kód, PIN kódhoz tartozó név, időszak (adott hónap). Időszakhoz tartozó magán célú költség. A mentett listának tartalmaznia kell a pontos hívószámot, amelyet a kimutatás vitatása esetén a PIN kód használójának be kell tudni mutatni.
- PIN kód alapján történő hívási jogosultságkezelés (pl. helyi, mobil, nemzetközi)
- A PIN kódoktól független jogosultsági beállítási lehetőség az asztali készülékeken (bizonyos készülékeken vagy bizonyos időszakokban bizonyos készülékeken biztosítani kell a PIN kód nélküli hívás lehetőségét).
- Hívási trónk kialakításának lehetősége. Egy kívülről hívható vezérszámra beérkező hívásokat a központ az egyenletes eloszlás elve alapján a vezérszámhoz rendelt mellékekre továbbítja. (választási trónk)
- Az alközpont tekintetében redundanciát biztosító működési környezet
- Legyen legalább 10 db egyidejű GSM hívást biztosító adaptere vagy nyújtson azzal költségében egyenértékű megoldást. Amennyiben a megrendelő adatátviteli hálózatát használja, történjen meg a hálózati terheltség monitorozása
- Hívásforgalmi statisztikák előállításának lehetősége (vonalak kihasználtsága, terheltség megoszlása a vonalakon, kimenő hívások eloszlása szolgáltatók szerint.)
- Félévente lista készítés az üzemben lévő mellékekről, készülékekről, azok főbb paramétereivel (rövid kapcsolási szám, IP cím, készülék típus, mellékhez rendelt név, hálózati azonosító, üzemképesség időtartama, nem fogadott, fogadott, foglaltság miatt nem fogadott hívások száma, időtartama)
- Az intézményi telefonok elérhetőségének napi ellenőrzése, az eredményről logok küldése mail-ban. Az eredménylisták feldolgozása
- Biztosítsa minden erőforrás elérését az intézményi telefonokról is, megfelelő PIN kód ismeretében. (Az intézményi mellékek csupán a PIN kód hiánya miatt csökkent képességűek)
- elektronikus fax szolgáltatás
- Az alközpont tekintetében redundanciát biztosító megoldás
- Telephelyenkénti hangmenü szolgáltatás kialakításának lehetősége. A hangmenü rendszerben tudni kell kezelni a bejövő hívás hangmenüben töltött maximális időkorlátját.
- Hangrögzítés lehetőség integrációja a hangmenübe.
- Zöld szám szolgáltatás integrálása
- Hangrögzítés aktiválásának lehetősége készülékről, illetve hangmenübe integráltan. A hangrögzítés aktiválására vonatkozó tájékoztató szöveget automatikusan le kell tudni játszani, a funkció bekapcsolását megelőzően, illetve lehetőséget kell biztosítani a lejátszásra kerülő szöveg egyedi megadására. A rögzített hanganyagok jogszabályoknak megfelelő módon történő tárolásáról egy meghatározott adatmennyiségig a nyertes Ajánlattevő gondoskodik. A rögzített hanganyag tárolási ideje az adott ügýtípushoz tartozó irat őrzési idejével azonos.

Az adattárolási kvóta 75 százalékának eléréséről biztosítani kell az Ajánlatkérő írásbeli (pl: e-mail alapú) tájékoztatását.

- Automatikus hangrögzítési szolgáltatás legfeljebb 10 mellékre.
- Rögzített hanganyagok visszakereshetőségének biztosítása az Ajánlatkérő részére, legalább a hívás hang állományának fájl szinten történő beazonosításával (dátum, fájlnev – hívószám, vagy hívásazonosító), vagy paraméterezhető kereső funkcióval.
- Bejövő hívások esetén a csengetés maximális idejének meghatározása. Ennek elérésekor a rendszer biztosítsa a mellékeken legalább a következő beállítási lehetőségeket:
  - hívás átirányítása hangrögzítésre
  - hívás átirányítása hangmenübe
  - hívás lezárása.

Az eredménytelen hívás adatai a készülék hívásnaplójában jelenjenek meg.

- Biztosítson mobil telefonszámra történő hívásátirányítási lehetőséget mellékenként.

#### 4.2. A biztosítandó funkciók:

A következő funkciókat és azok elérhetőségét a felhasználóknak korlátozás nélkül biztosítani kell minden mellékállomáson:

- A telefonok kijelzőjén a hívó fél telefonszámának / nevének megjelenítése
- Fővonalai csoportok átirányítása egy készülékcsoportra vagy egy meghatározott készülékre. A telefonközpontban végződött városi hívószámok (fővonalak) közül kiválasztott hívószám, hívószámok kijelölt belső mellékre, mellékekre történő átirányításának lehetősége. Egy meghatározott feladatra kijelölt és közzétett hívószám (pl. bejelentési célú hívószám) esetén a hívószámra érkező hívásokat át kell tudni irányítani egy vagy több meghatározott mellékre. Legyen képezhető úgynevezett PBX szám, amely a rá érkező hívásokat beállítható szabály szerint a sorozatba kapcsolt, aktív és nem foglalt mellékek valamelyikére továbbítja. A beállítható szabályok legalább az alábbiak:
  - Adott, PBX beállításban megadott sorrend szerint a következő szabad melléket kapcsolja. (egyenletes terhelés elosztás)
  - Mindig a sor elejéről kapcsol (kiemelt sorrend szerinti elsőbbség biztosítása)
  - Mellék véletlenszerű választása.
  - A teljes sorozat foglaltsága esetén legyen beállítható, hogy sorban állva várakoztasson vagy bontsa a hívást.
- Kimenő hívások korlátozása (jogosultsági osztályok szerint)
- Mellékállomások egymás közötti hívása
- Hívás tartásba tétele
- Hívásismétlés (utolsó hívott szám újrAhívása)
- Bekopogtatás foglalt mellékállomásra
- Hívás átvétele (csoporton belül, vagy egyénileg megadott mellékről)
- Hívás átadása (szabad, foglalt mellékre és jogosultsággal korlátozva külső számra)
- Feltételes és feltétel nélküli hívásátirányítás, másik mellékre, vagy külső számra (mellékenkénti korlátozási lehetőséggel)
- Hívásátirányítás idő után („nem válaszol” esetben)
- Külső rövidített hívószámok elérése



- Hívásparkoltatás, vizuális, illetve hangjelzéssel a készüléken.
- A készüléken a hívási napló megtekintésének lehetősége (bejövő, kimenő, nem fogadott)
- Fix és variálható hívásátirányítás
  - azonnali,
  - nem válaszol,
  - foglaltsági,
  - belső / külső számra,
  - szelektív átirányítási lehetőségek.

A mellékek esetében legyen lehetőség olyan lista meghatározására, amelyen szereplő hívószámokról érkező hívások esetében más módon viselkedjen az adott mellékszám, mint az általános beállítása (pl. felső vezetői mellékek egymást közvetlenül tudják hívni, minden más hívás átirányításra kerül a titkári készülékre)
- DTMF tárcsázás
- Váltogatás 2 hívás között
- Ne zavarj üzemmód (DND)

#### 4.3. Működtetési előírások

Az alábbi pontokban nevesített, ügyeleti feladatot ellátó készülékeknél, áramszünet esetére biztosítani kell a folyamatos üzemet. Az áramszünet idejére a Polgármesteri Hivatal, valamint az Ügyfélközpont épületében üzemelő szünetmentes tápegységekről lehetséges a tápellátás biztosítására, a szünetmentes tápegység áthidalási kapacitásáig.

- Hivatal épülete 1 db
- Állomás utca 26. 1 db

A kívülről érkező hívás esetén kapcsolt mellék foglaltság, nem válaszol esetén 60 másodperc után kerüljön vissza az utoljára kapcsolt aktív mellékre.

Ügyintézői készülék esetén a készülék foglaltsága esetén a hívó kapjon foglaltsági jelzést. A hívás ne menjen hangpostára.

Magasabb kategóriás készülékek esetén a hívó foglaltsága esetén legyen programozható, hogy a másodszor hívó foglalt jelet kap vagy bekopog a meglévő beszélgetésbe.

A hangátvitel csak a két végpont (hívó, hívott) akaratlagos tevékenységének következtében alakulhat ki. A mellékekre, hangátviteli csatornába behallgatási lehetőség nem lehet. Műszaki okból, tesztelési célú behallgatást mindkét érintettel előzetesen egyeztetni kell, csak jóváhagyásuk esetén végezhető.

A hosztolt alközponti szolgáltatás keretében keletkezett valamennyi adat, ideértve a hangrögzítést, adatmentéseket, az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény rendelkezésinek értelmében nem kerülhetnek Magyarország határain kívülre.

##### 4.3.1. Belső PBX

Biztosítson lehetőséget a mellékekből PBX jellegű csoport kialakítására, a csengetés szabálya legyen a felhasználó által szabályozható. Például 10 mellékes PBX esetén legyen lehetőség a hívások egyenletes elosztására (a csengetett mellékek a sorban továbblépnek), kijelölt számok

előnyben részesítésére (mindig a definiált sorrendben nézi szabad-e a mellék, ha igen oda kapcsol).

A PBX sor telítettsége esetén hívási sorba teszi a hívót, bármely mellék felszabadulása esetén a következő hívót arra a mellékre kapcsolja.

#### 4.3.2. Üzenetrögzítő

Adott mellékre lehessen folyamatos üzenetrögzítési funkciót bekapcsolni.

Az üzenetrögzítők kezeléséről naplót lehessen lekérni:

- Hívó száma
- hívott száma
- hívás indításának az időpontja,
- hívás időtartama
- a hívás sikeressége

#### 4.3.3. Főnök-titkári funkció

A főnök mellékének a hívása esetén, a titkári készüléken legyen csengetés, kivétel az a néhány vezetői mellék, akik közvetlenül hívhatják a főnök beosztottjait. A főnöki készülékeken a titkári készülékre történő átirányítás be- és kikapcsolható kell legyen, továbbá paraméterezni kell tudni, hogy a főnöki készülék „nem válaszol” állapota esetén hány csengetés után kerüljön átkapcsolásra a titkári készülékre.

#### 4.3.4. Hívócsoport képzés

Az egy helységben vagy hallótávolságon belül lévők esetében a mellék csengése esetén a csoportba tartozó át tudja venni a vonalat.

### 5. Igényelt rendszer kapacitása

A telefonrendszer biztosítson egyidejűleg legalább a fenti táblázatban megjelölt számú külső kapcsolatot. A mellékállomások egymás közötti kapcsolatának ne legyen korlátja. Az ajánlott rendszernek bővítési lehetőséggel kell rendelkeznie.

A megoldásban minimálisan 15 darab mellékállomást és mobiltelefont ún. dual módban kell tudni berendezni. Így biztosítani kell a dolgozóknak, hogy mobiltelefonjukon is képesek legyenek az asztali telefonjukra érkező hívásokat fogadni. A megoldással szembeni elvárások a következők:

- A két készülék egyidejűleg jelezze a hívást
- A szolgáltatás (dual ring) kikapcsolhatóságát biztosítani kell a felhasználó számára

A dual mód mobilkészülék oldali megvalósítására az Ajánlatkérő nem szoftveres, internet alapú, hanem GSM hálózaton működő megoldást vár el, amelynek működése nem függ a mobilinternet adatforgalmi kapacitásaitól, illetve a Wi-Fi és mobilinternet hálózat lefedettségétől, jelminőségétől, sáv szélességétől.

Az ajánlott rendszer kapacitása a fővonal csatlakozások oldaláról

Az ajánlott rendszernek a fenti táblázatban szereplő hangcsatorna számot kell biztosítania az alábbi módok valamelyikén:

- ISDN30, analóg PRI csatlakozás
- IP technológia
- GSM technológia

### 5.1. Igényelt rendszer kapacitása végberendezések szempontjából

Az ajánlott rendszerhez a központi egységekkel csak teljes kompatibilitást biztosító, egységes típusú asztali készülékeket tartalmazhat az ajánlat. A kompatibilitásnak az ajánlattevő által biztosított telefonközponti szolgáltatás és az ajánlattevő által biztosítandó készülékek között kell fennállnia. Az egyenértékűség a teljes kompatibilitásban és az azonos használati értékben, használhatóságban valósul meg.

### 5.2. Igényelt mennyiség a központi telephelyeken:

- 300 db közvetlenül hívható hordozott budapesti szám
  - 204 db ügyintézői asztali készülék
  - 60 db főnök-titkári asztali készülék
  - 2 db zöld szám
  - 5 db elektronikus fax kapcsolat legfeljebb 100 felhasználó számára

Elektronikus fax szolgáltatás keretében az Ajánlattevő rendszerén üzemelő fax szerverrel, a fax funkcióra fenntartott hívószámokra érkező FAX küldeményeket Ajánlattevőnek kell fogadnia és a fax szerver szolgáltatás keretében az Ajánlatkérő által megadott e-mail fiókokba továbbítania

### 5.3. Intézményekben biztosítandó telefonkészülékek

- 174 db, a telefonközpont mellékeként üzemelő ügyintézői végberendezés
- Az új központnak megfelelő ügyintézői asztali készülék és szükség esetén a megfelelő, működőképesség biztosításához szükséges licencek és járulékos komponensek biztosítása.

A külső intézményeknél a készülékek üzemeltetését helyi tápegységről kell biztosítani.

Az ajánlott rendszernek biztosítania kell, hogy az Önkormányzat informatikai rendszerének adatait a telefonközponti rendszeren keresztül senki sem érheti el. A biztonsága legyen legalább azonos az Önkormányzat kettős tűzfalával. IP alapú rendszer esetén a biztonságos átviteli felület feleljen meg az alábbiaknak:

Az ajánlatkérő, az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény, valamint a kapcsolódó 41/2015.(VII.15.) BM rendeletben meghatározott 4. szint teljesítésére kötelezett. A szállított rendszernek biztosítania kell a telefonos infrastruktúra, valamint a meglévő informatikai környezet szeparált hálózati működését. Vagyis a telefonos alhálózatból ne legyen lehetőség az informatikai alhálózatra történő átjutásra. A Szolgáltató feladata továbbá az általa üzemeltetett eszközökön a minimálisan szükséges engedélyezés elvének alkalmazása, vagyis csak a működéshez szükséges szolgáltatások, portok, protokollok stb. kerüljenek megnyitásra, engedélyezésre. A telepített telefonkészülékek, switchek hálózati végpontjaira történő illetéktelen csatlakozással ne lehessen automatikusan érvényes IP beállítást kapni, ezzel esetlegesen más informatikai eszközökhöz, rendszerhez történő hozzáféréshez jutni.

A Szolgáltató által szállított hálózati eszközökön az adminisztrátori bejelentkezési adatok, firmware-ek megfelelő biztonsági szinten tartása a Szolgáltató feladata.

A telepített eszközök ne generáljanak szükségtelen forgalmat semmilyen irányba, a begyűjtött információkat csak a dokumentációban szereplő eszközökre, a megadott célból továbbítják. Az eszközök védelmi szintje karbantartottsága és biztonsági beállítása biztosítja, hogy azok feltörése az elvárt mértékben megnehezített legyen. A kialakítandó topológia biztosítja, hogy egy feltört eszköz esetén még további akadályokkal találja szemben magát a támadó. Az eszközök meghatározott, alacsony számú kísérlet esetén bizonyos hosszabb időre megtagadják a szolgáltatást. A megtagadásról haladéktalanul mail-ban értesíti a szolgáltatás igénybevevőjét. A szolgáltatás igénybevevője oldalán hibás autentikáció miatt kialakuló szolgáltatás megtagadás időtartama önmagában nem számít a kieső szolgáltatási időbe, nem rontja a rendelkezésre állási szintet

Külső helyszínek közé tartoznak a kerületi bölcsődék, óvodák, valamint rendelőintézet, művelődési központ, és egyéb Önkormányzat fenntartási, működtetési körébe tartozó intézmények. Az Önkormányzat telephelyein és Intézményeinél használni kívánt kapcsolási számok és belső mellékes végpontok számát, valamint eloszlását az 1. számú melléklet, valamint a 2. pont tartalmazza.

## **6. Telefonokkal szembeni elvárások**

### 6.1. Telefonkészülékekkel szembeni általános elvárások:

- Központilag kezelhető szoftverfrissítési lehetőség
- Hangerő-szabályozás, Mikrofon némítás
- Többvonalas üzemmód (várakozó hívás kijelzése)
- Minden IP telefon mellé biztosítani kell lokális tápegységet, vagy ezzel egyenértékű megoldást

### 6.2. Ügyintézői készülékekkel szembeni elvárások:

- Többsoros kijelző a bejövő hívások megjelenítésére
- Min. 2 hívás egyidejű kezelésének támogatása
- Főnök / titkári funkciók támogatása
- Kétirányú kihangosítás
- Híváslista megjeleníthetősége (bejövő, kimenő, nem fogadott)
- Hívásindítás a híváslistából
- IP hálózaton a beszédkommunikáció titkosítása
- Név szerinti tárcsázás (magyar ékezetes karakterek támogatásával)
- Gyorshívás funkció
- hangerőszabályzás (beszéd és csengetés)
- választható csengőhang.
- Hívásátirányítás (GSM irányba is) és megszüntetése

### 6.3. Vezetői, titkári készülékekkel szembeni elvárások:

- Többsoros (minimum 6), grafikus kijelző
- Min. 2 hívás egyidejű kezelésének támogatása
- Főnök / titkári funkciók támogatása
- Kétirányú kihangosítás

- Fejbeszélő csatlakoztatási lehetőség
- Híváslista (minimum az utolsó 40 hívásról)
- IP hálózaton a beszédkommunikáció titkosítása
- Név szerinti tárcsázás (magyar ékezetes karakterek támogatásával)
- Hívásátirányítás (GSM irányba is) és megszüntetése
- Adott mellékekről kimenő hívás igény esetén közvetlenül visszahívható szám megjelenítésével történjen.
- Vezeték nélküli headset csatlakoztatási lehetősége

#### 6.4. Kezelői munkaállomásokkal szembeni elvárások:

Bejövő hívások kezeléséhez szükséges 2 db kezelői munkaállomás biztosítása.

#### 6.5. Kezelői munkaállomásokról elvárt szolgáltatások:

- A kezelői feladatot nem látó is elláthassa
- Fejbeszélő csatlakozási lehetőség
- Külső hívások tartása és parkoltatása,
- Hívások közvetítése bejelentkezéssel, vagy anélkül
- Teljes duplex kihangosíthatóság ("Szabad kéz" üzemmód)
- Telefonkönyv funkció
- A készülékeken biztosítani kell a kezelői csoportból történő kijelentkezés lehetőségét. A csoport utolsó tagjának a kilépését le kell tudni tiltani

Amennyiben a kezelői funkciók biztosításához PC is szükséges, abban az esetben az ajánlati árnak tartalmaznia kell a szükséges számítógép, monitor, szoftverlicence és egyéb kiegészítők ellenértékét is a teljes funkcionalitás biztosításához.

## 7. Díjszámlálás

A szállítandó megoldás tartalmazzon egy magyar nyelvet támogató díjszámláló megoldást, ami a Megrendelő, valamint az intézmények számlázási feladatokat ellátó, illetve vezető beosztású munkavállalói részére biztosít folyamatos hozzáférhetőséget a rendszer forgalmi adataihoz. A hívásadatokhoz történő hozzáféréseket szervezetenként szeparált módon biztosítsa a rendszer. A díjszámlálási adatok rögzítése minden esetben a szolgáltató eszközein történik. A folyamatos lekérdezésekhez a Szolgáltató felületet biztosít. Minden hónapot követő 5. munkanap végéig Szolgáltató átadja, illetve elérhetővé teszi az előző havi teljes adatsort az Ajánlatkérő és valamennyi intézménye részére.

A díjszámoló rendszer szervezeti felépítéséhez illesztésének feltétele, hogy az alkalmazás minimum 8 lépcsős szervezeti szintet kezelje.

A rendszernek minden kimenő hívásról az alábbi információkat kell adnia

- Kezdeményező mellékkének hívószáma
- PIN kód (amennyiben a hívást azzal kezdeményezték)
- Hívó neve
- Osztálynév
- Hívott szám (utolsó négy számjegyet le kell tudni takarni). Magán hívási listában az utolsó négy számjegyet le kell takarni, hivatali típusú hívás esetén minden a kapcsolási számhoz tartozó érték megjelenik, további esetleges azonosító vagy biztonsági kódok ne kerüljenek nyomtatásra.
- Hívás időpontja (nap, óra, perc)

- Hívás időtartama
- Hívás költsége
- Hívás típusa (kimenő, bejövő)

A díjszámláló rendszer legyen képes a riportokat igény esetén riportként megadható e-mail címre továbbítani. A kimeneti fájlok formátuma választható legyen, de minimálisan támogatnia kell az xls, pdf, csv, txt formátumokat.

Minimálisan az alábbi listákat kell biztosítania a szoftvernek:

- Felhasználóra (mellékszám, PIN kód) lebontott híváslista
- Részlegre, költséghelyre lebontott híváslista
- TOP listák (legtöbb hívást bonyolító mellékek, legnagyobb költségű mellékek, legtöbbször hívott szám, leghosszabb beszélgetések, legnagyobb költségű hívások)

## **8. A telepítéshez kapcsolódó járulékos munkálatok**

Az ajánlati árak tartalmaznia kell a rendszer és a kapcsolódó komponensek kiszállítását, fizikai szerelését igény szerinti programozását és a készülékek csatlakoztatását a központi és a külső helyszíneken, a készülékek kezeléséhez szükséges információk oktatását.

A telepítési munkafolyamatok közé tartozik a rendszer használatához szükséges felhasználói oktatások és dokumentációk összeállítása.

A telepítéshez kapcsolódóan az ajánlat tartalmazza az átállással kapcsolatos munkák ütemezését, a szükséges időtartamú hétvégi tevékenységekkel együtt.

## **9. Telepítés során elkészítendő, biztosítandó dokumentációk:**

9.1. Rendszer- és implementációs terv, melynek tartalmaznia kell:

- Megvalósítandó rendszer átfogó ismertetését
- Telepítési munkafolyamatok részletes leírását
- Külső fővonalai kapcsolatok csatlakoztatási módját
- Átállási és visszaállási tervet
- Az átállás után elvégzendő tesztelési feladatokat.
- Hálózati topológiát, a jó működéshez szükséges routolási szabályok felsorolását.

9.2. Készülékek használati leírásai:

- Magyar nyelven elektronikus formában kérjük átadni

9.3. Megvalósulási dokumentáció:

- A megvalósított műszaki környezet leírása, főbb konfigurációs beállításokkal, ábrákkal, technikai magyarázatokkal, kitérve az adatbiztonsági megoldásokra, beállításokra.
- Hálózati topológiát, a jó működéshez szükséges routolási szabályok felsorolását.
- A megvalósított jogosultsági környezet ismertetése.
- A megvalósított rendszer- és adat mentési környezet ismertetése
- Hálózati dokumentációt, mely tartalmazza a meglévő hálózati azonosítók és mellékállomások összerendelési táblázatának aktualizálását.

## **10. Üzemeltetéssel szembeni elvárások**



Az ajánlatnak ki kell terjednie a javasolt rendszerhez kapcsolódó üzemeltetési szolgáltatás nyújtására a teljes szerződéses időszakra. Ez a szolgáltatás magába foglalja a hibaelhárításokat és a változáskezelésként leadott programozási igények kiszolgáltatását is.

Az üzemeltetési szolgáltatásnak ki kell terjednie a meghibásodott hardver eszközök külön költség felszámítása nélküli biztosítására és a javítási költségekre mind a központi egységek, mind a telefonkészülékek terén. Az alközponti szolgáltatás díja tartalmazza a meghibásodott eszközök, alkatrészek cseréjét, javítását, kiszállítását, beépítését, valamint az első telepítést, a szerződés megszűnése után a leszerelést, elszállítást.

#### 10.1. Kritikus hibának minősül:

- IP alapú rendszer esetén: A hálózat kialakításának olyan hibája, amely az IP alapú rendszerek kommunikációját tartósan vagy átmenetileg vagy ütemesen akadályozzák
- A rendszerre csatlakoztatott készülékek minimum 50%-át érintő hiba
- Kiemelt felhasználókat (A Polgármesteri Hivatal épületében lévő előre definiált maximum 10 db telefonkészülék) közül bármelyiket érintő hiba
- Tarifikációs rendszerhez kapcsolódó adatvesztési kockázatot jelentő hiba
- A külső intézményekbe kihelyezett telefonok mindegyikét érintő hiba

#### 10.2. Helpdesk szolgáltatással szembeni elvárások:

- A helpdesk több platformon legyen elérhető: telefonon, Faxon, E-Mail-ben,
- A hibabejelentések figyelemmel kísérése és a reagálás munkanapokon legalább 06-22 óra között történjen meg.
- Zárt láncú bejelentés kezelés
- Esetkövetés (Folyamatos visszajelzés a bejelentett hiba, vagy változaskérés esetén)

Az üzemeltetés során biztosítani kell a bejelentett változási kérelmek elvégzését külön díjazás nélkül 8 munkaórán belül. A kapcsolódó költségek tervezéshez évi 60 alkalommal leadott módosítási igénnyel kell számolni.

## 11. Internet szolgáltatás biztosítása

Szimmetrikus, garantált sávszélességű internet szolgáltatás biztosítása a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat, valamint intézményei részére. A kívánt sávszélességeket, fix IP cím igények mennyiségét, valamint a fennálló hűségidők lejárat idejének dátumát a 2. számú melléklet tartalmazza.

Azon 2. számú mellékletben meghatározott helyszíneken, ahol a jelenlegi Internet szolgáltatásra jelentős hűségidő vonatkozik, ott a nyertes Ajánlattevővel szembeni elvárás, hogy végpontokon biztosított alközponti szolgáltatásokhoz a jelenleg hatályos szerződés szerinti hűségidő lejártáig olyan csökkentett sávszélességű szimmetrikus internetszolgáltatást nyújtson, amely elegendő az érintett telephelyeken üzemeltetett alközponti berendezések (telefonkészülékek) üzembiztos működéséhez. Ezt követően a meghatározott sávszélességet kell biztosítani.

#### 11.1. Elvárt szolgáltatási szint – Polgármesteri Hivatal

- 1 Gbps sebességű, redundáns internet hozzáférés
- szimmetrikus sávszélesség

- minimum 99,8% éves rendelkezésre állás
- 100% sávszélesség garancia
- 8 órán belüli hibaelhárítás

#### 11.2. Elvárt szolgáltatási szint – Intézmények részére

- minimum 10 Mbps sebességű internet hozzáférés
- szimmetrikus sávszélesség
- minimum 99.5% éves rendelkezésre állás
- 100% sávszélesség garancia
- 10 órán belüli hibaelhárítás

## 12. Hívások naplózása

Minden kimenő és központon belüli hívásról készüljön egy naplóbejegyzés.

A kimenő hívás naplóbejegyzése tartalmazza legalább az alábbiakat:

- a hívásindításhoz használt kód
- mellék száma
- hívott száma
- hívás indításának az időpontja,
- hívás időtartama
- a hívás sikeressége

A belső hívás naplóbejegyzése tartalmazza

- a hívó melléke
- a hívott melléke
- hívás indításának az időpontja,
- hívás időtartama
- a hívás sikeressége

A bejövő hívás naplóbejegyzése tartalmazza:

- hívó száma, ha van
- hívott száma
- hívás érkezésének az időpontja,
- hívás időtartama
- a hívás sikeressége

### Kimutatás, listák

Készüljön havi kimutatás a hivatalos beszélgetésekről.

Készüljön havi kimutatás a mellékek foglaltságáról.

Készüljön havi feladás a magáncélú beszélgetés számlázásához.

Ahol a műszaki leírás meghatározott gyártmányú vagy eredetű dologra, illetve olyan konkrét eljárásra hivatkozik, amely egy adott gazdasági szereplő termékeit vagy az általa nyújtott szolgáltatásokat jellemzi, vagy olyan védjegyre, szabadalomra, tevékenységre, személyre, típusra vagy adott származásra vagy gyártási folyamatra hivatkozik, amely az egyes gazdasági szereplők vagy termékek előnyben részesítéséhez vagy kizorításához vezetne, az ilyen hivatkozás csak a szerződés tárgyának kellően pontos és érthető leírása érdekében történik. Ajánlatkérő az „azzal egyenértékű” terméket, szolgáltatást is elfogadja a közbeszerzési eljárásokban az alkalmasság és a kizáró okok igazolásának, valamint a közbeszerzési műszaki leírás meghatározásának módjáról szóló 321/2015. (X. 30.) Korm. rendelet 46. §-a alapján. Felhívjuk azonban az ajánlattevők figyelmét, hogy a műszaki egyenértékűséget az ajánlattevőnek kell igazolnia!

1. számú melléklet

*Telefonközpontban végződő telefonvonalak*

Név	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
<b>Kőbányai Polgármesteri Hivatal</b>	1102 Budapest Szent László tér 29.	198 db	4338 100- 4338 299 4338 300- 4338 399 261 3333

*Szolgáltatási helyen végződő telefonvonalak*

Telephely megnevezése	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
<b>Számlázási név: Kőbányai Önkormányzat</b>			
		<b>10 db</b>	
Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Halom u. 37/B	1 db	260 2714
Kerületi állatorvosi rendelő	1102 Budapest Hölgly u. 21.	1 db	262 8493
Kőbányai Közterület-felügyelet	1105 Budapest Gergely utca 112.	8 db	260 2859 260 4027
<b>Számlázási név: Kőbányai Polgármesteri Hivatal</b>			
		<b>74 db</b>	
Kőbányai Polgármesteri Hivatal Ügyfélközpont	1102 Budapest Állomás utca 26.	60 db	260 1869 262 0178/ 431 8255
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Kőrösi Csoma sétány 8.	4 db	
Kőbányai Polgármesteri Hivatal Ügyfélszolgálat	1108 Budapest, Újhegyi sétány 16	2 db	
<b>Számlázási név: Kocsis Sándor Sportközpont</b>			
		<b>3 db</b>	
Kocsis Sándor Sportközpont	1105 Budapest Ihász utca 24.	1 db	404 5495
Kocsis Sándor Sportközpont	1107 Budapest Bihari u. 23.	1 db	262 3504
Kocsis Sándor Sportközpont	1108 Budapest Újhegyi út 13.	1 db	951 9487
<b>Számlázási név: Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ</b>			
		<b>115 db</b>	
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Ihász utca 26	16 db	261 8183 264 3099 262 2632/ 431 7342/ 433 2217 260 6803
Salgótarjáni úti gyermekorvosi rendelő	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.	1 db	264-5611 433 5532 4317378
Salgótarjáni Védőnői Szolgálat	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.	2 db	261 4962 433 5535/ 433 5533
Pongrác Idősek Klubja	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.	2 db	264 9412 431 7378

Telephely megnevezése	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
Pongrác Községi Ház	1101 Budapest Gyöngyike utca 4.	2 db	431 7268/ 431 7269
MÁV telepi Felnőtt háziiorvosi rendelő	1101 Budapest, Hungária körút 3.	1 db	261 0193 433 4834/ 433 4835
Egészségház, fogászati rendelő	1101 Budapest, Kőbányai út 45. 1. emelet (*2020 nyarán költözik)	2 db	262 3198
Kőbányai úti gyermek fogászat	1101 Budapest, Kőbányai út 47.	2 db	265 1050
MÁV-telepi Községi Ház	1101 Budapest, MÁV telep 30. (Hűségidő 2020.október 11.)	2 db	426 7304
Felnőtt Háziiorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 19.	5 db	260 4861 4335291/ 433 5292 260 0236 261 5834
Felnőtt háziiorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 9.	1 db	4335530/ 433 5531 2619640
Házi segítségnyújtás	1102 Budapest, Körösi Csoma Sándor út 40.	2 db	4334840/ 433 4841 261 9946
Család és Gyermekjóléti Központ	1104 Budapest, Mádi utca 86.	12 db	431 7379/ 260 9479 260 1162
Gergely utcai felnőtt háziiorvosi rendelő	1105 Budapest, Gergely utca 26.	3 db	261 4493 433 5275/ 433 5276
Védőnői Szolgálat	1105 Budapest, Körösi Csoma Sándor út 43-51	4 db	431 7095/ 431 7096 262 5121
Őszirozsa Idősek Klubja	1105 Budapest, Román utca 4.	2 db	260 3159
Zsivaj utcai Felnőtt Háziiorvosi rendelő	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	9 db	262 7131 260 4962
Zsivaj utcai Gyermekorvosi rendelő	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	7 db	262 2657
Együtt Egymásért Idősek Klubja	1106 Budapest, Hárslevelű utca 17.	2 db	262 8467
Hárslevelű felnőtt háziiorvosi rendelő	1106 Budapest, Hárslevelű utca 19.	1 db	433 5277/ 433 5278
Kerepesi úti gyermekorvosi rendelő	1106 Budapest, Kerepesi út 67.	3 db	433 5285/ 432 5286 261 2177



Telephely megnevezése	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
Kerepesi úti felnőtt háziorvosi rendelő	1106 Budapest, Kerepesi út 67.	4 db	262 8295 433 4842
Borostyán Idősek Klubja	1106 Budapest, Keresztúri út 6.	2 db	433 5542/ 433 5543 260 2487
Üllői úti felnőtt háziorvosi rendelő	1107 Budapest, Üllői út 128.	3 db	433 2064/ 433 2065 264 9991
Üllői úti gyermekorvosi rendelő és védőnői szolgálat	1107 Budapest, Üllői út 136.	3 db	433 4707/ 4334708 262 7095
Lélek-Pont	1108 Budapest, Maglódi út 143.	2 db	262 1156
Újhegyi felnőtt háziorvosi rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	11 db	265 2362 264 9266 265 1787 433 5624/ 4335623
Újhegyi gyermekorvosi rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	6 db	265 2498 433 4728/ 433 4727
Újhegyi gyermekorvosi rendelő és védőnői szolgálat	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	1 db	265 1523
Újhegyi gyermekfogászat	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15	2 db	261 0082

Név	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
<b>Bölcsődék</b>		<b>15 db</b>	
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	1102 Budapest Állomás utca 2.	7 db	260 2139; 262 1041
Kőbányai Fecskefészek Bölcsőde	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	1 db	431 9833/ 431 9834 261 6042/ 431 0371
Kőbányai Apraja Falva Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	1 db	265 1992/ 431 0083/ 431 0669
Kőbányai Gyermeksziget Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 15-17.	1 db	262 5595/ 433 5629/ 433 5630
Kőbányai Napsugár Bölcsőde	1104 Budapest Mádi utca 127.	1 db	433 5417/ 433 5418 261 7320
Kőbányai Apró Csodák Bölcsőde	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	1 db	261 6396 431 7427/ 433 2535
Kőbányai Manóvár Bölcsőde	1105 Budapest Vaspálya utca 8-10.	1 db	261 1841/ 433 5419/ 433 5420
Kőbányai Gyöngyike Bölcsőde	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	1 db	262 0928/ 431 8807/ 431 8808
Kőbányai Szivárvány Bölcsőde	1106 Budapest Maglódi út 29.	1 db	260 9282/ 431 7385/ 433 2636

Név	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
<b>Óvodák</b>		<b>37 db</b>	
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3	1 db	263 0959
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	2 db	265 0132 431 7323
Kőbányai Bóbita Óvoda	1102 Budapest Halom utca 7/b.	2 db	262 8163 433 5421 433 5422
Kőbányai Csodafa Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 17-19.	2 db	433 5631 433 5632 264 9885
Kőbányai Csodapók Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 127.	2 db	260 3362 431 7349 431 9936

Név	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
Kőbányai Gépmadár Óvoda	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	2 db	262 3482/ 431 9839
Kőbányai Gesztenye Óvoda	1106 Budapest Maglódi út 8.	2 db	431 7371 433 5055 261 8963
Kőbányai Gézengúz Óvoda	1107 Budapest Zágrábi utca 13/a.	2 db	261 6436 433 2497 433 2498
Kőbányai Gyermekek Háza Óvoda	1103 Budapest Kada utca 27-29.	2 db	262 4409
Kőbányai Gyöngyike Óvoda	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	2 db	265 1695/ 431 7318
Kőbányai Hárslevelű Óvoda	1106 Budapest Hárslevelű utca 5.	2 db	262 4171/ 433 5591/ 433 5592
Kőbányai Kékvirág Óvoda	1107 Budapest Kékvirág utca 5.	2 db	264 9489/ 433 7322
Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Mádi utca 4-6.	2 db	261 5120
Kőbányai Kiskakas Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 86-94.	2 db	262 1754/ 431 7372/ 433 5110
Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Ászok utca 1-3.	2 db	262 9171/ 431 7286
Kőbányai Mocorgó Óvoda	1101 Budapest Kőbányai út 30.	2 db	431 7711/ 431 7710
Kőbányai Rece-Fice Óvoda	1105 Budapest, Vaspálya u. 8-10.	2 db	262 7681 431 7324
Kőbányai Zsivaj Óvoda	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	2 db	262 0837 431 7325

2. számú melléklet

*Internet szolgáltatásra vonatkozó adatok*

<i>Számlafizető adatai</i>	<i>Intézmény neve</i>	<i>Intézmény címe</i>	<i>Minimális Sávsebesség</i>	<i>Fix IP</i>	<i>Hűségidő lejárata</i>
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Halom utca 37/b	10 Mbps		
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest, Hölgly utca 21.	10 Mbps		
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Közterület-Felügyelet	1103 Budapest, Gergely utca 112	40 Mbps	1 db	2022. 09.10
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Szent László tér 29.	1000 Mbps	2 db /28 IP tartomány	2020.06.07.
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1108 Budapest, Újhegyi sétány 16.	20 Mbps	1 db	2022.09.10
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Kőrösi Csoma sétány 8.	20 Mbps	1 db	
Kocsis Sándor Sportközpont	Kocsi Sándor Sportközpont	1105 Budapest Ihász utca 24.	20 Mbps		
Kocsis Sándor Sportközpont	Kocsi Sándor Sportközpont	1107 Budapest, Bihari út 23.	20Mbps		
Kocsis Sándor Sportközpont	Újhegyi Uszoda	1108 Budapest, Újhegyi út 13.	20Mbps		

Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Ihász utca 26	50 Mbps	1 db	2022. 12. hó
<b><i>Számlafizető adatai</i></b>	<b><i>Intézmény neve</i></b>	<b><i>Intézmény címe</i></b>	<b><i>Minimális Sávsebesség</i></b>	<b><i>Fix IP</i></b>	<b><i>Hűségidő lejárat</i></b>
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Salgótarjáni úti gyermekorvosi rendelő, védőnői szolgálat; Pongráci Idősek klubja	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.	20 Mbps	1 db	
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Pongrácz Községi Ház	1101 Budapest Gyöngyike utca 4.	20 Mbps	1 db	
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	MÁV telepi felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Hungária körút 3.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ		1101 Budapest, Kőbányai út 45. 1. emelet	5 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kőbányai úti gyermekfogászat	1101 Budapest, Kőbányai út 47.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Máv-telepi Községi Ház	1101 Budapest, MÁV telep 30.	20 Mbps		

Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziiorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 19.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziiorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 9.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Házi segítségnyújtás	1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 40.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Család- és Gyermekjóléti Központ	1104 Budapest, Mádi utca 86.	20 Mbps	1 db	
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziiorvosi rendelő	1105 Budapest, Gergely utca 26.	20 Mbps		
<b><i>Számlafizető adatai</i></b>	<b><i>Intézmény neve</i></b>	<b><i>Intézmény címe</i></b>	<b><i>Minimális Sávsebesség</i></b>	<b><i>Fix IP</i></b>	<b><i>Hűségidő lejárata</i></b>
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kőrösi Védőnői Szolgálat	1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 43-51	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Őszirózsa Idősek Klubja	1105 Budapest, Román utca 4.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Zsivaj utcai felnőtt háziiorvosi, gyermekorvosi rendelő	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	20 Mbps		

Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Együtt Egymásért Idősek Klubja	1106 Budapest, Hárslevelű utca 17.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1106 Budapest, Hárslevelű utca 19.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kerepesi úti felnőtt háziorvosi, gyermekorvosi rendelő	1106 Budapest, Kerepesi út 67.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Borostyán Idősek Klubja	1106 Budapest, Keresztúri út 6.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1107 Budapest, Üllői út 128.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Gyermekorvosi rendelő és védőnői szolgálat	1107 Budapest, Üllői út 136.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Lélek-Pont	1108 Budapest, Maglódi út 143.	20 Mbps		
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi- és gyermekorvosi rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	20 Mbps		

<i>Számlafizető adatai</i>	<i>Intézmény neve</i>	<i>Intézmény címe</i>	<i>Minimális Sávsebesség</i>	<i>Fix IP</i>	<i>Hűségidő lejárata</i>
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Gyermekfogászati rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15.	20 Mbps		
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Egyesített Bölcsődék	1102 Budapest Állomás utca 2.	25 Mbps	1 db	
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Fecskefészek Bölcsőde	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	10 Mbps		
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Apraja Falva Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	10 Mbps		
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Gyermeksziget Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 15-17.	10 Mbps		
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Napsugár Bölcsőde	1104 Budapest Mádi utca 127.	10 Mbps		
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Apró Csodák Bölcsőde	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	10 Mbps		
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Manóvár Bölcsőde	1105 Budapest Vaspálya utca 8-10.	10 Mbps		
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Gyöngyike Bölcsőde	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	10 Mbps		
Kőbányai Egyesített	Kőbányai Szivárvány	1106 Budapest Maglódi út 29.	10 Mbps		



Bölcsődék	Bölcsőde				
<b><i>Számlafizető adatai</i></b>	<b><i>Intézmény neve</i></b>	<b><i>Intézmény címe</i></b>	<b><i>Minimális Sávszélesség</i></b>	<b><i>Fix IP</i></b>	<b><i>Hűségidő lejárat</i></b>
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	10 Mbps		
Kőbányai Bóbita Óvoda	Kőbányai Bóbita Óvoda	1102 Budapest Halom utca 7/b.	10 Mbps		
Kőbányai Csodafa Óvoda	Kőbányai Csodafa Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 17-19.	10 Mbps		
Kőbányai Csodapók Óvoda	Kőbányai Csodapók Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 127.	10 Mbps		
Kőbányai Gépmadár Óvoda	Kőbányai Gépmadár Óvoda	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	10 Mbps		
Kőbányai Gesztenye Óvoda	Kőbányai Gesztenye Óvoda	1106 Budapest Maglódi út 8.	10 Mbps		
Kőbányai Gézengúz Óvoda	Kőbányai Gézengúz Óvoda	1107 Budapest Zágrábi utca 13/a.	10 Mbps		
Kőbányai Gyermek Ház Óvoda	Kőbányai Gyermek Ház Óvoda	1103 Budapest Kada utca 27-29.	10 Mbps		
Kőbányai Gyöngyike Óvoda	Kőbányai Gyöngyike Óvoda	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	10 Mbps		
Kőbányai Hárslevelű Óvoda	Kőbányai Hárslevelű Óvoda	1106 Budapest Hárslevelű utca 5.	10 Mbps		

Kőbányai Kékvirág Óvoda	Kőbányai Kékvirág Óvoda	1107 Budapest Kékvirág utca 5.	10 Mbps		2020.04.23.
<b><i>Számlafizető adatai</i></b>	<b><i>Intézmény neve</i></b>	<b><i>Intézmény címe</i></b>	<b><i>Minimális Sáv szélesség</i></b>	<b><i>Fix IP</i></b>	<b><i>Hűségidő lejárat</i></b>
Kőbányai Mászóka Óvoda	Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Mádi utca 4-6.	10 Mbps		
Kőbányai Kiskakas Óvoda	Kőbányai Kiskakas Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 86-94.	10 Mbps		
Kőbányai Mászóka Óvoda	Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Ászok utca 1-3.	10 Mbps		
Kőbányai Mocorgó Óvoda	Kőbányai Mocorgó Óvoda	1101 Budapest Kőbányai út 30.	10 Mbps		
Kőbányai Rece-Fice Óvoda	Kőbányai Rece-Fice Óvoda	1105 Budapest, Vaspálya u. 8-10.	10 Mbps		
Kőbányai Zsivaj Óvoda	Kőbányai Zsivaj Óvoda	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	10 Mbps		

## MŰSZAKI DOKUMENTÁCIÓ

Ajánlattevő által a közbeszerzési eljárásban benyújtott műszaki leírás

„Felhő alapú telefonközpont-szolgáltatás, vezetékes telefon – és internet szolgáltatás beszerzése” témában

Budapest, 2020. November 23.

## Tartalom

SZAKMAI AJÁNLAT.....	3
A telefonrendszer bemutatása.....	5
Az elvárt alközponti szolgáltatásoknak való megfelelés .....	6
Biztosított funkciók .....	8
Működtetési előírásoknak való megfelelés .....	10
Belső PBX.....	10
Főnök-titkári funkció .....	11
Hívócsoport képzés .....	11
Az ajánlott virtuális alközpont rendszer kapacitása.....	11
Az ajánlott rendszer kapacitása végberendezések szempontjából .....	12
Intézményekben biztosítandó telefonkészülékek.....	12
Telefonokkal szembeni elvárások .....	13
Telefonkészülékekkel szembeni általános elvárásoknak való megfelelés:.....	13
Ügyintézői GXP 1628 készülékek az alábbi funkcióknak megfelelnek:.....	13
GXP1628 Small Business IP telefon .....	14
A vezetői, titkári GXP 2140 készülékek megfelelnek az alábbi elvárásoknak:.....	14
A 2db kezelői GXP 2140 munkaállomások megfelelnek az alábbi elvárásoknak:.....	14
GXP2140 Executive HD IP telefon .....	15
Díjszámlálás .....	15
A telepítéshez kapcsolódó járulékos munkálatok.....	16
Telepítés során az alábbi dokumentációkat biztosítjuk:.....	17
Rendszer- és implementációs terv, mely tartalmazza: .....	17
Készülékek magyar nyelvű használati leírásait elektronikusan és nyomtatott formában is biztosítjuk. ....	17
Megvalósulási dokumentáció készítése, mely az alábbiakat tartalmazza:.....	17
A rendszer üzemeltetése a kifizetési elvárásoknak megfelelően .....	17
SLA paraméterek .....	18
Kritikus hibának minősül .....	18
Helpdesk szolgáltatással szembeni elvárásoknak való megfelelés.....	18
Hívások naplózása .....	19

## SZAKMAI AJÁNLAT

Az ACE Telecom Kft. az ajánlott távközlési szolgáltatást és az alközponti rendszert is IP technológiával kívánja megvalósítani, melyhez mikrohullámú közegen bérelt vonalat biztosítunk a hivatal épületébe és egyedi internet eléréseket minden egyéb intézménybe.

Saját szerverteremben elhelyezett, virtualizációs környezetben futó teljes értékű alközponti szoftvert ajánlunk, mely költséghatékonyan bővíthető. A teljesen redundáns szerverpark maximális rendelkezésre állást biztosít, míg a virtualizációs környezet könnyű skálázhatóságot és kivételes adatbiztonságot garantál.

A hangforgalom és a voip eszközök biztonsága érdekében az alábbiakat biztosítjuk:

- Az adatforgalom egyetlen kilépési pontja a hivatalban lévő alközponti router.
- A telephelyeken - és a hivatalban - lévő routereken van lehetőség monitorozni a hálózati forgalmat, melyről grafikus kimutatást tudunk biztosítani.

ACE Telecom Kft. a szakmai ajánlat mellékletében felsorolt helyeken, mint végpontokon biztosítja az IP alapú telefonszolgáltatást. (1. számú melléklet)

A végpontokon a táblázatban megadott szám/számtartomány számhordozását biztosítjuk budapesti számként. (2. számú melléklet)



## A beszéd célú távközlési szolgáltatás

ACE Telecom Kft. az alábbi szolgáltatási szintet nyújtja a beszéd célú távközlési szolgáltatásához:

- **99 %-os rendelkezésre állás havi szinten.**
- Hibabejelentés lehetőségét 0-24 órában biztosítjuk. A hiba bejelentés történhet telefonon, e-faxon és e-mail-ben.
- A hibabejelentések figyelemmel kísérését és a reagálását 0-24 óra között végezzük.
- A szolgáltatást biztosító eszközök elérhetőségét felügyeljük, monitorozó rendszerünkön keresztül a hiba detektálható és logolásra kerül.
- Vállaljuk, hogy minden naptári hónapra vonatkozóan kimutatást biztosítunk a biztosított szolgáltatás rendelkezésre állásáról, melyet elektronikus úton az Ajánlatkérő rendelkezésére bocsátunk.
- A hibakezelési rendszeren keresztül észlelt hibát vagy a bejelentett hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítjuk.
- Elfogadjuk, hogy amennyiben 60 percen belül újabb ugyanolyan eredményű hiba keletkezik, az a korábbi hiba folytatásaként folyamatos hibának minősül.
- Munkanapokon 08.00-18.00 óra között folyamatos rendelkezésre állású ügyfélszolgálati támogatást biztosítunk.
- Vállaljuk, hogy a telefonközponttal, végberendezések beállításával kapcsolatos ügyintézés 24 órán belül elvégezzük.

## A virtuális alközpont és telefonrendszer bemutatása

A Virtuális telefonközpont hardver- és szoftverkörnyezet igénybevételével működik. A számítási kapacitást egyenként több 6 magos processzorral és gépenként 2 db tükrözött merevlemezzel ellátott szerver végzi. A gépek saját merevlemeztömbjeit kizárólag a rendszer indítására és a környezet futtatásához szükséges adatok tárolására használjuk. A szerverek egyenként 192 GB memóriával rendelkeznek, a tárolókapacitást a szervergépekhez csatlakozó önmagukban is redundáns merevlemeztömbök biztosítják, melyek páronként egymást replikálva működnek. Az adatbiztonság további növelése érdekében lehetőség van a tároló rendszeren kívüli mentésre is.

Operációs rendszerként a VMware vSphere 5.1 rendszert használjuk vCenteren keresztül. Jelen kiépítésben a magas rendelkezésre állású HA technológia biztosítja a zavartalan működést, a vMotion technológia pedig lehetővé teszi, hogy felhasználói oldalon karbantartás esetén se legyen kiesés.

Az alközponti funkciókat Asterisk alapokon biztosítjuk, egyedi konfigurációk alapján.

Telefonrendszerünk moduláris felépítésű, könnyen és rugalmasan bővíthető.

ACE Telecom Kft. a telefonos alközponti rendszert virtuális VoIP alközponttal valósítja meg. A Polgármesteri Hivatalban SIP trunk-ön keresztül biztosítjuk a hangforgalmat, ezért külön ISDN30 vonalak illesztésére nincs szükség. A mellék oldali faxok és analóg vonalak kiszolgálására egy 24 portos gatewayt telepítünk.

A végponti mellékekhez a Polgármesteri Hivatalba 10/100/1000 Mbit-es, az intézményekbe pedig 10/100 Mbit-es ethernet porttal rendelkező IP telefon készüléket biztosítunk. A PoE-s switchre kötött telefonok esetében ezen switchek helyi tápellátását szünetmentes tápegység beiktatásával valósítjuk meg.

A Polgármesteri Hivatalban az alközponti mellékek működéséhez szükséges strukturált hálózatot az Ajánlatkérő biztosítja. Az intézményi végpontok esetén az alközponti végpontokat IP készülékkel biztosítjuk.

Azokon a telephelyeken, ahol nincs kisközpont (csak 1-2 analóg vonal van), külön IP telefon nélkül is megoldható az alközponti mellék. Ebben az esetben a telephelyeken nincs szükség IP készülékekre, a meglévő telefonok felhasználásával tudjuk biztosítani a szolgáltatást. Ezekon a telephelyeken a készülékekről külső (városi vagy mobil) számot és az alközponti rendszerben lévő bármelyik melléket is lehet hívni. Igény szerint PIN kóddal szabályozható vagy statikusan beállítható, hogy melyik intézményből mely irányokat lehessen hívni.

Az Ajánlattevő vállalja, hogy a kivitelezés során a hálózati eszközöket úgy méretezi, hogy az intézményi informatikai infrastruktúra számára biztosítandó korlátlan internet eléréséhez legalább egy aktív hálózati csatlakozót (port) biztosít.

Az Ajánlattevő vállalja, ahol az Ajánlatkérő biztosítja a switcheket, ott az Ajánlatkérőtől írásban megkapott pontos és részletes információk alapján a beállításokat elvégzi.



## Az elvárt alközponti szolgáltatásoknak való megfelelés

Az ajánlott rendszer megfelel a műszaki dokumentációban megadott alközponti szolgáltatásoknak:

- Az Ajánlatkérő által megadott adatok alapján központi telefonkönyv kialakításával valósítjuk meg a telefonokon a hívószám és névkijelzést. Amennyiben a hívó neve nem szerepel a központi adatbázisban, a hívó száma jelenik meg a kijelzőn. A fogadott/nem fogadott hívások a készülékek menüjén keresztül visszakereshetőek.
- Egyidejűleg legalább két darab, legalább 5 fős konferenciabeszélgetés:  
A konferenciabeszélgetés szolgáltatás megvalósítása ú.n. „konferencia szobák” létrehozásával történik. Minden „konferencia szobának” van belülről (az alközponti mellékekről) elérhető száma, de rendelhető hozzájuk külső hívószámok is. A megfelelő szám felhívásával a hívó bekerül a „konferencia szobába” és egyszerre tud kommunikálni a már bent lévő hívókkal. A belépés korlátozható PIN kóddal, illetve a beszélgetés rögzíthető.
- ARS/LCR funkció: hívások legkedvezőbb percdíjú szolgáltató felé történő irányítására való megfelelésnél kért 10db SIM kártyát fogadni képes GSM adapter helyett a GSM irányú hívásokat is az ACE Telecom saját VoIP hálózatán végeztetjük.
- A hangszolgáltatás külön erre a célra biztosított internetkapcsolaton keresztül valósul meg. Az alközpont SIP trunk-ön kapcsolódik az ACE Telecom saját softswitch-éhez, a párhuzamos hívások száma nincsen korlátozva. Az egyszerre indítható hívások számát az alközponti mellékek száma, illetve az intézményi telephelyeket az analóg és/vagy ISDN vonala száma határozza meg. Mivel a rendszerben a fentiek miatt torlódás nem alakulhat ki, ezért a hívások számának monitorozására nincs szükség.
- Többváltozatú csengetési szabály kialakítására van lehetőség mellékcsoporthoz (paralel, ciklikus, szekvenciális). Az alközpontban tetszőleges számú mellékcsoporthoz



lehet létrehozni. A mellékcsoport tagja lehet külső (pl. mobil) szám is. A csoportok tagjainak csengetési sorrendje szabadon paraméterezhető. A mellékcsoportokon belül bármelyik mellék át tudja venni a bejövő hívást egy rövid kód segítségével.

- Integrált központi telefonkönyv - A központon tárolt adatokat a készülékek tetszőlegesen megadott időközönként szinkronizálják a saját memóriájukkal, így a telefonkról listázhatók és tárcsázhatók a tárolt hívószámok.
- Tetszőleges rövidített hívószámokat tudunk definiálni az alközpontban, mely mögé bármilyen külső hívószámot rendelhetünk. Ezek a hívószámok is bekerülhetnek a központi telefonkönyvbe, ezáltal a gyakran hívott számok elérése jelentősen könnyebbé válik.
- Bármelyik mellékhez tetszőleges hosszúságú PIN kód rendelhető. A PIN kód megjelenik a híváslistában, külön leválogathatók a magán és a hivatali célú beszélgetések. Az Ajánlattevő vállalja, hogy az Ajánlatkérő által jelenleg használt 6 jegyű PIN kódos rendszert migrálja.
- A pénzügyi feladás dokumentumának elkészítése a magáncélú felhasználás számlázásához, a forrásadó bevallásához igényükre vonatkozóan vállaljuk, hogy a beállított pinkódok alapján elkülönítjük és listázzuk a magáncélú felhasználást, melyről dokumentumot készítünk és az Ajánlatkérő rendelkezésére bocsátjuk.
- Lehetőség van a beállított PIN kód ideiglenes kikapcsolására, illetve megoldható az is, hogy adott mellékekről indított hívásnál az alközpont ne kérjen PIN kódot.
- Az ajánlott IP készülékek és Gateway illesztők meghibásodás esetén üzem közben cserélhetők a virtuális alközpont leállítása nélkül.
- Hívásforgalmi statisztikák előállításának lehetőségét (vonalak kihasználtsága, terheltség megoszlása a vonalakon, kimenő hívások eloszlása szolgáltatók szerint) vonatkozásában az Ajánlatkérő igénye szerint automatikusan frissülő statisztikát biztosítunk az alközpont webes felületén. Előre definiált lekérdezésekkel a szolgáltatás különböző paraméterei folyamatosan nyomon követhetők.
- Félévente listát készítünk az alközpont aktuális beállításairól, feltüntetve a főbb paramétereket (pl. rövid kapcsolási szám, IP cím, készülék típus, mellékhez rendelt név, hálózati azonosító, üzemképesség időtartama, nem fogadott, fogadott, foglaltság miatt nem fogadott hívások száma, időtartama).
- Az alközponti mellékek rendelkezésre állását folyamatosan monitorozzuk, melyek eredményét az Ajánlatkérő egy WEB-es felületen ellenőrizni tudja. Amennyiben a rendszer hibát észlel a rendszer e-mail értesítést tud küldeni.

- Az Ajánlatkérő által meghatározott jogosultsági szintek alapján és hozzárendelt megfelelő PIN kódok alkalmazásával biztosítani tudjuk, hogy az intézményi telefonok is minden erőforrást elérhessenek.
- Zöld szám szolgáltatás integrálását biztosítjuk.
- Hangmenübe történő hangrögzítést igényt szerint ki tudunk alakítani. Az alközpont rögzíti a beszélgetést, visszahallgatásra van lehetőség. A hangrögzítés aktiválására vonatkozó tájékoztató szöveget a funkció bekapcsolását megelőzően automatikusan képes a rendszerünk lejátszani és lehetőség szerint egyedi megadással is. A rögzített anyag tárolása GDPR-szabályoknak megfelelően történik, amelynek elérését az Ajánlatkérő részére elektronikus úton biztosítjuk.
- Elektronikus fax szolgáltatást biztosítunk.
- Mellékenként lehetőség van mobil telefonszámra történő hívásátírányításra is.
- Egyedileg beállítható csengetési idő biztosítására is van lehetőség.

## Biztosított funkciók

Az ACE Telecom Kft. a következő funkciókat és azok elérhetőségét a felhasználóknak korlátozás nélkül biztosítja minden mellékállomáson:

- A telefonok kijelzőjén a hívó fél telefonszámának / nevének megjelenítése.
- Fővonalai csoportok átirányítása egy készülékcsoporthoz vagy egy meghatározott készülékre. A telefonközpontban végződött városi hívószámok (fővonalak) közül kiválasztott hívószám, hívószámok kijelölt belső mellékre, mellékekre történő átirányításának lehetősége adott. Egy meghatározott feladatra kijelölt és közzétett hívószám (pl. bejelentési célú hívószám) esetén a hívószámra érkező hívásokat át tudja irányítani egy vagy több meghatározott mellékre. Képezhető úgynevezett PBX szám, amely a rá érkező hívásokat beállítható szabály szerint a sorozatba kapcsolt, aktív és nem foglalt mellékek valamelyikére továbbítja. A beállítható szabályok legalább az alábbiak:
  - Adott, PBX beállításban megadott sorrend szerint a következő szabad melléket kapcsolja. (egyenletes terhelés elosztás)
  - Mindig a sor elejéről kapcsol (kiemelt sorrend szerinti elsőbbség biztosítása)
  - Mellék véletlenszerű választása.
  - A teljes sorozat foglaltsága esetén beállítható, hogy sorban állva várakoztasson vagy bontsa a hívást.



- Kimenő hívások korlátozása (jogosultsági osztályok szerint).
- Mellékállomások egymás közötti hívása.
- Hívás tartásba tétele.
- Visszahívás-kérés belső mellékre és fővonalra az alábbiak szerint: amennyiben az adott mellék vagy fővonal foglalt vagy nem válaszol, lehetőség van visszahívás kérésre. A tervezett folyamat:
  - fél hívása,
  - hívó foglalt jelet vagy csengetést hall, majd beüti a \*83# jelet, amelyet az alközpont értelmez, hogy a hívott számhoz tartozó készülék első használatát követően (másik hívást fogad, hívást kezdeményez) visszahívja azt a hívó számot, amelyről a visszahívást kezdeményezte
- Hívásismétlés (utolsó hívott szám újrAhívása)
- Bekopogtatás foglalt mellékállomásra
- Hívás átvétele (csoporton belül, vagy egyénileg megadott mellékről)
- Hívás átadása (szabad, foglalt mellékre és jogosultsággal korlátozva külső számra)
- Feltételes és feltétel nélküli hívásátirányítás, másik mellékre, vagy külső számra (mellékenkénti korlátozási lehetőséggel)
- Hívásátirányítás biztosítása egy meghatározott idő után („nem válaszol” esetben)
- Külső rövidített hívószámok elérése
- Hívásparkoltatás
- A készülék kijelzőjén keresztül lehetőség van hívási napló megtekintésére (bejövő, kimenő, nem fogadott hívásokra vonatkozóan)
- Fix és variálható hívásátirányítás alakítható ki
  - azonnali,
  - nem válaszol,
  - foglaltsági,
  - belső / külső számra,
- szelektív átirányítási lehetőségek
- DTMF tárcsázás
- Váltogatás 2 hívás között
- Ne zavarj üzemmód (DND)

## Működtetési előírásoknak való megfelelés

A folyamatos szolgáltatást a szünetmentes áramforrásokra kötött PoE switchekkel tudjuk megvalósítani.

A lent megadott helyszíneken (pl. telefonközponti kezelő, porta, speciális ügyeleti funkciók) vonatkozóan megfelelő szünetmentes áramforrás beiktatásával biztosítjuk az elvárt folyamatos szolgáltatást, mely akár 48 órára is növelhető. Ez a szolgáltatás az alábbi helyszínekre terjed ki:

- Hivatal épülete – min. 1 db
- Állomás utca 26. – min. 1 db

A kívülről érkező híváskor a kapcsolt mellék foglaltsága, nem válaszolása esetén 1 perc után visszakerül a hívás az utoljára kapcsoló aktív mellékre.

Ügyintézői készülékek esetén a készülék foglaltsága esetén a hívó fél foglaltsági jelzést kap, így a hívás nem kerül hangpostára.

Magasabb kategóriájú készülékek esetén a hívó foglaltsága esetén igény szerint beállítható, hogy a hívó bekopog a meglévő beszélgetésbe, a hangátvitel csak a két végpont (hívó, hívott) akaratos tevékenységének következtében valósul meg. A mellékekre, hangátviteli csatornába behallgatási lehetőséget nem biztosítunk. Műszaki okból, tesztelési célú behallgatást csak felénk jelzett igény alapján, mindkét érintettel történt előzetes egyeztetés és jóváhagyás esetén végezzük el.

## Belső PBX

A virtuális alközpont alkalmas arra, hogy mellékekből PBX csoportokat vagyis hívócsoportokat lehessen kialakítani. A csengetési szabály testreszabható, szabályozható a felhasználó igényei alapján pl. lehetőség van a hívások egyenletes elosztására (a csengetett mellékek a sorban továbblépnek), kijelölt számok előnyben részesítésére (mindig a definiált sorrendben nézi szabad-e a mellék, ha igen oda kapcsol).

Ajánlatkérő azon igénye, hogy a várható forgalomhoz dinamikusan tudja igazítani az aktív hívásfogadó mellékek számát úgy oldható meg, hogy az adott mellék kijelentkezik vagy bekapcsolja a DND (Ne zavarj!) funkciót.

A PBX sor telítettsége esetén hívási sorba kerül a hívó, bármely mellék felszabadulása esetén a következő hívót arra a mellékre kapcsolja.

A PBX csoport kialakítása az Ajánlatkérő által kért megrendelést követő 24 órás határidőn belül biztosítható.



## IVR

- Bejövő hívások irányítása több szabály alapján (idő, hívó szám, hívott szám)
- Alapszintű IVR kialakítása – egyszintű hangbemondásos menü a központi szám hívása esetén, nyomógombos választás adott mellékre
- Több szintű IVR kialakítása – több szintű hangbemondásos menü kialakítása (többszintű kialakítás, nyomógombos beválasztás, almenük)

## Üzenetrögzítő

Lehetőség van a mellékekre folyamatos üzenetrögzítési funkció beállítására.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően az üzenetrögzítő működtetése mindkét fél (hívó és hívott) hozzájárulásával történik.

## Főnök-titkári funkció

A főnök mellékének a hívása esetén, a titkári készüléken történik a csengetés, kivétel az a néhány vezetői mellék, akik közvetlenül hívhatják a főnök mellékét. A főnöki készülékeken a titkári készülékre történő átirányítás be- és kikapcsolható, továbbá a paraméterezés biztosított, hogy a főnöki készülék „nem válaszol” állapota esetén hány csengetés után kerüljön átkapcsolásra a titkári készülékre.

## Hívócsoporthoz képzés

Hívócsoporthoz képzés kialakítható, mely során a bejövő hívás a csoportban meghatározott mellékeknél cseng. Csenghet az összes melléken vagy egy meghatározott sorrendben csengeti a mellékeket a csoporton belül, ez a beállítástól függ. A vonalat a csoportban meghatározott mellékek bármelyike átveheti.

## Az ajánlott virtuális alközpont rendszer kapacitása

Az ajánlott virtuális alközponti megoldásunk annyi külső kapcsolat fogadásra alkalmas ahány mellékkel rendelkezik, és mellékek száma rugalmasan bővíthető. 1 mellék 1 hangcsatornának minősül.

Amennyiben a későbbiekben az Ajánlatkérőnek igénye lenne rá, a rendszer alkalmas:

- további analógjellegű mellékállomás (faxok) csatlakoztatására,
- felbővíthető a jelzett 300 darab közvetlen budapesti hívószámra és belülről 3 vagy 4 számjegű hívószámmal elérhető mellékre,
- valamint intézmények esetén 150 darab 3 vagy 4 számjegű hívószámmal elérhető mellékre.

Biztosítjuk a minimálisan 15 darab mellékállomás és mobiltelefon úgy nevezett dual módú csengetési lehetőségét, mely az alábbiak szerint valósul meg:

Amikor hívás érkezik a dual módban beállított mellékre, az egyszerre csengeti a melléket és a hozzárendelt mobil telefont, és bármelyik készüléken fogadható a hívás. A hívás az aktív készülékről átkapcsolható a mobil készülékre.

- A két készülék egyidejűleg jelzi a hívást
- A szolgáltatás (dual ring) kikapcsolhatóságát biztosítani tudjuk a felhasználó számára

Mivel a hang forgalom SIP protokollon keresztül valósul meg nincsen szükség külön a 2 db ISDN30 vonal biztosítására.

### **Az ajánlott rendszer kapacitása végberendezések szempontjából**

ACE Telecom Kft. az ajánlott rendszerhez egységes típusú asztali készülékeket biztosít.

### **A központi telephelyeken az alábbiakat biztosítjuk**

- 300 db közvetlenül hívható budapesti számot áthordozzuk
- 204 db ügyintézői asztali készüléket Grandstream GXP 1628 típusú telefonkészülékkel,
- 60 db főnök-titkári asztali készüléket Grandstream GXP 2140 típusú telefonkészülékkel biztosítjuk
- biztosítunk továbbá 2 db zöld számot és 5 db e-fax kapcsolatot (legfeljebb 100 felhasználó számára) is (az Ajánlatkérő által megadott e-mail fiókba továbbítva).

### **Intézményekben biztosítandó telefonkészülékek**

- 174 db Grandstream GXP 1625 típusú a telefonközpont mellékeként üzemelő végberendezést biztosítunk.

Külső helyszínek közé tartoznak a szakmai ajánlat mellékletében meghatározott kerületi bölcsődék, óvodák, általános és középiskolák, valamint rendelőintézet, művelődési központ, és egyéb az Önkormányzat fenntartási, működtetési körébe tartozó intézmények.

Az Önkormányzat telephelyein és Intézményeinél használni kívánt kapcsolási számok és belső mellékes végpontok számát, valamint eloszlását a szakmai ajánlat melléklet tartalmazza.



## Telefonokkal szembeni elvárások

### Telefonkészülékekkel szembeni általános elvárásoknak való megfelelés:

Az ajánlatban szereplő telefonkészülékeink az alábbi általános elvárásoknak megfelelnek:

- Központilag kezelhető szoftverfrissítési lehetőséggel rendelkeznek
- Hangerő-szabályozás, Mikrofon némítás funkciók elérhetők
- Többvonalas üzemmód (várakozó hívás kijelzése) biztosított
- Minden IP telefon mellé biztosítunk lokális tápegységet
- Gyengénlátók számára biztosítunk 2 db Clarity JV35W készüléket

### Ügyintézői GXP 1628 készülékek az alábbi funkcióknak megfelelnek:

- Többsoros kijelzővel rendelkeznek a bejövő hívások megjelenítésére
- Min. 2 hívás egyidejű kezelését támogatják
- Főnök / titkári funkciók támogatott
- Kétirányú kihangosítás lehetséges
- Híváslista megjeleníthető
- Hívásindítás lehetséges a híváslistából
- Név szerinti tárcsázás (magyar ékezetes karakterek támogatásával) lehetséges
- Gyorshívás funkcióval rendelkeznek
- Hangerőszabályzás (beszéd és csengetés) megvalósítható
- Több választható csengőhanggal rendelkeznek
- Hívásátirányítás (GSM irányba is) és megszüntetése lehetséges



## GXP1628 Small Business IP telefon

- 132x48 pixel LCD kijelző
- 2 vonal
- 3 XML programozható nyomógomb
- 8 előre programozható funkciógomb
- Dual switched 10/100/1000Mbps port, integrált PoE
- Fejlett telefonos funkciók
- HD kézibeszélő
- 3 résztvevős konferencia
- Hívásnapló 200 rekord
- Letölthető telefonkönyv 500 tétel
- RJ9 headset jack, EHS

### A vezetői, titkári GXP 2140 készülékek megfelelnek az alábbi elvárásoknak:

- Többsoros (minimum 6), grafikus kijelzővel rendelkeznek
- Min. 2 hívás egyidejű kezelését támogatják
- Főnök / titkári funkció támogatott
- Kétirányú kihangosítás lehetséges
- Fejbeszélő csatlakoztatható
- Híváslista (minimum az utolsó 40 hívásról)
- Név szerinti tárcsázás lehetősége (magyar éretes karakterek támogatásával)
- Hívásátirányítás (GSM irányba is) és megszüntetése lehetséges
- Adott mellékekről kimenő hívás igény esetén közvetlenül visszahívható szám megjeleníthető

### A 2db kezelői GXP 2140 munkaállomások megfelelnek az alábbi elvárásoknak:

- A kezelői feladatot nem látó is el tudja látni.
- Kezelőként az egyik portai készülék folyamatosan be van jelentkezve. Bármely telefonközpontos készülék bejelentkezése elveszi a kezelői funkciót a portai készüléktől. Két bejelentkezett készülék esetén jelenleg mindkettőn megjelenik a hívás, és a korábban beemelő kezelő lép kapcsolatba a hívóval.
- Fejbeszélő csatlakozási lehetőséggel rendelkezik
- Külső hívások tartása és parkoltatása lehetséges
- Hívások közvetítése bejelentkezéssel, vagy anélkül
- Teljes duplex kihangosíthatóság ("Szabad kéz" üzemmód) lehetséges
- Telefonkönyv funkció



## GXP2140 Executive HD IP telefon

- 480x272 pixeles, 4,3" színes TFT kijelző; 4 vonal, 4 SIP szám
- 5 programozható funkciógomb; 5 XML programozható nyomógomb
- 5 navigáció/menü nyomógomb; 11 előre programozható funkciógomb
- Dual switched 10/100/1000Mbps port, integrált PoE
- HD kézibeszélő és hangszóró; Bluetooth V2.1
- Fejlett telefonos funkciók, Magyar nyelvű menü
- 5 résztvevős konferencia; Hívásnapló 500 rekord
- Letölthető telefonkönyv 2000 tétel; RJ9 és USB port
- Extension modul kapcsolható 4x40 gomb, GXP2200ext
- vezeték nélküli headset csatlakoztatható



## Díjszámlálás

Az Ajánlatkérő részére az ACE Telecom Kft. magyar nyelvű díjszámláló megoldása folyamatos hozzáférhetőséget biztosít a rendszer forgalmi adataihoz. A díjszámlálási adatok rögzítése az ACE Telecom Kft. által biztosított eszközökön történik, a folyamatos lekérdezésekhez pedig az Ajánlatkérő részére web alapú felületet biztosít. ACE Telecom Kft. vállalja, hogy minden hónapot követő 5. munkanap végéig átadja az előző havi teljes adatsort az Ajánlatkérő részére.

A díjszámoló rendszer alkalmazás minimum 8 lépcsős szervezeti szintet kezel és minden kimenő hívásról az alábbi információkat biztosítja:

- Kezdeményező mellékének hívószáma
- PIN kód (amennyiben a hívást azzal kezdeményezték)
- Hívó neve
- Osztálynév
- Magán hívási listában az utolsó négy számjegyet le kell takarni, hivatali típusú hívás esetén minden a kapcsolási számhoz tartozó érték megjelenik, további esetleges azonosító vagy biztonsági kódok ne kerüljenek nyomtatásra.
- Hívás időpontja (nap, óra, perc)
- Hívás időtartama
- Hívás költsége
- Hívás típusa (kimenő, bejövő)

A díjszámláló rendszerből kinyerhető riportok az Ajánlatkérő igénye esetén az általa megadott e-mail címre riportonként továbbítható. A kimeneti fájlok formátuma választható, támogatja az xls, pdf, csv, txt formátumokat.

A díjszámláló szoftver az alábbi listákat biztosítja:

- felhasználóra (mellékszám, PIN kód) lebontott híváslista,
- részlegre, költséghelyre lebontott híváslista,
- TOP listák (legtöbb hívást bonyolító mellékek, legnagyobb költségű mellékek, legtöbbször hívott szám, leghosszabb beszélgetések, legnagyobb költségű hívások),
- minden PIN kóddal rendelkező felhasználó számára biztosítani kell a saját havi magán és hivatali célú forgalmának megjeleníthetőségét a belső webes felületen,
- jól karbantartott vezetői hierarchia táblázat esetén, minden vezető lekérdezheti a belső weben a beosztottjainak a tárgyhavi hivatali célú beszélgetéseit, ezeken szűréseket végezhet.

### A telepítéshez kapcsolódó járulékos munkálatok

Az ajánlati ár tartalmazza a rendszer és a kapcsolódó komponensek kiszállítását, fizikai szerelését, igény szerinti programozását és a készülékek csatlakoztatását a központi és a külső helyszíneken, a készülékek kezeléséhez szükséges információk oktatását.

A telepítési munkafolyamatok közé tartozik a rendszer használatához szükséges felhasználói oktatások és dokumentációk összeállítása.

A telepítéshez kapcsolódóan az ajánlat tartalmazza az átállással kapcsolatos munkák ütemezését, a szükséges időtartamú hétvégi tevékenységekkel együtt.

Valamint 2 órás áthidalási időszakra alkalmas szünetmentes áramforrások kiszállítását és telepítését.

Az ajánlati árak nem tartalmazzák a berendezések működéséhez szükséges elektromos áram ellátását, melyet az Ajánlatkérő biztosít a saját költségére.



## **Telepítés során az alábbi dokumentációkat biztosítjuk:**

### **Rendszer- és implementációs terv, mely tartalmazza:**

- megvalósítandó rendszer átfogó ismertetése,
- telepítési munkafolyamatok részletes leírása,
- külső fővonalai kapcsolatok csatlakoztatási módja,
- átállási és visszaállási terv,
- az átállítás után elvégezendő tesztelési feladatok,
- hálózati topológiát.

Készülékek magyar nyelvű használati leírásait elektronikusan és nyomtatott formában is biztosítjuk.

### **Megvalósulási dokumentáció készítése, mely az alábbiakat tartalmazza:**

- a megvalósított műszaki környezet leírása, főbb konfigurációs beállításokkal, ábrákkal, technikai magyarázatokkal, kitérve az adatbiztonsági megoldásokra, beállításokra,
- a megvalósított jogosultsági környezet ismertetése,
- a megvalósított rendszer- és adat mentési környezet ismertetése,
- hálózati dokumentáció, mely tartalmazza a meglévő hálózati azonosítók és mellékállomások összerendelési táblázatának aktualizálását.

## **A rendszer üzemeltetése a kiírási elvárásoknak megfelelően**

Az ACE Telecom Kft. ajánlata a rendszer kiépítésén túl kiterjed a szerződéses futamidő alatt a rendszer üzemeltetési szolgáltatására, mely vonatkozik a hibaelhárításokra és a változáskezelésként leadott programozási igények kiszolgálására.

Az üzemeltetés kiterjed a meghibásodott hardware eszközök külön költség felszámítása nélküli biztosítására és a javítási költségekre mind a központi egységek, mind a telefonkészülékek vonatkozásában.

Az alközponti szolgáltatás díja tartalmazza a meghibásodott eszközök, alkatrészek cseréjét, javítását, kiszállítását, beépítését, valamint az első telepítést, a szerződés megszűnése után a leszerelést, elszállítást.

## SLA paraméterek

- 99 %-os rendelkezésre állás havi szinten.
- A hibajavítás megkezdésének ideje amennyiben a szolgáltató monitoring, hibakezelési rendszere észleli a hibát, a hiba észlelésétől indul, egyéb esetben pedig a hiba bejelentésétől.
- Minden naptári hónapra kimutatást készítünk a rendelkezésre állásról. A folyamatos hiba időtartama nem haladja meg a 72 órát. A 60 percen belüli újabb hiba folyamatos hibának minősül.

## Kritikus hibának minősül

- A hálózat kialakításának olyan hibája, amely azokat a berendezéseket érintik, amelyek az IP alapú rendszerek kommunikációját tartósan vagy átmenetileg vagy ütemesen akadályozzák.
- A rendszerre csatlakoztatott készülékek minimum 50%-át érintő hiba.
- Kiemelt felhasználók (A Polgármesteri Hivatal épületében lévő előre definiált maximum 10 db telefonkészülék) közül bármelyiket érintő hiba.
- Tarifikációs rendszerhez kapcsolódó adatvesztési kockázatot jelentő hiba.
- A külső intézményekbe kihelyezett telefonok mindegyikét érintő hiba.

## Helpdesk szolgáltatással szembeni elvárásoknak való megfelelés

- Több platformon (telefonon, faxon, e-mail-ben) elérhető helpdesk szolgáltatást biztosítunk.
- A hibabejelentések figyelemmel kísérését és az ezekre történő reagálást 0-24 óra között vállaljuk.
- VoIP alközpontunkat távolról felügyeljük.
- A bejelentés kezelése zárt láncú, mely során a bejelentés azonosítható, az Ajánlatkérő által megadott képviselők e-mailben értesítésre kerülnek a bejelentés állapotának megváltozásáról. A bejelentés lezárásakor az Ajánlatkérő e-mailben értesítést kap.
- Esetkövetést biztosítunk (Folyamatos visszajelzés a bejelentett hiba, vagy változásokérés esetén).
- Az üzemeltetés során biztosítjuk a bejelentett változási kérelmek elvégzését külön díjazás nélkül 8 munkaórán belül.

## Hívások naplózása

Minden kimenő és központon belüli hívásról naplóbejegyzést készítünk.

A kimenő hívás naplóbejegyzése az alábbiakat tartalmazza:

- a hívásindításhoz használt kód,
- mellék száma,
- hívott száma,
- hívás indításának az időpontja,
- hívás időtartama,
- a hívás sikeressége.

A belső hívás naplóbejegyzése az alábbiakat tartalmazza:

- a hívó melléke,
- a hívott melléke,
- hívás indításának az időpontja,
- hívás időtartama,
- a hívás sikeressége.

A bejövő hívás naplóbejegyzése az alábbiakat tartalmazza:

- hívó száma, ha van,
- hívott száma,
- hívás érkezésének az időpontja,
- hívás időtartama,
- a hívás sikeressége.



## Kimutatás és listák biztosítása

Az alábbi kimutatásokat biztosítjuk:

- havi kimutatás a hivatalos beszélgetésekről,
- havi kimutatás a mellékek foglaltságáról, amely megmutatja az egyes mellékek (dolgozók) alacsony rendelkezésre állását.
- A kimutatás az alábbi területekre vonatkozó szűrést tudja biztosítani:
  - mellék,
  - bejövő hívások száma,
  - bejövő hívások időtartama,
  - kimenő hívások száma,
  - kimenő hívások időtartama,
  - a foglaltság miatta nem fogadott hívások száma,
  - a nem válaszolás miatti nem fogadott hívások száma,
  - a tételes híváslistából leszűrhető az utolsó oszlopban szereplő tételek munkaidőben illetve munkaidőn kívüli része.
- Havi feladás a magáncélú beszélgetés számlázásához.

## Elektronikus számlázás

Az elektronikus számlát a számlakiállítás napján az előfizető által megadott elektronikus számla befogadó címre/címekre küldjük ki, automatikusan.

Az e-mail csatolmánya egy pdf file, ami tartalmazza az xml file-t, így az elektronikus aláírást és az időbélyegzőt.

Mindenezen túl az e-számla az acetelecom.hu weboldalon való regisztráció és bejelentkezés után onnan letölthető, illetve az ügyfél az Ajánlatkérő külön kérésére azokat bármikor újraküldjük.

## Internet szolgáltatás biztosítása

Szimmetrikus, garantált sávszélességű internet szolgáltatást biztosítunk a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat, valamint intézményei részére. A kívánt sávszélességeket, fix IP cím igények mennyiségét, valamint a fennálló hűségidők lejáratí idejének dátumát a 3. számú melléklet tartalmazza.

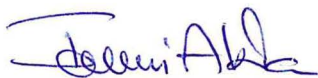
### Biztosított szolgáltatási szint – Polgármesteri Hivatal

- szimmetrikus sávszélesség
- minimum 99,8% éves rendelkezésre állás
- 100% sávszélesség garancia
- 8 órán belüli hibaelhárítás
- 1 Gbps sebességű, redundáns internet hozzáférés

### Biztosított szolgáltatási szint – Intézmények részére

- minimum 10 Mbps sebességű internet hozzáférés
- szimmetrikus sávszélesség
- 99.8% éves rendelkezésre állás
- 100% sávszélesség garancia
- 10 órán belüli hibaelhárítás

Budapest, 2020. November 23.



Famosi Attila



Varga Gábor

## 1. számú melléklet

Telefon alközponti szolgáltatás keretében megvalósítandó végpontok helyei és darabszáma:

Név	Cím	Minimum hangcsatorna szám (db)	Végpontok száma
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Szent László tér 29.	60 db	198 db
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Állomás utca 26.		60 db
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Kőrösi Csoma sétány 8.		4 db
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1108 Budapest Újhegyi sétány 16.	2 db	2 db
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1105 Budapest Gergely utca 112.	5 db	8 db
Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Halom utca 37/b	1 db	1 db
Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Hölgy utca 21.	1 db	1 db
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	1102 Budapest Kőrösi Állomás utca 2.	4 db	7 db
Kőbányai Fecskefészek Bölcsőde	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	1 db	1 db
Kőbányai Apraja Falva Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	1 db	1 db



Kőbányai Gyermeksziget Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 15-17.	1 db	1 db
Kőbányai Napsugár Bölcsőde	1104 Budapest Mádi utca 127.	1 db	1 db
Kőbányai Apró Csodák Bölcsőde	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	1 db	1 db
Kőbányai Manóvár Bölcsőde	1103 Budapest Vaspálya utca 8-10.	1 db	1 db
Kőbányai Gyöngyike Bölcsőde	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	1 db	1 db
Kőbányai Szivárvány Bölcsőde	1106 Budapest Maglódi út 29.	1 db	1 db
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3.	1 db	1 db
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	2 db	2 db
Kőbányai Bóbita Óvoda	1102 Budapest Halom utca 7/b.	2 db	2 db
Kőbányai Csodafa Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 17-19.	2 db	2 db
Kőbányai Csodapók Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 127.	2 db	2 db
Kőbányai Mocorgó Óvoda (telephely)	1101 Budapest Kőbányai út 30.	2 db	2 db
Kőbányai Gépmadár Óvoda	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	2 db	2 db
Kőbányai Gesztenye Óvoda	1106 Budapest Maglódi út 8.	2 db	2 db
Kőbányai Gézengúz Óvoda	1107 Budapest Zágrábi utca 13/a.	2 db	2 db

Kőbányai Gyermek Ház Óvoda	1103 Budapest Kada utca 27-29.	2 db	2 db
Kőbányai Gyöngyike Óvoda	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	2 db	2 db
Kőbányai Hárslevelű Óvoda	1106 Budapest Hárslevelű utca 5.	2 db	2 db
Kőbányai Kékvirág Óvoda	1107 Budapest Kékvirág utca 5.	2 db	2 db
Kőbányai Kincskeresők Óvoda	1105 Budapest Mádi utca 4-6.	2 db	2 db
Kőbányai Kiskakas Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 86-94.	2 db	2 db
Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Ászok utca 1-3.	2 db	2 db
Kőbányai Mocorgó Óvoda	1101 Budapest Kőbányai út 38.	2 db	2 db
Kőbányai Rece-Fice Óvoda	1105 Budapest Vaspálya utca 8-10.	2 db	2 db
Kőbányai Zsivaj Óvoda	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	2 db	2 db
Kocsis Sándor Sportközpont	1105 Budapest Ihász utca 24.	1 db	1 db
Kocsis Sándor Sportközpont	1107 Budapest Bihari u. 23.	1 db	1 db
Kocsis Sándor Sportközpont	1108 Budapest Újhegyi út 13.	1 db	1 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest Ihász utca 26.	6 db	16 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest Gyöngyike utca 4.	2 db	2 db



Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Hungária körút 3.	3 db	1 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Kőbányai út 45. 1. emelet	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Kőbányai út 47.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, MÁV telep 30.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Pongrácz út 19.	4 db	5 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest, Pongrácz út 9.	2 db	1 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	4 db	5 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 40.	3 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1104 Budapest, Mádi utca 86.	3 db	12 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Gergely utca 26.	3 db	3 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 43-51	3 db	4 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Román utca 4.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	3 db	16 db

Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1106 Budapest, Hárslevelű utca 17.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1106 Budapest, Hárslevelű utca 19.	1 db	1 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1106 Budapest, Kerepesi út 67.	5 db	7 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1106 Budapest, Keresztúri út 6.	3 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1107 Budapest, Üllői út 128.	3 db	3 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1107 Budapest, Üllői út 136.	3 db	3 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1108 Budapest, Maglódi út 143.	1 db	2 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	9 db	18 db
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15.	1 db	2 db
<b>Összesen</b>		<b>185 db</b>	<b>444 db</b>



## 2. számú melléklet

### Telefonközpontban végződő telefonvonalak

Név	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
<b>Kőbányai Polgármesteri Hivatal</b>	1102 Budapest Szent László tér 29.	198 db	4338 100- 4338 299 4338 300- 4338 399 261 3333
Telephely megnevezése	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok
<b>Számlázási név: Kőbányai Önkormányzat</b>			
		<b>10 db</b>	
Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Halom u. 37/B	1 db	260 2714
Kerületi állatorvosi rendelő	1102 Budapest Hölgy u. 21.	1 db	262 8493
Kőbányai Közterület-felügyelet	1105 Budapest Gergely utca 112.	8 db	260 2859 260 4027
<b>Számlázási név: Kőbányai Polgármesteri Hivatal</b>			
		<b>66 db</b>	
Kőbányai Polgármesteri Hivatal Ügyfélközpont	1102 Budapest Állomás utca 26.	60 db	260 1869 262 0178/ 431 8255
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest, Kőrösi Csoma sétány 8.	4 db	
Kőbányai Polgármesteri Hivatal Ügyfélszolgálat	1108 Budapest, Újhegyi sétány 16	2 db	
<b>Számlázási név: Kocsi Sándor Sportközpont</b>			
		<b>3 db</b>	
Kocsi Sándor Sportközpont	1105 Budapest Ihász utca 24.	1 db	404 5495
Kocsi Sándor Sportközpont	1107 Budapest Bihari u. 23.	1 db	262 3504
Kocsi Sándor Sportközpont	1108 Budapest Újhegyi út 13.	1 db	951 9487
<b>Számlázási név: Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ</b>			

		<b>115 db</b>	
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, lhász utca 26	16 db	261 8183 264 3099 262 2632/ 431 7342/ 433 2217 260 6803
Salgótarjáni úti gyermekorvosi rendelő	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.	1 db	264-5611 433 5532 4317378
Salgótarjáni Védőnői Szolgálat	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.	2 db	261 4962 433 5535/ 433 5533
Pongrác Idősek Klubja	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.	2 db	264 9412 431 7378
Pongrác Községi Ház	1101 Budapest Gyöngyike utca 4.	2 db	431 7268/ 431 7269
MÁV telepi Felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Hungária körút 3.	1 db	261 0193 433 4834/ 433 4835
Egészségház, fogászati rendelő	1101 Budapest, Kőbányai út 45. 1. emelet (*2020 nyarán költözik)	2 db	262 3198
Kőbányai úti gyermek fogászat	1101 Budapest, Kőbányai út 47.	2 db	265 1050
MÁV-telepi Községi Ház	1101 Budapest, MÁV telep 30. (Hűségidő 2020.október 11.)	2 db	426 7304
Felnőtt Háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 19.	5 db	260 4861 4335291/ 433 5292 260 0236 261 5834
Felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 9.	1 db	4335530/ 433 5531 2619640
Házi segítségnyújtás	1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 40.	2 db	4334840/ 433 4841 261 9946
Család és Gyermekjóléti Központ	1104 Budapest, Mádi utca 86.	12 db	431 7379/ 260 9479 260 1162
Gergely utcai felnőtt háziorvosi rendelő	1105 Budapest, Gergely utca 26.	3 db	261 4493 433 5275/ 433 5276

8. m



Védőnői Szolgálat	1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 43-51	4 db	431 7095/ 431 7096 262 5121
Őszirozsa Idősek Klubja	1105 Budapest, Román utca 4.	2 db	260 3159
Zsivaj utcai Felnőtt Háziorvosi rendelő	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	9 db	262 7131 260 4962
Zsivaj utcai Gyermekorvosi rendelő	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	7 db	262 2657
Együtt Egymásért Idősek Klubja	1106 Budapest, Hárslevelű utca 17.	2 db	262 8467
Hárslevelű felnőtt háziorvosi rendelő	1106 Budapest, Hárslevelű utca 19.	1 db	433 5277/ 433 5278
Kerepesi úti gyermekorvosi rendelő	1106 Budapest, Kerepesi út 67.	3 db	433 5285/ 432 5286 261 2177
Kerepesi úti felnőtt háziorvosi rendelő	1106 Budapest, Kerepesi út 67.	4 db	262 8295 433 4842
Borostyán Idősek Klubja	1106 Budapest, Keresztúri út 6.	2 db	433 5542/ 433 5543 260 2487
Üllői úti felnőtt háziorvosi rendelő	1107 Budapest, Üllői út 128.	3 db	433 2064/ 433 2065 264 9991
Üllői úti gyermekorvosi rendelő és védőnői szolgálat	1107 Budapest, Üllői út 136.	3 db	433 4707/ 4334708 262 7095
Lélek-Pont	1108 Budapest, Maglódi út 143.	2 db	262 1156
Újhegyi felnőtt háziorvosi rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	11 db	265 2362 264 9266 265 1787 433 5624/ 433 5623
Újhegyi gyermekorvosi rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	6 db	265 2498 433 4728/ 433 4727
Újhegyi gyermekorvosi rendelő és védőnői szolgálat	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	1 db	265 1523

Újhegyi gyermekfogászat	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15	2 db	261 0082
<b>Bölcsődék</b>		<b>15 db</b>	
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	1102 Budapest Állomás utca 2.	7 db	260 2139; 262 1041
Kőbányai Fecskefészek Bölcsőde	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	1 db	431 9833/ 431 9834 261 6042/ 431 0371
Kőbányai Apraja Falva Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	1 db	265 1992/ 431 0083/ 431 0669
Kőbányai Gyermeksziget Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 15-17.	1 db	262 5595/ 433 5629/ 433 5630
Kőbányai Napsugár Bölcsőde	1104 Budapest Mádi utca 127.	1 db	433 5417/ 433 5418 261 7320
Kőbányai Apró Csodák Bölcsőde	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	1 db	261 6396 431 7427/ 433 2535
Kőbányai Manóvár Bölcsőde	1105 Budapest Vaspálya utca 8-10.	1 db	261 1841/ 433 5419/ 433 5420
Kőbányai Gyöngyike Bölcsőde	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	1 db	262 0928/ 431 8807/ 431 8808
Kőbányai Szivárvány Bölcsőde	1106 Budapest Maglódi út 29.	1 db	260 9282/ 431 7385/ 433 2636
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3	1 db	263 0959
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	2 db	265 0132 431 7323
Kőbányai Bóbita Óvoda	1102 Budapest Halom utca 7/b.	2 db	262 8163 433 5421 433 5422
Kőbányai Csodafa Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 17-19.	2 db	433 5631 433 5632 264 9885
Kőbányai Csodapók Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 127.	2 db	260 3362 431 7349 431 9936

*J. M.*



Kőbányai Gépmadár Óvoda	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	2 db	262 3482/ 431 9839
Kőbányai Gesztenye Óvoda	1106 Budapest Maglódi út 8.	2 db	431 7371 433 5055 261 8963
Kőbányai Gézengúz Óvoda	1107 Budapest Zágrábi utca 13/a.	2 db	261 6436 433 2497 433 2498
Kőbányai Gyermek Ház Óvoda	1103 Budapest Kada utca 27-29.	2 db	262 4409
Kőbányai Gyöngyike Óvoda	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	2 db	265 1695/ 431 7318
Kőbányai Hárslevelű Óvoda	1106 Budapest Hárslevelű utca 5.	2 db	262 4171/ 433 5591/ 433 5592
Kőbányai Kékvirág Óvoda	1107 Budapest Kékvirág utca 5.	2 db	264 9489/ 433 7322
Kőbányai Kincskeresők Óvoda	1105 Budapest Mádi utca 4-6.	2 db	261 5120
Kőbányai Kiskakas Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 86-94.	2 db	262 1754/ 431 7372/ 433 5110
Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Ászok utca 1-3.	2 db	262 9171/ 431 7286
Kőbányai Mocorgó Óvoda	1101 Budapest Kőbányai út 30.	2 db	431 7711/ 431 7710
Kőbányai Mocorgó Óvoda (központ)	1101 Budapest Kőbányai út 38	2 db	262 5618 433 5423 433 5424
Kőbányai Rece-Fice Óvoda	1105 Budapest, Vaspálya u. 8-10.	2 db	262 7681 431 7324
Kőbányai Zsivaj Óvoda	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	2 db	262 0837 431 7325

### 3. számú melléklet

#### Internet szolgáltatásra vonatkozó adatok

<i>Számlafizető adatai</i>	<i>Intézmény neve</i>	<i>Intézmény címe</i>	<i>Minimális Sáv szélesség /FIX IP</i>	<i>Műszaki meghatározás</i>
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest Halom utca 37/b	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Önkormányzat	1102 Budapest, Hölgly utca 21.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Önkormányzat	Kőbányai Közterület-Felügyelet	1103 Budapest, Gergely utca 112	40 Mbps / 1db fix IP	mikrohullámú technológia
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1102 Budapest Szent László tér 29.	1000 Mbps/ 2 db /28 IP tartomány	mikrohullámú technológia
Kőbányai Polgármesteri Hivatal	Kőbányai Polgármesteri Hivatal	1108 Budapest, Újhegyi sétány 16.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Kocsis Sándor Sportközpont	Kocsis Sándor Sportközpont	1105 Budapest lhász utca 24.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Kocsis Sándor Sportközpont	Kocsis Sándor Sportközpont	1107 Budapest, Bihari út 23.	20Mbps	mikrohullámú technológia
Kocsis Sándor Sportközpont	Újhegyi Uszoda	1108 Budapest, Újhegyi út 13.	20Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	1105 Budapest, lhász utca 26.	50 Mbps / 1 db fix IP	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Salgótarjáni úti gyermekorvosi rendelő, védőnői szolgálat; Pongráci Idősek klubja	1101 Budapest, Salgótarjáni utca 47.	20 Mbps / 1 db fix IP	mikrohullámú technológia

*J. W.*



Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Pongrácz Községi Ház	1101 Budapest Gyöngyike utca 4.	20 Mbps / 1 db fix IP	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	MÁV telepi felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Hungária körút 3.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ		1101 Budapest, Kőbányai út 45. 1. emelet	5 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kőbányai úti gyermekfogászat	1101 Budapest, Kőbányai út 47.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Máv-telepi Községi Ház	1101 Budapest, MÁV telep 30.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 19.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1101 Budapest, Pongrácz út 9.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Házi segítségnyújtás	1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 40.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Család- és Gyermejköléti Központ	1104 Budapest, Mádi utca 86.	20 Mbps/1 db fix IP	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziorvosi rendelő	1105 Budapest, Gergely utca 26.	20 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kőrösi Védőnői Szolgálat	1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 43-51	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Őszirózsa Idősek Klubja	1105 Budapest, Román utca 4.	20 Mbps	mikrohullámú technológia

Handwritten signature or mark.

Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Zsivaj utcai felnőtt háziiorvosi, gyermekorvosi rendelő	1105 Budapest, Zsivaj utca 2.	20 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Együtt Egymásért Idősek Klubja	1106 Budapest, Hárslevelű utca 17.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziiorvosi rendelő	1106 Budapest, Hárslevelű utca 19.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Kerepesi úti felnőtt háziiorvosi, gyermekorvosi rendelő	1106 Budapest, Kerepesi út 67.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Borostyán Idősek Klubja	1106 Budapest, Keresztúri út 6.	20 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziiorvosi rendelő	1107 Budapest, Üllői út 128.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Gyermekorvosi rendelő és védőnői szolgálat	1107 Budapest, Üllői út 136.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Lélek-Pont	1108 Budapest, Maglódi út 143.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Felnőtt háziiorvosi- és gyermekorvosi rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ	Gyermekfogászati rendelő	1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15.	20 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Egyesített Bölcsődék	1102 Budapest Kőrösi Csoma sétány 8.	25 Mbps/ 1 db fix IP	mikrohullámú technológia

P-15



Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Fecskefészek Bölcsőde	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Apraja Falva Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Gyermeksziget Bölcsőde	1108 Budapest Újhegyi sétány 15-17.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Napsugár Bölcsőde	1104 Budapest Mádi utca 127.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Apró Csodák Bölcsőde	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Manóvár Bölcsőde	1105 Budapest Vaspálya utca 8-10.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Egyesített Bölcsődék	Kőbányai Gyöngyike Bölcsőde	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Egyesített	Kőbányai Szivárvány	1106 Budapest Maglódi út 29.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Aprók Háza Óvoda	Kőbányai Aprók Háza Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 5-7.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Bóbita Óvoda	Kőbányai Bóbita Óvoda	1102 Budapest Halom utca 7/b.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Csodafa Óvoda	Kőbányai Csodafa Óvoda	1108 Budapest Újhegyi sétány 17-19.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Csodapók Óvoda	Kőbányai Csodapók Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 127.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Mocorgó Óvoda (központ)	Kőbányai Mocorgó Óvoda (központ)	1101 Budapest Kőbányai út 38.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Gépmadár Óvoda	Kőbányai Gépmadár Óvoda	1106 Budapest Gépmadár utca 15.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia



Kőbányai Gesztenye Óvoda	Kőbányai Gesztenye Óvoda	1106 Budapest Maglódi út 8.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Gézengúz Óvoda	Kőbányai Gézengúz Óvoda	1107 Budapest Zágrábi utca 13/a.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Gyermekek Háza Óvoda	Kőbányai Gyermekek Háza Óvoda	1103 Budapest Kada utca 27-29.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Gyöngyike Óvoda	Kőbányai Gyöngyike Óvoda	1101 Budapest Salgótarjáni út 47.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Hárslevelű Óvoda	Kőbányai Hárslevelű Óvoda	1106 Budapest Hárslevelű utca 5.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Kékvirág Óvoda	Kőbányai Kékvirág Óvoda	1107 Budapest Kékvirág utca 5.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Kincskeresők Óvoda	Kőbányai Kincskeresők Óvoda	1105 Budapest Mádi utca 4-6.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Kiskakas Óvoda	Kőbányai Kiskakas Óvoda	1104 Budapest Mádi utca 86-94.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Mászóka Óvoda	Kőbányai Mászóka Óvoda	1105 Budapest Ászok utca 1-3.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia
Kőbányai Mocorgó Óvoda	Kőbányai Mocorgó Óvoda	1101 Budapest Kőbányai út 30.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Mocorgó Óvoda	Kőbányai Mocorgó Óvoda	1101 Budapest Kőbányai út 38	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Rece-Fice Óvoda	Kőbányai Rece-Fice Óvoda	1105 Budapest, Vaspálya u. 8-10.	10 Mbps	mikrohullámú technológia
Kőbányai Zsivaj Óvoda	Kőbányai Zsivaj Óvoda	1105 Budapest Zsivaj utca 1-3.	10 Mbps	réz érpáras, optikai vagy mikrohullámú technológia



Az ACE Telecom Kft.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI („ÁSZF”)  
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**(üzleti előfizetők részére)**

**Hatályos: 2020. július 24. napjától**

<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>6</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	6
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI .....	6
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI .....	6
1.4	INTERNETES HONLAP CÍME .....	6
1.5	ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	6
1.6	FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE .....	6
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>6</b>
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	6
2.1.1	<i>Ajánlattétel (megrendelés).....</i>	<i>6</i>
2.1.2	<i>A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről .....</i>	<i>7</i>
2.1.3	<i>A megrendelés elutasítása .....</i>	<i>7</i>
2.1.4	<i>Az előfizetői szerződés létrejötte .....</i>	<i>7</i>
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA .....	7
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	8
2.3.1	<i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....</i>	<i>8</i>
2.3.2	<i>A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....</i>	<i>8</i>
2.4	A TELJESÍTÉS MEGKEZDÉSÉRE VONATKOZÓAN AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSNAK IDŐPONTJA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ .....	8
2.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ, ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	8
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>8</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	8
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	8
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS .....	9
3.4	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	9
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	9
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>9</b>
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI .....	9
4.2	A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN ALKALMAZOTT FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, ILLETVE MENEDZSELÉST MEGVALÓSÍTÓ ESZKÖZÖKNEK ÉS ELJÁRÁSOKNAK AZ EGYES HÁLÓZATI PROTOKOLLOK ÁTVITELÉRE, VALAMINT AZ EGYES ALKALMAZÁSOKRA, ÉS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE GYAKOROLT HATÁSAINAK RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	9
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	9
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	9
<b>5</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>10</b>
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI .....	10
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁJ JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI .....	10
5.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	11
<b>6</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>11</b>

6.1	HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	11
6.1.1	<i>Hibabejelentések kezelése.....</i>	11
6.1.2	<i>Vállalt hibaelhárítási határidő.....</i>	11
6.1.3	<i>Hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....</i>	12
6.2	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN .....	12
6.3	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	12
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....	13
6.5	TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	13
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE.....	13
6.7	AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESÍTÉSE .....	14
<b>7</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>14</b>
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	14
7.1.1	<i>Díjszabás .....</i>	14
7.1.2	<i>A számlázás alapja .....</i>	14
7.1.3	<i>A számla kiállítás.....</i>	14
7.1.4	<i>Tételes számlamelléklet .....</i>	15
7.1.5	<i>Hívásrészletező.....</i>	15
7.1.6	<i>Hibajavításhoz kapcsolódó díjak .....</i>	15
7.1.7	<i>Kedvezmények.....</i>	15
7.1.8	<i>Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek .....</i>	16
7.1.9	<i>Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek .....</i>	16
7.1.10	<i>Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....</i>	16
7.1.11	<i>Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....</i>	16
7.1.12	<i>Késedelmi kamat.....</i>	16
7.1.13	<i>Egyéb díjak .....</i>	16
7.1.14	<i>Biztosíték .....</i>	16
7.2	A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	16
7.3	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	16
7.4	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI .....	16
7.4.1	<i>Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben .....</i>	16
7.4.2	<i>Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben .....</i>	17
7.4.3	<i>Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt .....</i>	17
7.4.4	<i>Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt .....</i>	17
7.4.5	<i>Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt .....</i>	17
7.4.6	<i>Kötbér a számhordozási eljárással kapcsolatban.....</i>	17
<b>8</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>17</b>
8.1	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....	17
8.1.1	<i>A számhordozással kapcsolatos fogalmak.....</i>	17
8.1.2	<i>A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok .....</i>	18
8.1.3	<i>Az előfizetői adatok.....</i>	18
8.1.4	<i>A szükséges dokumentumok .....</i>	18
8.1.5	<i>A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek .....</i>	18
8.1.6	<i>A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek .....</i>	18



8.1.7	A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata .....	19
8.1.8	Számhordozás kezdeményezése az ACE Telecom Kft-nél mint átvevő szolgáltatónál .....	19
8.1.9	A számhordozási igény visszavonása .....	20
8.2	A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	20
8.3	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....	20
<b>9</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>20</b>
9.1	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNETETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI.....	20
<b>10</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>20</b>
10.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	20
10.1.1	Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok.....	20
10.1.2	Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés.....	21
10.1.3	Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok .....	21
10.1.4	Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése .....	22
10.1.5	Adatátadás közreműködő szolgáltató számára .....	22
10.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	23
<b>11</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉR, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐI SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) .....</b>	<b>23</b>
<b>12</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>24</b>
12.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	24
12.1.1	Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása .....	24
12.1.2	Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről.....	24
12.1.3	Az előfizetői hívószám megváltoztatása .....	25
12.2	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	25
12.2.1	Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés) .....	25
12.2.2	Adatok módosítása .....	26
12.2.3	Változás az előfizető személyében (átírás).....	26
12.3	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	26
12.3.1	Szolgáltatói rendes felmondás .....	26
12.3.2	Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt .....	26
12.4	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	27
12.4.1	Előfizetői rendes felmondás .....	27
12.4.2	Rendkívüli felmondás az előfizető részéről.....	27
12.5	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK .....	27
12.5.1	Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok .....	27
12.6	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....	28
12.7	LESZERELÉS .....	28
<b>13</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....</b>	<b>28</b>
13.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	28
13.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	28
13.3	A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	28

13.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE .....	28
<b>14 A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>	<b>29</b>
<b>15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL AKARJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA .....</b>	<b>29</b>
1. SZ. MELLÉKLET .....	30
2. SZ. MELLÉKLET .....	60
3. SZ. MELLÉKLET .....	61

## I Általános adatok, elérhetőség

### I.1 A szolgáltató neve és címe

**A szolgáltató neve:** ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „szolgáltató” vagy „ACE Telecom Kft.”)

**A szolgáltató címe (székhelye):** 1037 Budapest, Zay utca 3.

### I.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

#### **Budapesti ügyfélszolgálat**

**Cím:** 1037 Budapest, Zay utca 3.  
**Nyitvatartási idő:** Hétfő-péntek: 08:30-17:00  
**Telefon:** 1/437 0590  
**E-mail:** [office@acetelecom.hu](mailto:office@acetelecom.hu)

**Központi ügyfélszolgálati telefonszám:** 1248

#### **Váci ügyfélszolgálat**

**Cím:** 2600 Vác, Dr. Csányi László krt. 24.  
**Nyitvatartási idő:** Hétfő-szerda: 9:00-17:00  
Csütörtök: 8:30-19:00  
Péntek: 9:00-17:00  
**Telefon:** 27/999 400  
**E-mail:** [vac@acetelecom.hu](mailto:vac@acetelecom.hu)

#### **Budaörsi ügyfélszolgálat**

**Cím:** 2040 Budaörs, Szabadság út 133.  
**Nyitvatartási idő:** Hétfő-szerda: 9:00-17:00  
Csütörtök: 8:30-19:00  
Péntek: 9:00-17:00  
**Telefon:** 23/920 300  
**E-mail:** [budaors@acetelecom.hu](mailto:budaors@acetelecom.hu)

### I.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Hibabejelentés tehető:

- **telefonon** a 1248 telefonszámon 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **e-mailben** az [operator@acetelecom.hu](mailto:operator@acetelecom.hu) e-mail címen 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **személyesen** a szolgáltató fenti 1.2 pontban írtak szerint elérhető ügyfélszolgálati irodáiban, nyitvatartási időben.

### I.4 Internetes honlap címe

Az ACE Telecom Kft. honlapja: [www.acetelecom.hu](http://www.acetelecom.hu)

### I.5 Általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF elérhető a szolgáltató honlapján (ld. ÁSZF 1.4 pont), valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatain (ld. ÁSZF 1.2 pont).

Ha az előfizető és a szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg, a szolgáltató az ÁSZF-et az előfizető kérésére és választása szerint elektronikusan, tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja, ÁSZF-verzióként és előfizetőként egy alkalommal.

### I.6 Felügyeleti szervek elérhetősége

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság („NMHH”):** központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatói telefonszám: (+36 1) 468 0673; e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu); honlap címe: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:** központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

## 2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### 2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

#### 2.1.1 Ajánlattétel (megrendelés)

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot (megrendelés) a leendő előfizetőnek (megrendelő) vagy törvényes képviselőjének

kell megtennie, a szolgáltatónak címezve (elektronikus levélben, telefonon, postai úton, személyesen, a szolgáltató honlapján keresztül).

A megrendelésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, az alábbi 2.2 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- (a) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helyét (címét),
- (b) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- (c) az előfizetői szerződés időtartamát
- (d) a választott díjfizetési módot és gyakoriságát.

A természetes személy megrendelő ezen túl nyilatkozni köteles, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben úgy nyilatkozik, hogy egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni, úgy a szolgáltató egyéni előfizetőkre vonatkozó (nem üzleti) ÁSZF-je alkalmazandó.

A megrendelő a megrendelés szolgáltató felé történő megtételekor köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni, az adatok valóságtartalmaért a megrendelő teljes felelősséggel tartozik.

A megrendelő által eljuttatott megrendelést a szolgáltató a megrendelés teljesíthetősége érdekében megvizsgálja, és amennyiben az ajánlattétel (megrendelés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató – amennyiben lehetséges – a megrendelés megérkezését követő 5 (öt) napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri a megrendelőt megrendelése megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan megrendelésnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a megrendelés időpontjának.

### 2.1.2 A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről

A megrendelést követően a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül megvizsgálja a szolgáltatás nyújtásának műszaki lehetőségét és értesíti a megrendelőt arról, hogy

(a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg megküldi vagy átadja az előfizető részére az egyedi előfizetői szerződést azzal, hogy az előfizető köteles azt aláírva visszaküldeni a szolgáltatónak; vagy

(b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, illetve az előfizető által a megrendelőlapra megjelölt, legfeljebb 90 napos időszakon belüli időpontig nem tudja biztosítani, de a megrendelést elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg a megrendelés beérkezésétől számított 90 napot; amennyiben az előfizető a szolgáltató által ajánlott, legfeljebb 3 hónapon belüli kiépítést elfogadja, úgy a szolgáltató a jelen 2.1.2 pont (a) pontja szerint jár el; vagy

(c) az ajánlatot elutasítja (ld. ÁSZF 2.1.3 pont).

### 2.1.3 A megrendelés elutasítása

A szolgáltató a megrendelést elutasíthatja, amennyiben:

(a) a megrendelés műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy

(b) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy

(c) a megrendelőnek a szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a megrendelését megelőző 6 (hat) hónapon belül mondták fel.

### 2.1.4 Az előfizetői szerződés létrejötte

A szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

Az előfizetői szerződés az alábbi módokon jöhet létre:

(a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses nyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával (ide értve a hagyományos aláírást és az elektronikus aláírást is);

(b) írásban az előfizető által aláírt egyedi előfizetői szerződés szolgáltatóhoz történő visszaérkezése időpontjában, mely egyedi előfizetői szerződést a szolgáltatóhoz történő visszaérkezést követően a szolgáltató képviselője is aláírja és a szerződés egy példányát az előfizetőhöz haladéktalanul visszajuttatja;

(c) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával.

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll.

## 2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek (amelyik alkalmazandó):

(a) az előfizető neve;



- (b) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye;
- (c) az előfizetői hozzáférési pont helye;
- (d) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- (e) természetes személy előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- (f) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő neve, lakóhelye/tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- (g) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- (h) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: értesítési cím, telefonszám, mobil telefonszám, e-mail cím, kapcsolattartó személy neve.

### **2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

#### **2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

#### **2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe, az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott földrajzi korlátok között. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

### **2.4 A teljesítés megkezdésére vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásnak időpontja, a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva**

A szolgáltató az előfizetői szerződés alapján az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belül megkezdja a szolgáltatás nyújtását. Az ÁSZF 2.1.2 (bc) pontja szerinti esetben, illetve amennyiben az előfizető ehhez az előfizetői szerződésben kifejezetten hozzájárul, a szolgáltató az előfizetői szerződésben megjelölt, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli későbbi időpontban kezdi meg a szolgáltatás nyújtását. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belüli időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az ÁSZF 2.1.2 (b) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Az előfizető köteles a szolgáltató vagy – amennyiben a szolgáltatás kiépítését a szolgáltató alvállalkozója végzi – annak alvállalkozója által bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és az üzembe helyezés tényét és időpontját rögzíti.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése az előfizető helyiségében hajtható végre, és az csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a szolgáltatóval, illetve az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban a szolgáltatón vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a jelen pontban meghatározott létesítési határidő ezen időtartammal meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt több mint 30 nappal túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek elszámolnak, a szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

### **2.5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban**

A szolgáltató az ajánlatokat az ÁSZF 2.1.1 pontjában meghatározottak szerint kezeli és veszi nyilvántartásba.

A megrendelést követően bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét vagy a szolgáltatónak korábban bejelentett adatait érinti, a változás bekövetkeztét követően haladéktalanul írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

## **3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

### **3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján helyhez kötött telefonszolgáltatás, egyéb telefonszolgáltatás, valamint internet- és adathálózati szolgáltatások nyújtását vállalja. Az egyes szolgáltatások leírását az [1. sz. melléklet](#) tartalmazza.

### **3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltató az igényt abban az esetben elégti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait az [1. sz. melléklet](#) tartalmazza.

### **3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás**

Belföldi híváskezdeményezés szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a végfelhasználó elérhesse a segélyhívó szolgáltatásokat a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is.

Az alábbiakban felsorolt hívószámok tárcsázásával az igénybe vevő személy valamilyen válságos helyzetről, esetről értesítheti, tájékoztathatja az erre szolgáló szervezetet:

Mentők:	104
Tűzoltóság:	105
Rendőrség:	107
Egységes segélyhívó szám:	112

A szolgáltató jogszabály alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

### **3.4 Tájékoztató arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) határozza meg. Az előfizetői hozzáférési ponton túl az előfizető felel az általa alkalmazott eszköz hibátlan és biztonságos üzemeltetéséért (ide értve azt is, hogy az eszköz védett legyen a különféle informatikai biztonsági kockázatokkal: vírusokkal, feltöréssel, automatikus kimenő hívásokkal stb. szemben).

## **4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel, az [1. számú melléklet](#) tartalmazza szolgáltatásonkénti bontásban.

### **4.2 A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevitelére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése**

A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérés, -irányítás, illetve -menedzselés nincs hatással a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

### **4.3 Tájékoztató azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszakott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató az ÁSZF 5.1 (b) pontja szerint szüneteltetheti a szolgáltatást.

### **4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és rendelkezik megfelelőség-tanúsítással. A jelen pont megszegése esetén a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja, valamint az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékzszakasz vagy hálózat, illetve távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

## 5 **A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

### 5.1 **Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- (a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- (c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad az ÁSZF alábbi 12. pontjában meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek kölcsönös egyetértésük esetén megállapodhatnak, hogy a szünetelés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Szünetelés az előfizető által a szünetelés megrendelésekor meghatározott, legalább 7 napos, legfeljebb 6 hónapos időtartamra kérhető. A szünetelési díj a havi, vagy – amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja – a vállalt forgalom alapján megállapított díj 10 százaléka. A szolgáltató az előfizető által előre meghatározott időtartamra vonatkozó szüneteltetési díját egy összegben, a szünetelés megrendelését követően jogosult kiszámlázni. Amennyiben a szolgáltatás szünetelését határozott időtartamú előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető kéri, az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti; amennyiben a visszakapcsolás helyszíni intézkedést is igényel, a szolgáltató helyszínenként az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott kiszállási díjjal megegyező mértékű visszakapcsolási díjat számíthat fel.

### 5.2 **Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (ide értve azt, ha az előfizető az internet szolgáltatást a jelen ÁSZF [3. sz. mellékletében](#) meghatározott Hálózat Használati Irányelvek valamely lényeges előírásába ütköző módon használja), így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- (b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az ÁSZF 7.1.14 pontja szerint meghatározott vagyoni biztosítékot;
- (d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget;
- (e) ha a szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

(f) A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 8. és 12. napon szolgáltató az előfizető által megadott e-mail címre egyenlegközlőt küld előfizetőnek. A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 15. napon fizetési emlékeztetőt, majd a 18. napon fizetési felszólítást küld szolgáltató az előfizető által megadott e-mail címre.

A számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 22., 24., 27. napokon korlátozást megelőző fizetési felszólítást kerül kiküldésre az előfizető által megadott e-mail címre, majd az ÁSZF 5.2 pontjának (c) bekezdésében leírt szolgáltatás korlátozására kerülhet sor. Szolgáltató jogosult a számla fizetési határidejének lejáratát követő 40 nappal, az ÁSZF 10.1.2 pontja szerint követelés kezelő céget bevonni.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, úgy a fenti (c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a fizetendő kötbér mértékét az ÁSZF 7.5 pontja szabályozza.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott mértékű egyszeri – visszakapcsolási – díjat számolhat fel.

Telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja:

- (i) az előfizető hívhatóságát;
- (ii) a segélykérő hívások továbbítását;
- (iii) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét;
- (iv) a hibabejelentő elérhetőségét.

### 5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az ÁSZF 12.3.2 pontjában foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

## 6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1 **Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

#### 6.1.1 **Hibabejelentések kezelése**

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig megőrzi.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

- (a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- (b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- (c) a hibajelenség leírását;
- (d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- (e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- (f) a hiba okát;
- (g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- (h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a fenti (g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

#### 6.1.2 **Vállalt hibaelhárítási határidő**

A szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti arról, ha



(a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet); vagy

(b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

### 6.1.3 Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabejáratoló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabejáratoló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani, és azért díjat, illetve a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási stb.) költséget nem számíthat fel, továbbá a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a fenti 48 órás határidőn belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a jelen bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a jelen bekezdésben meghatározott határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a fenti (a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában az előző bekezdés szerint szolgáltató és az előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hiba kijavítására meghatározott határidőbe.

A szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

### 6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az előfizető az előfizetői szolgáltatási hibás teljesítése esetén:

- (a) hibabejelentést tehet (ld. ÁSZF 6.1 pont);
- (b) bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF 6.3 pont);
- (c) hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ld. ÁSZF 6.6 pont);
- (d) kötbérre lehet jogosult (ld. ÁSZF 6.3 és 7.4 pont);
- (e) kártérítésre lehet jogosult (ld. ÁSZF 7.3 pont);
- (f) az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ld. ÁSZF 12.4 pont).

Az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF alábbi 7.4 pontja határozza meg.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF fenti 6.3 és alábbi 6.6 pontja határozza meg.

### 6.3 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

A szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, telefonos, internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevénnyel ellátott levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail) az [office@acetelecom.hu](mailto:office@acetelecom.hu) címre küldve.

Az előfizető által szóban tett bejelentést, panaszt a szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja, a panaszt pedig írásbeli panaszként kezeli, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az előfizetőnek küldendő érdemi válasszal együtt megküldi. A telefonon közölt szóbeli panaszt a szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell: (a) a panaszos előfizető nevét, lakcímét; (b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját; (c) a panasz részletes leírását, a

panaszos előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét; (d) a szolgáltató nyilatkozatát az előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges; (e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírását; (f) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét; (g) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közzétevése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolással látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a szolgáltató 5 évig megőrzi, és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helye ad-e. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató az előfizetői szerződést nem mondhatja fel a díj nemfizetése miatt. Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt nem utasítja el 5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációnak helyet ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként pedig a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

A szolgáltató az előfizető kérésére az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér meghatározására alkalmazott részletes számítást az előfizető részére megküldött kötbérértesítő levélben tünteti fel, oly módon, hogy az előfizető a számítás helyességét ellenőrizni tudja. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Az előfizető kötbérről vonatkozó igénye bejelentéshez kötött. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja.

A szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltató rögzíti, és visszakérhető módon kettő évig megőrzi. A szolgáltató az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel visszahallgatását. Ezen túlmenően a szolgáltató az előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát (a hangfájl elektronikus levél útján történő megküldésével az előfizető által megjelölt e-mail címre, illetve a hangfájlnak az előfizető által a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében a szolgáltató rendelkezésre bocsátott digitális adathordozóra történő másolásával). A másolat rendelkezésre bocsátása hangfelvételeként egy alkalommal ingyenesen kérhető.

#### 6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét az ÁSZF 6.3 pontja tartalmazza.

#### 6.5 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltató hálózatából biztosítja az országos tudakozó szolgáltatás igénybevételét. A tudakozó szolgáltatás a 11800 hívószámon érhető el. A tudakozó szolgáltatás igénybevételének díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### 6.6 Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

Az előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság:** központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatói telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu); honlap címe: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:** központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

**Gazdasági Versenyhivatal:** központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 21 I; telefon: (+36 1) 472 8900; honlap címe: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

**Békeltető Testület** (a fogyasztónak minősülő előfizető és a szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békeltető testület illetékes: ld. <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html> ; Budapesten: Budapesti Békeltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; Fejér megyében: Fejér Megyei Békeltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6., telefon: (+36 22) 510 310; Nógrád megyében: Nógrád Megyei Békeltető Testület, 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a., telefon: (+36 32) 520 860; Pest megyében: Pest Megyei Békeltető Testület, cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240., telefon: (+36 1) 269-0703.

**Média- és Hírközlési Biztos** (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1525 Budapest, Pf. 75; telefon: (+36 1) 457 7141; telefax: (+36 1) 457 7105; honlap címe: <http://mediaeshirkozlesbiztos.hu/>

**Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal továbbá az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes bíróság): cím: 1035 Budapest, Miklós u. 2.; postacím: 1300 Budapest, Pf. 22; telefon: (+36 1) 430 6500

## 6.7 Az előfizetők értesítése

(1) Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére.

(2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.

(3) A szolgáltató által küldött elektronikus levél esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

(4) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(5) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(6) A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

(7) Az értesítési kötelezettség (4)-(5) bekezdésben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdekű fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

## 7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

**7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozás alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### 7.1.1 Díjszabás

Az egyes szolgáltatásokért fizetendő egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat, a díjazási időszakokat, díjsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket az ÁSZF [I. sz. melléklete](#) tartalmazza.

Az [I. sz. melléklet](#) szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

### 7.1.2 A számlázás alapja

A telefonszolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

A telefonszolgáltatás forgalmi díjainak mérése másodperc alapon, elszámolása az ÁSZF [I. sz. mellékletében](#) meghatározott módon történik.

### 7.1.3 A számla kiállítása

Szolgáltató havonta legalább egyszer – illetve az egyedi előfizetői szerződésben más díjfizetési mód (negyedéves, féléves, éves) választása esetén a választott időszakonként – a tárgyhónap vagy tárgyidőszak első munkanapján az esedékes előfizetési és havi díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út

helyett elektronikus levélben is megküldheti az előfizető részére. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 5 nappal köteles az előfizető részére megküldeni. Ha az előfizető a tárgyhónapot követő hónap végéig nem kap számlát, azt írásban be kell jelentenie a szolgáltató ügyfélszolgálatán, az előfizető beazonosíthatóságához szükséges adatokkal.

#### 7.1.4 Tételes számlamelléklet

Telefonszolgáltatás vonatkozásában az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban tünteti fel, továbbá feltünteti a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is. A szolgáltató feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve az NMHH által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

#### 7.1.5 Hívásrészletező

A szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a kiállított számlához a fentieknél részletesebb számlamellékletet (hívásrészletező) csatol, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Hívásrészletezőt a szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére is kiállít, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri.

Ha az előfizető a szolgáltatótól hívásrészletezőt kér, ennek megadása előtt a szolgáltató az előfizető figyelmét felhívja arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj kiszámításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

A telefonszolgáltatásról kiállított hívásrészletező szolgáltatásonként és szolgáltatóként a következőket tartalmazza:

- (a) a hívott szám;
- (b) a hívás kezdő időpontja;
- (c) a hívás időtartama;
- (d) a hívásegység díja;
- (e) a hívás díja.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrészletező hozzáférés típusonként a következőket tartalmazza:

- (a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- (b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásánál az adatforgalom időtartama;
- (c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- (d) az adatforgalom díja.

Átalánydíjas szolgáltatás esetében a (c)-(d) pontok helyett a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

Az előfizető hívásrészletezőt eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhet a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes.

Az előfizető hívásrészletező kiállítását utólag, legfeljebb két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól, melyet a szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani. Visszamenőleges igénylés esetén egyéni előfizetők minden, már kiállított számlához egy esetben kérhetnek hívásrészletezőt díjmentesen.

#### 7.1.6 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, szolgáltató jogosult az I. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

#### 7.1.7 Kedvezmények

Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is. Amennyiben az előfizető ezt a feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

### **7.1.8 Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek**

Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

### **7.1.9 Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek**

Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

### **7.1.10 Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek**

Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.1. pontja tartalmazza.

### **7.1.11 Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek**

Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.2. pontja tartalmazza.

### **7.1.12 Késedelmi kamat**

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat.

### **7.1.13 Egyéb díjak**

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy behajtási díj jogcímen bruttó 2.540 Ft-ot köteles megfizetni, melyet a 10.1.2. pontban meghatározott követeléskezelő cég közvetlenül előfizető részére számláz.

Az egyéb díjakat az ÁSZF I. sz. melléklete tartalmazza.

### **7.1.14 Biztosíték**

Amennyiben az előfizető egy éven belül két alkalommal 15 napos fizetési késedelembe esik, a szolgáltató jogosult az előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Az előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, a szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

## **7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről egyedi banki átutalással;
- (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel; vagy
- (d) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel;
- (e) WifiZone szolgáltatás igénybevétele esetén online (bankkártyás) fizetéssel, vagy az I. sz. mellékletben meghatározott partnerszolgáltatókkal történő elszámolással

A választott fizetési mód nem érinti a szolgáltató részére fizetendő díj mértékét.

## **7.3 A kártérítési eljárás szabályai**

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények I (egy) év alatt elévülnek, amelyet a fenti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az előfizető kártérítési igényt írásban terjeszthet elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával. Amennyiben az előfizető a szolgáltató által a kártérítési igényvel kapcsolatban adott válasszal nem ért egyet, igényét a vonatkozó eljárás szabályok megfelelő alkalmazásával fizetési meghagyásos eljárás útján közjegyző előtt, illetve polgári per útján bíróság előtt érvényesítheti.

## **7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

### **7.4.1 Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben**

A szolgáltató a szolgáltatás-nyújtás késedelmes megkezdésével összefüggésben nem vállal kötbérfizetést.



#### 7.4.2 Kötér a hibaelhárítással összefüggésben

A szolgáltató az előfizető bejelentése alapján kötbért fizet:

- a) Az ÁSZF 6.1.2 és 6.1.3 pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az (I) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az (I) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
- c) nyolcszorosa az (I) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

#### 7.4.3 Kötér az átírás késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF alábbi 12.2.3 pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### 7.4.4 Kötér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF alábbi 12.2.1 pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### 7.4.5 Kötér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### 7.4.6 Kötér a számhordozási eljárással kapcsolatban

Ha az ACE Telecom Kft. mint a számhordozással összefüggésben átvevő szolgáltatóként eljáró szolgáltató az ÁSZF lenti 8.1.8 pontja szerint az átadó szolgáltatóval szembeni értesítési kötelezettségét, illetve a Központi referencia adatbázisba történő bejelentési kötelezettségét elmulasztja, számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Ha az ACE Telecom Kft. mint a számhordozással összefüggésben átadó szolgáltatóként eljáró szolgáltató a számhordozási igényt

- (a) indokolás nélkül;
- (b) az ÁSZF alábbi 8.1.2 pontjának megfelelő azonosítás ellenére;
- (c) nem az ÁSZF alábbi 8.1.6 (b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt;
- (d) nem az ÁSZF alábbi 8.1.6 pontja szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt; vagy
- (e) a számhordozási igény elfogadását követően a Központi referencia adatbázisban

utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

### 8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

#### 8.1 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

##### 8.1.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

**Átadó szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően az előfizetői számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

**Átvevő szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

**Hívásirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződésű hálózata felé továbbítja;

**Hordozott szám:** az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétele helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

**Központi referencia adatbázis (KRA):** az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és előfizetők jogszabályban meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

**Számátadási időablak:** minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

**Számhordozási megállapodás:** az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

#### 8.1.2 A számhordozási eljárásához szükséges előfizetői adatok és dokumentumok

Az átvevő szolgáltató a számhordozást kérő előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja.

#### 8.1.3 Az előfizetői adatok

- Természetes személy esetén: név, születési név; születési hely és idő; anyja leánykori neve; állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely.
- Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók esetén: cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve; cégjegyzékszám; adószám; székhely.

#### 8.1.4 A szükséges dokumentumok

a) Természetes személy esetén:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány/útlevél/vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) Gazdálkodó szervezet esetén:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;
- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája;
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

c) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetén:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

#### 8.1.5 A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek

A számhordozást kizárólag az előfizetői szerződésben előfizetőként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál. Az előfizető a számhordozást az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is).

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az ÁSZF-jében az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

#### 8.1.6 A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

(1) A szolgáltató köteles biztosítani a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát.

(2) A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatáscsomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot

magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indokolással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

(3) A szolgáltató átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:

- (a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az ÁSZF 8.1.4 pontjában meghatározott adatok és dokumentumok alapján;
- (b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy
- (c) az átadó szolgáltató a 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a fenti 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti egyeztetésre tekintettel utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

(4) Számhordozás kezdeményezése esetén az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejártá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az átvevő szolgáltató az előfizető tartozását átvállalja, úgy az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató – amennyiben ez műszakilag lehetséges – lehetővé teszi az előfizetői szám megtartását az előfizető kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása (áthelyezés), illetve a szolgáltatásnyújtás technológiájának megváltozása esetén.

### 8.1.7 A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

#### 8.1.8 Számhordozás kezdeményezése az ACE Telecom Kft.-nél mint átvevő szolgáltatónál

Az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta-üzenetek nem vihetők át;
- előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában az ÁSZF fenti 8.1.6 pont (4) bekezdés szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – a tartozás átvevő szolgáltató általi átvállalása esetén – az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel;
- az ÁSZF fenti 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- (a) az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt;
- (b) az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;
- (c) az előfizető az ACE Telecom Kft.-nek mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Ezt követően az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató jár el az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a

következő munkanap számátadási időablakára –legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha:

- az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy
- a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges; vagy
- az ÁSZF fenti 8.4.2 pontja szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották,

mely esetekben a szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

Az előfizető hurok átengedéssel megvalósuló számhordozás teljesítési határidejébe a hurokátengedés azon határideje, melyet az előfizetői hurok átengedésről rendelkező referenciaajánlat készítésére kötelezett szolgáltató referenciaajánlatában rögzít, nem számít bele.

Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató hibájából eredő károkért nem vállal felelősséget (pl. számhordozási paraméter az elfogadott számhordozás időablakában történő beállításának elmulasztása).

### **8.1.9 A számhordozási igény visszavonása**

Az előfizető a számhordozási igényét az ACE Telecom Kft-nél mint átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

### **8.2 A szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Szolgáltató kizárólag ADSL szolgáltatás esetén biztosítja a szünetmentes szolgáltató váltást, melynek szabályait a szolgáltatás biztosításában résztvevő alvállalkozók ÁSZF-jei tartalmazzák.

EnterNet 2001 Kft : <http://enternet.hu/aszf>

Drávanet Zrt.: <http://dravanet.hu/informaciok/aszf>

### **8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A szolgáltató nem nyújt közvetítőválasztás útján elérhető szolgáltatást.

## **9 Az előfizetői szerződés időtartama**

### **9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés legfeljebb 60 hónapra köthető meg. A szolgáltató nem köteles rövidebb határozott időtartamú, illetve határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét felkínálni, illetve azok feltételeit bemutatni.

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján vagy ráutaló magatartás esetén az előfizetői hozzáférési pont telepítésének napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A szolgáltatás korlátozásának szabályait az ÁSZF 5.2 pontja, a szolgáltatás szüneteltetésének szabályait az ÁSZF 5.1 pontja, az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének szabályait az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

#### **10.1.1 Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok**

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- (a) az ÁSZF fenti 2.2 pontja szerinti személyes adatok;
- (b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- (c) az előfizető címe és az állomás típusa;

- (d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- (f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- (g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- (h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (j) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- (k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

A fenti adatok a fenti céllal, a keletkezéstől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig (1 év) kezelhetők.

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a szolgáltatójánál rendelkezésre álló fenti adatokat.

A fenti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fent meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- (i) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- (ii) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- (iii) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- (iv) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

A szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a fenti adatokat. A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

#### 10.1.2 Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul az ÁSZF 10.1.1. pontban meghatározott, rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. Szolgáltató az előfizető személyes adatait a szolgáltatás igénybe vétele, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben az előfizető fizetési késedelembe esett, úgy a szolgáltató felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és a szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult az előfizető adatainak továbbítására. A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizető adatait a szolgáltató által adott megbízás alapján a követelések behajtása céljából, a szolgáltató és a követeléskezelő cég megállapodásában rögzített ügykezelési idő lejártáig, illetve a követelés ezen időtartamon belül való sikeres behajtásáig kezeli.

A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő a továbbított adatokat peres, peren kívüli és nem peres eljárásokban igényérvényesítés céljából is kezelheti. A továbbított adatokat a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő munkatársai ismerhetik meg. Az előfizető hozzájárulását adja, hogy a követelés behajtása érdekében és keretében a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizetőről a már rendelkezésre bocsátott adatokon túl további adatokat gyűjtsön (pl. az előfizető új címének, vagy a nyilvános telefonkönyvben szereplő telefonszámának rögzítése). A szolgáltató az előfizető adatait az alábbi követeléskezelő cégnek, illetve az alábbi jogi képviselőnek jogosult továbbítani:

Credit Controll Kft. (1133 Budapest, Váci út 110.)

Dr. Patyi és Társa Ügyvédi Iroda (1136 Budapest, Hegedűs Gy. u. 16. fszt. 8.)

#### 10.1.3 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

(a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az ÁSZF fenti 2.2 pontjában foglalt személyes adatok;

(b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;



(c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

(d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

(e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

(f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a fenti (d) pont szerinti adatok;

(g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

(h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

(i) a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, fenti (a)-(h) pont szerinti adatok.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a fenti (a)-(c) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a (d)-(h) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, az (i) pont szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

A fenti adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A szolgáltató felelős a tárolt adatok, valamint az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért.

A fenti 10.1.1 pont szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében.

#### **10.1.4 Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése**

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a fenti 10.1.1 pont szerint jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az alábbiak szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a fenti célból csak az alábbi előfizetői adatokat adhatja át:

- (a) előfizető személyes adatai (nem természetes személy előfizető esetén az előfizető neve/cégneve, cégjegyzékszama, más nyilvántartási száma, adószáma);
- (b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta; vagy
- (b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- (c) az igénylő (megrendelő), illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
- (d) az előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- (e) az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattétel megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az ÁSZF fenti 10.1.1 pontjában írtakat kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató haladéktalanul intézkedik az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

#### **10.1.5 Adatátadás közreműködő szolgáltató számára**

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a választott közreműködő szolgáltató számára továbbítsa az előfizető nevét, az ÁSZF-ben nevesített, nyilvántartásba vett adatait, valamint az előfizető telefonszámát.

Közreműködő szolgáltató az a távközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

### **10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

A szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az Eht.-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem valamely törvényes célból történő adatkezelésre került sor.

A szolgáltató a szolgáltatás előfizetője, felhasználója részére biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. Az előfizető, felhasználó bármikor kérheti, hogy a szolgáltató a hibás személyes adatokat kijavítsa.

A szolgáltató megfelelő műszaki és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató csak úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Az előfizető vagy felhasználó elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés esetén a szolgáltató az Eht. 156. §-a szerint haladéktalanul bejelentést tesz az NMHH-hoz, valamint, amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, szükség szerint indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatkezelési tájékoztatója, mely elérhető a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatain.

### **10.3 A személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Az Európa Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (Általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)

4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettsége, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról

További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatkezelési tájékoztatója, mely elérhető a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatain.

## **II Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítői szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

### **Előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat**

Az előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képezi.

### **Tételes számla (hívásrészletező) igénylése**

Az előfizető az ÁSZF fenti 7.1.5 pontja szerint igényelhet számlarészletezőt.

### **Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e.

Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás átvételét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy vonatkozásukban a jelen, egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók. Amennyiben a kis- és középvállalkozásnak minősülő megrendelő nem kéri írásban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, úgy a szolgáltató üzleti ÁSZF-je lesz alkalmazandó az előfizetői szerződése vonatkozásában.

A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejártáig nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható.

## **12 Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

### **12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

#### **12.1.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása**

A szolgáltató és az előfizető az előfizetői szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatja.

#### **12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről**

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

(a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire vonatkozó változtatás);

(b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;

(c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;

(d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;

(e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A fenti (d) pont alapján a szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására jogosult, ha

(i) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy

(ii) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy más műszaki ok miatti módosításra.

A szolgáltató módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek a körülmények különösen lehetnek az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, valamint a hálózat műszaki korszerűsítése.

Ha az előfizetői szerződés feltételeit a szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az értesítést a szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek.

Ha a szolgáltató az adott szolgáltatásról a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél

előfizetőnek történő, szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató az értesítendő körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti előfizetőit, mellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán arról szóbeli tájékoztatást ad. Az utóbbi, közlemény útján történő értesítési mód nem alkalmazható, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak, beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- (a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- (b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- (c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- (e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- (f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt [különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot], amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- (g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé teszi.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az előző naptári évre a KSH által kimutatott fogyasztói árindexet meg nem haladó, naptári évenként egy alkalommal alkalmazott díjemeléssel összefüggésben.

### 12.1.3 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- (a) ha az előfizető kéri;
- (b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét az NMHH igazolta.
- (c) ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé.

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban részletesen megindokolja.

A szolgáltató a fenti (b)-(c) pontokban meghatározott esetekben a hívószámváltozásról az előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíti, és értesíti az alábbi lehetőségekről.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, valamint hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatást a szolgáltató a fenti (b)-(c) pontokban meghatározott esetben az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentesen, egyéb esetben pedig az ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott díj ellenében nyújtja.

A szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

## 12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

### 12.2.1 Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizető írásban kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül.

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

(a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti;

(b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti (a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot; vagy

(c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, melynek mértékét az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) határozza meg.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése során a korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetelhet. Ha szünetelés történik, akkor a szünetelés időszakára a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

### 12.2.2 Adatok módosítása

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

### 12.2.3 Változás az előfizető személyében (átírás)

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) határozza meg.

A szolgáltató a meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon, illetve amennyiben a szolgáltató az átírási kérelem teljesítését díj megfizetéséhez köti, az átírási díj megfizetésétől számított 15 napon belül teljesíti az átírási kérelmet, illetve értesíti az előfizetőt az átírási kérelem elutasításáról.

## 12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

### 12.3.1 Szolgáltatói rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

### 12.3.2 Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

(a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;

(b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;

(c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy

(d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;

(e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, mely esetben a szolgáltató a felmondási idő időtartamára a szolgáltatást jogosult felfüggeszteni.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első – az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben, vagy más módon küldött – értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Amennyiben a szolgáltató a figyelmeztető értesítést az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben küldte meg, azt az elküldést követő munkanapon az előfizető részére kézbesítettnek kell tekinteni. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000,- Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében az NMHH-hoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.



Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni az ÁSZF alábbi 7.1.14 pontja szerint, vagy – az ÁSZF 5.2 pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint a szolgáltatás nyújtását legfeljebb 6 hónapra felfüggesztette, és a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel felmondhatja.

A szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető a jogkövetkezményekre (felmondás) figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

## 12.4 Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

### 12.4.1 Előfizetői rendes felmondás

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető 15 napos felmondási idővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azzal a nappal tekintendő megküldöttnek, melyen szolgáltató azt kézhez vette.

Az előfizetői szerződés rendes felmondása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének napjáig járó előfizetési díjon kívül semmilyen díjat (kiszállási díj, egyéb költség) nem követel az előfizetőtől (kivéve az ÁSZF 12.7 pontja szerinti esetet /leszerelés/, valamint a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtti rendes felmondás esetét).

Amennyiben előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt mondja fel rendes felmondással az előfizetői szerződést, szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítésével kapcsolatosan felmerült költségeket előfizető részére kiszámlázni (kiszállási díj, műszaki felmérés és létesítés költsége, anyagköltség).

### 12.4.2 Rendkívüli felmondás az előfizető részéről

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltató szerződésszegése esetén – különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben – jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni:

- (a) a szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több mint 30 (harminc) napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt;
- (b) a szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- (c) a szolgáltató elleni jogerős bírósági végzés alapján felszámolási eljárás indul;
- (d) a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 (harminc) napon belül sem tudja elhárítani.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnik továbbá:

- (a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- (b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- (c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- (d) a felek közös megegyezésével.

Az előfizető az ÁSZF fenti 12.1.2 pontja szerint mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú, az előfizető számára hátrányos módosítása miatt.

### 12.5.1 Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon belül a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

A szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizető ellen jogerősen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Az előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni ilyen eljárás megindulásáról.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt az ÁSZF feltételeibe ütköző módon felmondja, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbér formájában, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A szolgáltató ilyen követeléssel nem élhet, ha az előfizető az előfizetői szerződést amiatt mondta fel:

- (a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 15 napig nem tudta elhárítani,
- (b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondást megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- (c) a szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF 12.1.2. pontjába ütközően módosítja.

A határozott idejű előfizetői szerződés az a)-c) pontokban foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.6 Általános szabályok

Az előfizetői szerződés felmondását írásban kell közölni a másik féllel. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- (a) a felmondás indokát;
- (b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; és
- (c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

## 12.7 Leszerelés

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető és a szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az előfizető a birtokába jutott eszközöket és berendezéseket az előfizető a szerződés megszűnését követő 60 napon belül nem adja vissza, illetve nem biztosítja a szolgáltató vagy alvállalkozója részére az eszközök és berendezések leszerelését, úgy a 60. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét, amit az előfizető köteles megfizetni.

## 13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

### 13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

### 13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen köteles használni. Internet szolgáltatásokkal kapcsolatban az előfizető köteles az ÁSZF [3. sz. mellékletét](#) képező Hálózat használati irányelvek betartására.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve az ÁSZF fenti 12.3 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

### 13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettsége

Az előfizető köteles a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elveszése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezés, eszköz szolgáltató által nyilvántartott könyv szerinti értékének megtérítésére. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.7 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

### 13.4 Az adatváltozás bejelentése

Az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban bekövetkezett változásokat a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles írásban bejelenteni, és a szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a szolgáltatónak.

**14 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján ([http://acetelecom.hu/lakossagi/szelessavu\\_internet\\_szolgáltatások/biztonsagos\\_internethasznalat/ingyenes\\_szuroprogramok](http://acetelecom.hu/lakossagi/szelessavu_internet_szolgáltatások/biztonsagos_internethasznalat/ingyenes_szuroprogramok)) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató ([http://acetelecom.hu/lakossagi/szelessavu\\_internet\\_szolgáltatások/biztonsagos\\_internethasznalat](http://acetelecom.hu/lakossagi/szelessavu_internet_szolgáltatások/biztonsagos_internethasznalat)) és az NMHH (<http://nmhh.hu/kerekasztal>) honlapján.

**15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel akarja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása**

A szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást.

\* \* \*

**I. sz. melléklet**

Előfizetői szolgáltatások leírása, egyedi minőségi célértékei, földrajzi elérhetősége, díjai

**ADSL szolgáltatás**
**A szolgáltatás leírása**

Az előfizető ADSL típusú összeköttetésén keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL alapú internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, melyet az ACE Telecom az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatás elemét az Előfizető biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás csomagokban feltünteteti. Az előfizetők számára kialakított ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás elemeket is biztosítja.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

Az ADSL szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- Drávanet Zrt.
- UPC Magyarország Kft.
- Invitech Zrt.

**A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

**Egyedi feltételek**

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal az ADSL hozzáférésen alapuló csomag előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető az ADSL hozzáférésen alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje.

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

**Alvállalkozók**

A szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával előfizető hozzájárul ahhoz, hogy szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges ADSL hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez szükséges adatait az alvállalkozóknak a feladat elvégzése céljából átadja.

**Feltételes kedvezmények**

Az ADSL hozzáférésen alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozott időre jön létre. Amennyiben az előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a szolgáltatást a szerződés alapján a szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a szolgáltatást Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: előfizető köteles a szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség vállalásakor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.

A fenti szerződés megszűnés esetén a szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni.

**Az előfizetői hozzáférési pont helye**

A szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.

**A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai**

A hozzáférést biztosító alvállalkozó által meghatározott földrajzi terület.

**A szolgáltatás minőségi célértékei**

A hozzáférést biztosító alvállalkozó által meghatározott minőségi célértékek.

**A szolgáltatás minőségi célértékei**

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT						
Díjcsomag neve	Üzleti 1M	Üzleti 5M	Üzleti	Üzleti	Üzleti	Üzleti

	ADSL	ADSL	10M ADSL	15M ADSL	20M ADSL	25M ADSL
	meglévő vezetékes telefon előfizetés és telefonelőfizetés nélkül Telekom területen					
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,25	4,88	9,77	14,65	20	24,41
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,49	0,49	0,88	1	5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88	10	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88	10	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88	10	4
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50	0,5	1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50	0,5	1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50	0,5	1

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT</b>				
Díjcsomag neve	Üzleti 1M ADSL	Üzleti 5M ADSL	Üzleti 10M ADSL	Üzleti 15M ADSL
	meglévő vezetékes telefon előfizetés és telefonelőfizetés nélkül Invitel területen			
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,25	4,88	9,77	14,65
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,49	0,49	0,88
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50

<b>Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel</b>	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető



Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	98%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

## **NetRoller internet szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása**

Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL, vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát. A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internet hálózathoz, ezáltal nagysebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az előfizető két vagy több telephelye között. Korlátlan és időkorlátos előfizetési csomagok vehetők igénybe.

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

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

A Netroller internet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ActivCom Kft.
- UPC Magyarország Kft.
- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft.
- ZNET Telekom Zrt.
- Drávanet Zrt.
- Magyar Telekom Nyrt.
- Datatrans Kft.
- Netsurf Kft.
- Microsystem-Kecskemét Kft.

### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

#### **Szoftver**

Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

#### **Hardver**

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, valamint a Szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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

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

Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után a előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

#### **Egyedi feltételek**

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet Szolgáltató ingyenesen biztosít. Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásáért.

#### **Alvállalkozók**

A szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával előfizető hozzájárul ahhoz, hogy szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### **Az előfizetői hozzáférési pont helye**

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a

biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.

#### A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nőtincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Szőliget, Tahitótfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék.

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

#### A szolgáltatás minőségi célértékei

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZAFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT</b>				
Díjcsomag neve	NetRoller 3 Mbps	NetRoller 4 Mbps	NetRoller 5 Mbps	NetRoller 6 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	5	6
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	5	6
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,75	1	1,25	1,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,75	1	1,25	1,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,75	1	1,25	1,5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,75	1	1,25	1,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,75	1	1,25	1,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,75	1	1,25	1,5

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZAFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT</b>				
Díjcsomag neve	NetRoller 8 Mbps	NetRoller 10 Mbps	NetRoller 12 Mbps	NetRoller 14 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	8	10	12	14
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	8	10	12	14
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	2,5	3	3,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2	2,5	3	3,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2	2,5	3	3,5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	2,5	3	3,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2	2,5	3	3,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2	2,5	3	3,5

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZAFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT</b>				
Díjcsomag neve	NetRoller 16 Mbps	NetRoller 18 Mbps	NetRoller 20 Mbps	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	16	18	20	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	16	18	20	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	4	4,5	5	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	4	4,5	5	

Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	4	4,5	5	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	4	4,5	5	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	4	4,5	5	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	4	4,5	5	

<b>Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel</b>	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	98%
Csomagvesztés (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

### **DataCargo szolgáltatás**

#### **A szolgáltatás leírása**

Szolgáltató nagysebességű (sávszélességű) digitális mikrohullámú összeköttetést biztosít az előfizetők részére. Kialakítását tekintve korlátozott pont-multipont kapcsolat, ahol egy rádiós cella legfeljebb négy ügyfelet szolgál ki. A felépítés struktúrájából és az alkalmazott eszközök teljesítményéből adódóan szolgáltató a DataCargo szolgáltatás esetében 50%-os sávszélesség garanciát vállal.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

A DataCargo szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- ActivCom Kft.
- UPC Magyarország Kft.
- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft.
- ZNET Telekom Zrt.
- Drávanet Zrt.
- Magyar Telekom Nyrt.
- Datatrans Kft.
- Netsurf Kft.
- Microsystem-Kecskemét Kft.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

##### **Szoftver**

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

### Hardver

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségi paramétereinek betarthatóságáért nem vállal felelősséget. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja a szükséges berendezéseket.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, és a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

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

Az előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahelyi rendeltetészerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

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

### Alvállalkozók

Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### Az előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének. Menedzselte szolgáltatás esetén a végberendezések a szolgáltatás részét képezik.

### A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nőtincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitótfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbalint, Úlló, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján a budapesti agglomeráció illetve Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

### A szolgáltatás minőségi célértékei

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT</b>				
Díjcsomag neve	DataCargo 6 Mbps	DataCargo 8 Mbps	DataCargo 14 Mbps	DataCargo 16 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	6	8	14	16
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	6	8	14	16
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	7	8
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	3	4	7	8
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	3	4	7	8
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	7	8
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon	3	4	7	8

elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)				
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	3	4	7	8

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>				
Dijcsomag neve	DataCargo 18 Mbps	DataCargo 22 Mbps	DataCargo 24 Mbps	DataCargo 26 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	18	22	24	26
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	18	22	24	26
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	9	11	12	13
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	9	11	12	13
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	9	11	12	13
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	9	11	12	13
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	9	11	12	13
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	9	11	12	13

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>				
Dijcsomag neve	DataCargo 10 Mbps	DataCargo 15 Mbps	DataCargo 20 Mbps	DataCargo 25 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	15	20	25
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	15	20	25
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>				
Dijcsomag neve	DataCargo 30 Mbps	DataCargo 35 Mbps	DataCargo 40 Mbps	DataCargo 45 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	30	35	40	45
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	30	35	40	45
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	15	17,5	20	22,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	15	17,5	20	22,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	15	17,5	20	22,5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	15	17,5	20	22,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	15	17,5	20	22,5



előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)				
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	15	17,5	20	22,5

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>				
Díjcsomag neve	DataCargo 50 Mbps			
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	50			
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	50			
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	25			
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	25			
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	25			
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	25			
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	25			
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	25			

<b>Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel</b>	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	99%
Csomagvesztés (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 4 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 8 órán belül

### **MetroLink szolgáltatás**

#### **A szolgáltatás leírása**

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselte bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, optikai összeköttetés).

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

A MetroLink szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ActivCom Kft.
- UPC Magyarország Kft.
- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- Nokia Solutions and Networks TrafficOM Kft.
- ZNET Telekom Zrt.
- Drávanet Zrt.
- Magyar Telekom Nyrt.
- Datatrans Kft.
- Netsurf Kft.
- Microsystem-Kecskemét Kft.

### A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

#### Szoftver

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

#### Hardver

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségi paramétereinek betarthatóságáért nem vállal felelősséget. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja a szükséges berendezéseket.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, és a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

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

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

Az előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után a előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

#### Alvállalkozók

Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### Az előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének. Menedzselte szolgáltatás esetén a végberendezések a szolgáltatás részét képezik.

#### A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nótincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitótfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján a budapesti agglomeráció, illetve Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

#### A szolgáltatás minőségi célértékei

## EGYSEGES INTERNET-HOZZAFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRO TABLAZAT

Díjcsomag neve	MetroLink 10 Mbps	MetroLink 20 Mbps	MetroLink 30 Mbps	MetroLink 40 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	10	20	30	40
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	7,5	15	22,5	30
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	10	20	30	40
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	7,5	15	22,5	30

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TABLÁZAT</b>				
Díjcsomag neve	MetroLink 50 Mbps	MetroLink 60 Mbps	MetroLink 70 Mbps	MetroLink 80 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	50	60	70	80
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	50	60	70	80
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	50	60	70	80
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	50	60	70	80
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	37,5	45	52,5	60
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	50	60	70	80
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	50	60	70	80
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	37,5	45	52,5	60

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TABLÁZAT</b>				
Díjcsomag neve	MetroLink 90 Mbps	MetroLink 100 Mbps	MetroLink 150 Mbps	MetroLink 200 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	90	100	150	200
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	90	100	150	200
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	90	100	150	200
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	90	100	150	200
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	67,5	75	112,5	150
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	90	100	150	200
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	90	100	150	200
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	67,5	75	112,5	150

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TABLÁZAT</b>				
---	--	--	--	--

Díjcsomag neve	MetroLink 300 Mbps	MetroLink 400 Mbps	MetroLink 500 Mbps	MetroLink 1000 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	300	400	500	1000
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	300	400	500	1000
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	300	400	500	1000
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	300	400	500	1000
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	225	300	375	750
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	300	400	500	1000
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	300	400	500	1000
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	225	300	375	750

<b>Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel</b>	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Eves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	99,5%
Csomagvesztés (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 4 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 8 órán belül

## **Telephelyek közti adathálózat szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása**

Szolgáltató jelen ASZF I. sz. mellékletben részletezett NetRoller, DataCargo, MetroLink szolgáltatásait az egyedi kialakítási igényeknek megfelelően kombinálva nyújtja telephelyek közti adathálózat szolgáltatását.

A szolgáltatás adatátviteli szempontból két típusú lehet:

- kizárólag telephelyek közti adatkommunikációs megoldás kialakítása,
- telephelyek közti adatkommunikáció kialakítása és központi publikus internet elérése.

A telephelyeket összekötő adathálózat kialakítása digitális mikrohullámú és/vagy optikai szálak kapcsolatokon keresztül valósul meg. Szolgáltató mikrohullámú és/vagy optikai szálak bekötéseken keresztül belső adathálózati hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, melyhez Ethernet technológiával csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát. A telephelyenkénti műszaki, vonalminőségi kialakítás az egyedi igények és megállapodások alapján eltérő lehet.

Szolgáltató a telephelyeket hálózatába az adott helyszínhez legközelebb lévő alkalmas bázisállomásra köti be és központi géptermben végződteti (Budapest XIII., Victor Hugo u.), ahol egy központi routereszköz segítségével – dedikált VLAN kialakítása mellett – rendezi a kapcsolatokat egy hálózatba.

Központi publikus internet hozzáférés esetén a telephelyek a központi routerberendezésen keresztül jutnak ki a világhálóra egy közös sávszélesség igénybevétele mellett.

Szolgáltató az előfizetett módon konfigurálja a központi routerberendezést, a telephelyek közti forgalom így nem jut ki a publikus internetre illetve az internet irányú forgalmak minden telephely esetén közös tűzfal szabályok mellett bonyolódnak.

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

A telephelyek közötti adathálózat szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ActivCom Kft.
- UPC Magyarország Kft.
- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft.
- ZNET Telekom Zrt.
- Drávanet Zrt.
- Magyar Telekom Nyrt.
- Datatrans Kft.
- Netsurf Kft.
- Microsystem-Kecskemét Kft.

### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

#### **Szoftver**

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

#### **Hardver**

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100/1000 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás átadási interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, valamint a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

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

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

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

#### **Egyedi feltételek**

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet a szolgáltató ingyenesen biztosít. Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásáért.

A szolgáltatás létesítését minden esetben egyedi szerződéskötés előzi meg. A szolgáltatás minden esetben az előzetes felmérés alapján egyedi feltételekkel valósul meg.

#### **Alvállalkozók**

A szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### **Az előfizetői hozzáférési pont helye**

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztatás fizikai feltételének. Menedzselte szolgáltatás esetén a végberendezések a szolgáltatás részét képezik.



### A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diós, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nőtincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitótfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján a budapesti agglomeráció illetve Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

### A szolgáltatás minőségi célértékei

A szolgáltatás minőségi mutatói a szolgáltatás alapjait képező szolgáltatások - jelen ÁSZF I. mellékletben – megadott egyéb szolgáltatás típusok alapján értelmezendők az egyedi kialakítás függvényében.

## VoiceNet szolgáltatás

### A szolgáltatás leírása, az előfizetői hozzáférési pont helye

A helyhez kötött, IP alapú hangszolgáltatás a hagyományos távbeszélő és az internet hálózat összekapcsolásával kialakított hálózaton keresztül történik. A jelátviteli és irányítási alapszolgáltatás, mely a 300-3100 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé, itt a hagyományos telefonhálózattól eltérő módon (részben vagy egészében) nem vonalkapcsolt hálózaton, nem analóg vagy közvetlen digitális jelátvitellel történik, hanem a jelek IP adatcsomagokká történő átalakítása után, IP protokollal használt adathálózaton keresztül. A szolgáltatást igénybevevő előfizetők a szolgáltató IP hálózatához csatlakoznak közvetve vagy közvetlenül egy harmadik személy szolgáltatói hozzáférést biztosító szolgáltató (SZHBSZ) keresztül.

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor, ha előfizető közvetlenül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, akkor maga a szolgáltató az SZHBSZ, de az IP alapú hangszolgáltatás igénybevételének ez egyébként nem feltétele, előfizető igénybe vehet szolgáltatótól eltérő SZHBSZ-t is. ADSL szolgáltatás igénybevétele esetén - az ADSL szolgáltatás jellemzőiből adódóan (alacsony garantált sávszélesség) – valamint harmadik személy SZHBSZ esetén Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás rendelkezésre állását, minőségi hangszolgáltatáshoz szükséges sávszélességet.

Szolgáltató szimmetrikus szolgáltatásai igénybevétele esetén garantálja a szükséges rendelkezésre állást, QoS biztosítását, mely segítségével szolgáltató előfizetői számára az ISDN Szolgáltatással összemérhető minőségű szolgáltatást biztosít. Az összeköttetés fizikai megvalósítása történhet mind vezetékes (réz alapú vagy optikai hálózaton), mind pedig vezeték nélküli technológiával (mikrohullámú összeköttetés).

Az IP alapú hangszolgáltatás szolgáltatás esetén az alkalmazott végberendezéstől függően a szolgáltatás analóg (RJ11), ISDN2, ISDN30 vagy RJ45 interfészen keresztül is igénybe vehető.

Előfizető telefonhívásokat kezdeményezhet és fogadhat, (helyi hívás, belföldi távolsági hívás, nemzetközi hívás, segélykérő hívás, egyéb hívás).

Szolgáltató nem minden esetben biztosítja G3 faxüzenetek küldését és fogadását, illetve nem biztosítja a modemes adatátvitelt. Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt előfizetői számára. Szolgáltató saját nevében tudakozó szolgáltatást nem nyújt előfizetői számára.

Előfizető adatainak közzétételét Szolgáltató a Magyar Telekom Nyrt. által üzemeltetett országos tudakozóban, illetve telefonkönyvben előfizető hívószámokkal kapcsolatos adatkezelési nyilatkozata alapján biztosítja.

IP alapú hangszolgáltatás esetén nem biztosított az SHS = 51 számokkal kezdődő számok elérhetősége.

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor előfizető közvetlenül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, szolgáltató az előfizető által megjelölt telephelyre kiépít egy előfizetői hozzáférési pontot. Előfizető igénybe vehet más SZHBSZ-t is, ilyenkor szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot az SZHBSZ által kiépített előfizetői (adathálózati) hozzáférésre telepíti. A szolgáltatáshoz szolgáltató egy vagy több földrajzi számot rendel előfizetőhöz, amelyen keresztül előfizető elérhetőségét biztosítja. Az előfizetői hozzáférési pont az előfizető rendelkezésére álló adathálózati hozzáférési szolgáltatás hozzáférési pontjára csatolt végberendezés átalakító (terminál adapter) USOC RJ11 (analóg), USOC RJ45 (ISDN2) vagy ITU-T G.703 (ISDN30) fizikai interfésze. A végberendezés lehet SIP protokollal alkalmazó VoIP telefonkészülék, ez esetben a fizikai interfész IEEE 802.3. A végberendezés, átalakító tulajdonjogát az előfizetői szerződés rendezi.

Amennyiben előfizető saját IP alközponton keresztül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, végberendezést biztosíthat az előfizető is, ebben az esetben szolgáltató csak az előfizető által kezdeményezett IP alapú hívások végződtetését, valamint előfizető hívhatóságát biztosítja az előfizetőhöz rendelt földrajzi számon. Ebben az esetben a szolgáltatás előfizető telephelyén való végződtetés, az előfizető alközpontjának konfigurálása, biztonsága és az előfizető helyi hálózatának működése kifejezetten előfizető felelőssége.

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor előfizető a szolgáltatást csak az előfizető által megjelölt telephelyen létesített előfizetői hozzáférési ponton jogosult igénybe venni. Amennyiben előfizető a szolgáltatást szolgáltató értesítése nélkül áthelyezi azzal súlyos szerződésszegést követ el, elfogadja ennek a kockázatait (pl. Szolgáltató nem tudja garantálni a segélyhívások megfelelő végződtetését, mivel segélyhívások esetén a szolgáltató köteles a segélyhívó fél földrajzi helyét a segélyhívó szolgáltatások nyújtóinak átadni) és ennek következményeit.

Szolgáltató biztosít nomadikus telefonszolgáltatást (SHS=21), melynek keretében előfizető hívásokat kezdeményezhet és fogadhat szolgáltató hálózatában tetszőleges előfizetői hozzáférési ponton, azaz a szolgáltatás nincs előfizetői hozzáférési ponthoz rendelve, viszont a szolgáltatás igénybevétele közben az előfizetői hozzáférési pont nem változtatható. A szolgáltatás egyéb jellemzői és minőségi paraméterei megegyeznek a helyhez kötött telefonszolgáltatás jellemzőivel.

A VoiceNet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- On-Line System Kft.
- UPC Magyarország Kft.
- Magyar Telekom Nyrt.

### A szolgáltatás korlátai

- IP alapú hangszolgáltatás esetén a közvetítőválasztás lehetősége nem biztosított.

- az emelt díjas számok (SHS = 90, 91) elérhetőségét Szolgáltató nem tudja minden esetben garantálni.
- napi, havi forgalmi limitek alkalmazása:
  - Szolgáltató az Előfizető által választott díjcsomagnak megfelelően napi illetve havi forgalmi limiteket határoz meg és állít be rendszereiben. Előfizető a napi vagy havi limit elérését követően hívások kezdeményezésére nem jogosult csak bejövő hívások fogadása és a segélyhívók illetve az ügyfélszolgálat hívása lehetséges,
  - a korlátozás életbe lépésekor Előfizető a Szolgáltatónál nyilvántartott e-mail címére elektronikus levélben erről értesítést kap,
  - a VoiceNet díjcsomagok esetében alkalmazott nap és havi limitek nettó értékei:

VoiceNet díjcsomag	Havi limit	Napi limit
VoiceNet L 1 000	10 000 Ft	3 000 Ft
VoiceNet L 2 000	15 000 Ft	4 000 Ft
VoiceNet L 5 000	20 000 Ft	5 000 Ft
VoiceNet L 10 000	30 000 Ft	5 000 Ft
VoiceNet L 20 000	50 000 Ft	10 000 Ft
VoiceNet L 50 000	120 000 Ft	10 000 Ft

- a napi és havi limitek Előfizető kérése alapján módosíthatóak, beállításuk a jogosulatlan használat elkerülése (SIP felhasználónév/jelszó megszerzése, tűzfal betörések) miatt szükséges. Tekintettel a hangforgalmak interneten történő továbbításának veszélyeire (illetéktelen behatolás által okozott forgalmi költség alapú károkozás) Szolgáltató kizárólag az alábbi feltételek teljesülése mellett vállal felelősséget a rendszer biztonságos működésére:
  - Előfizető részére sem a telefonközpont sem az igénybevitelhez használt eszközök tekintetében nem adja át Szolgáltató a hozzáférési azonosítókat (felhasználónév/jelszó).
  - Előfizető részére Szolgáltató nem adja át a telefonszolgáltatáshoz tartozó azonosítókat (SIP azonosítók).
  - Szolgáltató dedikált privát hálózatot biztosít a telefonforgalmak részére (VLAN) mely hálózat nem csatlakozhat Előfizető semmilyen internet eléréssel rendelkező informatikai hálózatához.
- amennyiben az előző bekezdésben rögzített feltételek bármelyike nem teljesül – tehát Előfizető igényli a hozzáférési adatokat az eszközök saját hatáskörben történő menedzselése okán – Szolgáltató minden felelősséget elhárít, és Előfizető köteles teljes körűen helyt állni az esetleges illetéktelen hozzáférés általi károkozás kapcsán.
- szolgáltató a már kiosztott telefonszámokat visszavétel esetén (hozzá kapcsolódó előfizető szerződés megszűnése bármilyen okból, számcserre kapcsán használatból kikerülő telefonszám) az Eht. vonatkozó rendelkezéseivel szinkronban 6 hónapos időtartamig pihenteti, ezen időszak alatt a telefonszám nem osztható ki, nem igénybe vehető.

#### Számlázási alapelvek

- Szolgáltató által biztosított IP alapú hangszolgáltatás esetén a hívások elszámolási (tarifálási) egysége 1 másodperc,
- a számlázási ciklus minden hónap első napja 0:00:00"-tól a hónap utolsó napja 23:59:59"-ig terjedő időszak,- kapcsolási díj nincs,
- minden hálózaton belüli forgalom díjmentes,
- átirányított hívások minden esetben tarifálásra kerülnek. Előfizető által átirányított hívások minden esetben előfizető által kezdeményezett kimenő hívásnak minősülnek, az átirányított hívás a hívás irány (helyi, belföldi, mobil, nemzetközi) és időszak (csúcsidő, csúcsidőn kívül) alapján az előfizetett díjcsomag percdíjaival kerülnek elszámolásra. Díjmentes átirányításnak kizárólag a hálózaton belüli átirányítás számít.
- időszávok meghatározása:
  - csúcsidő: munkanapokon 7-18 óra között,
  - csúcsidőn kívül: munkanapokon 18-7 között, illetve munkaszüneti napokon 0-24 óra között.
- Szolgáltató az alábbi VoiceNet díjcsomagokat alkalmazza:
  - VoiceNet L 1 000;
  - VoiceNet L 2 000;
  - VoiceNet L 5 000;
  - VoiceNet L 10 000;
  - VoiceNet L 20 000;
  - VoiceNet L 50 000.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet elérhető a <http://www.acetelecom.hu> on-line ügyfélszolgálati menüpontjában, ahol a részletes hívásadatok tekinthetők meg. Szolgáltató lehetőséget biztosít a saját üzemeltetésében álló alközpontok hívásrekordjai alapján (az eszköz által biztosított kereteken belül) a jelen ÁSZF 7.1.5 pontban leírt számlarészletező további (pl. mellékenkénti) bontásban történő igénylésére külön megállapodás keretében.

#### Szép számok, egyedi számok

Szolgáltató az alábbi számformátumok alapján szép és egyedi telefonszámokat biztosít Előfizető kérése alapján külön havidíj mellett:

- szép számok: könnyen megjegyezhető, ismétlődő és/vagy szimmetrikus kombináció (pl.: xxx-bbaa; a-xxx-bbb)
- egyedi számok: teljesen egyforma számjegyekből álló és/vagy szimmetrikus számsorozat (pl.: xxx-xxxx; axx-xxxx).
- belföldi zöld szám szolgáltatás

A zöld szám szolgáltatás lehetővé teszi a szolgáltatás előfizetői számára, hogy az adott számot más felhasználók a hívás tényleges díjától függetlenül, díjmentesen hívhassák. A szolgáltatás megrendelője a hívás teljes díját átvállalja a hívótól, a hívó fél számára teljesen díjmentes a hívás, a bejövő hívások költségét a hívott fél viseli.

A zöld szám előhívó száma: 06/80 és 06/40

#### VoiceNet szolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjak

- számhordozás: minden esetben eseti díj megfizetése mellett történhet. Költsége a hordozni kívánt telefonszámok darabszáma alapján határozható meg, illetve fontos szempont, hogy a hordozni kívánt számok egymást követő számok, egy számtartományba tartoznak-e vagy sem. A számhordozás feltétele az Előfizető által hitelesített számhordozási nyilatkozat.
- számcserre: Szolgáltató a VoiceNet szolgáltatáshoz földrajzi telefonszámot biztosít Előfizető részére. Előfizető kérésére történő számcserre Szolgáltató árlistája alapján az érvényben lévő eseti díjak megfizetése mellett történhet.

**A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai**

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyal, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nőtincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitótfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Úlló, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján a budapesti agglomeráció illetve Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

**A szolgáltatás minőségi célértékei**

VoiceNet L szolgáltatás valamennyi díjsomagra vonatkozóan	
Minőségi mutató	Célérték
Beszédminőség (>2,58 MOS érték ITU-T P.564 ajánlás szerint) (%)	90 %
Rendelkezésre állás	98 %
A szolgáltatás egészét érintő leghosszabb szünetelés	72 óra
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 48 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

## **WifiZone szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása, a szolgáltatás átadási pont**

A WifiZone egy nyílt WLAN hotspot hálózat, magas rendelkezésre állású, minden körülmény közt jól működő, nagy stressztűrő képességű, egységes lefedettséget biztosító, biztonságos, szabályozott vezeték nélküli 802.11b/g/n szabványra épülő internet szolgáltatás.

Captive portál (belépés):

A felhasználó azonosítására használt reszponzív html technológiára épülő webes felület.

A felületen történő bejelentkezés nélkül a felhasználó nem tud internetezni.

A felhasználó beléptetése és direktmarketing eszközökön történő végigvezetése. (Reklámok megtekintése, kérdőívek kitétele, a/b tesztek stb.)

A captive portál a hálózatra történő csatlakozásakor automatikusan megjelenik (többnyire, statisztika alapján 80%-fölött).

Adott lokációban opcionálisan, impulzív vásárlásösztönző a site által szabályozott reklámok, bannerek megjelenítése (csak a captive portálon, használat közben tolakodó módon nem).

A captive portál előnye, hogy a hitelesítés nem a fizikai rétegben történik, hanem az alkalmazásiban, webes felületen, így nem igényel beállítást a felhasználók eszközein.

SSID:

A hálózat karakteres azonosítója, a Wifi hálózat választó listájában ez a név jelenik meg.

A hálózat a készülékre mentett (korábban használt) hálózatra automatikusan csatlakozik.

Felhasználási módok:

- Ingyenes
- Fizetős: online felületen (bankkártya, paypal), vagy valamilyen offline kupon formájában beszerezhető prémium szolgáltatás, időben és sávszélességben meghatározott csomagok választhatóak.

Roaming: nemzetközi szolgáltatók ügyfeleinek biztosított internet hozzáférés(iPass, Boingo), melyért a roaming szolgáltató elszámolás alapján fizet.

Szolgáltatás átadási pont: a szolgáltató által telepített accesspoint wireless interface-e. A felhasználó által használt berendezésekre nem terjed ki a szolgáltató felelősségi köre.

Szolgáltató által gyűjtött adatok: (regisztráció esetén)

felhasználók vezeték neve, keresztnév, email címe.

Használatkor: használat helye, kezdete, vége, feltöltött adatmennyiség, letöltött adatmennyiség, használat hossza, használt eszköz MAC címe, operációs rendszere, böngészője.

DM-Tool: megtekintett banner/kérdés, megtekintés időpontja, kérdésre adott válasz ha értelmezhető

A szolgáltató rendszeresen ellenőrzi a szolgáltatást minőség szempontjából, de nem tudja garantálni annak helyi és időbeli állandóságát.

Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget az alábbi okok miatt:

- a felhasználói végpont nem fix telepítésű, így Szolgáltató nem tudja azt előzetesen felmérni, telepíteni,
- jelenleg is tapasztalható az IEEE 802.11b/g/n szabványú eszközök között kompatibilitási probléma, és mivel a felhasználói végpont nem fix telepítésű, így szolgáltató nem tudja megvizsgálni felhasználó végberendezését,
- a 15/2012. (XII.29.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153, H154 nemzeti lábjegyzetei alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel működő kis hatótávolságú eszközök használatából adódó nem kívánt, a szolgáltatást zavaró hatások okán,
- más WLAN szolgáltatók ugyanazon WLAN szolgáltatási területen telepített berendezéseinek működéséből adódó lehetséges szolgáltatásminőség romlása miatt.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interferéncia – mint szolgáltatás átadási pont - történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. A felhasználó által használt berendezések, és a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

A WifiZone szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- OTP Bank Nyrt.
- Boingo Wireless Inc.
- iPass Inc.
- Nokia Siemens Networks TraffiCOM Kft.

### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

#### **Szoftver**

A felhasználónak rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges felhasználói programokat.

#### **Hardver**

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések (laptop, tablet, wifi képes mobiltelefon) segítségével

vehető igénybe. A felhasználónak olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

#### A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltató honlapján feltüntetve ([http://acetelecom.hu/wifi\\_hotspot/wifizone\\_hotspotjaink\\_elerhetosegek](http://acetelecom.hu/wifi_hotspot/wifizone_hotspotjaink_elerhetosegek))

#### A szolgáltatás minőségi célértékei

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT</b>				
Díjcsomag neve	WifiZone díjmentes	Wifizone 5 órás	Wifizone 10 órás	Wifizone 20 órás
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	2	2	2
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	2	2	2
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT</b>				
Díjcsomag neve	Wifizone 1 napos	Wifizone 7 napos	Wifizone 14 napos	Wifizone 30 napos
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	5	5	5
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	5	5	5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25

<b>Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel</b>	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	90%
Csomagvesztés (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül



## **Standard Üzleti Net internet szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása**

A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internet hálózathoz, ezáltal nagysebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az internethez kapcsolt berendezésekkel. A szolgáltató mikrohullámú, optikai vagy LAN hálózati összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, melyhez Ethernet interfész felett PPPoE név és jelszó alapú felhasználó azonosítással csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát.

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet szolgáltató ingyenesen biztosít. A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

Az előfizetői hozzáférési pont (EHP) helye: A szolgáltatás átadási pontja a szolgáltató által telepített végberendezés ügyfél oldali interfésze. (Az EHP az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezés meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. A csatlakoztatható végberendezésnek minden esetben meg kell felelnie a Magyarországon érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések (router) segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás EHP-ig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés kiépítése. Az előfizető által használt berendezések, valamint a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés (router) megteremtése előfizető feladata.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetészerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik. A telepített berendezések szolgáltató tulajdonát képezik.

Előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetészerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges, a szolgáltatáshoz szükséges eszközök telepítésén felüli szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

### **A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai**

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk: Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nótincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitótfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék.

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

**A szolgáltatás minőségi célértékei**

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>								
<b>Standard Üzleti Net internet szolgáltatás díjcsomagok:</b>	<b>10 Mbps</b>	<b>20 Mbps</b>	<b>30 Mbps</b>	<b>40 Mbps</b>	<b>50 Mbps</b>	<b>60 Mbps</b>	<b>70 Mbps</b>	<b>80 Mbps</b>
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	70	80
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	70	80
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20

<b>Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel</b>	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van/nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	98%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a bejelentéstől számított 72 órán belül

## **Elit Üzleti Net internet szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása**

A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internet hálózathoz, ezáltal nagysebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az internethez kapcsolt berendezésekkel. A szolgáltató mikrohullámú, optikai vagy LAN hálózati összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, melyhez Ethernet interfészen keresztül csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát. A hálózati felépítés struktúrájából és az alkalmazott eszközök teljesítményéből adódóan szolgáltató az Elit Üzleti Net internet szolgáltatás esetében 50%-os sávszélesség garanciát vállal.

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet szolgáltató ingyenesen biztosít. A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

Az előfizetői hozzáférési pont (EHP) helye: A szolgáltatás átadási pontja a szolgáltató által telepített végberendezés ügyfél oldali interfésze. (Az EHP az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezés meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. A csatlakoztatható végberendezésnek minden esetben meg kell felelnie az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések (router) segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás EHP-ig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés kiépítése. Az előfizető által használt berendezések, valamint a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés (router) megteremtése előfizető feladata.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik. A telepített berendezések szolgáltató tulajdonát képezik.

Előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténtéig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges, a szolgáltatáshoz szükséges eszközök telepítésén felüli szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségi paramétereinek betarthatóságáért nem vállal felelősséget. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja a szükséges berendezéseket.

### **A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai**

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk: Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Écs, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gődöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nótincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitótfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbalint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék.

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján a budapesti agglomeráció illetve Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

**A szolgáltatás minőségi célértékei**

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TABLÁZAT</b>									
<b>Elit Üzleti Net internet szolgáltatás díjsomagok:</b>	10 Mbps	15 Mbps	20 Mbps	25 Mbps	30 Mbps	35 Mbps	40 Mbps	45 Mbps	50 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	15	20	25	30	35	40	45	50
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	15	20	25	30	35	40	45	50
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20	22,5	25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20	22,5	25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20	22,5	25
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20	22,5	25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20	22,5	25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20	22,5	25

<b>Minden díjsomagra egységesen vonatkozó feltétel</b>	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van/nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	99%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 4 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a bejelentéstől számított 8 órán belül

## **Prémium Üzleti Net internet szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása**

Előfizető igénye szerinti sávzélességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, optikai összeköttetés).

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet szolgáltató ingyenesen biztosít. A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

Az előfizetői hozzáférési pont (EHP) helye: A szolgáltatás átadási pontja a szolgáltató által telepített végberendezés ügyfél oldali interfésze. (Az EHP az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezés meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. A csatlakoztatható végberendezésnek minden esetben meg kell felelnie az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések (router) segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás EHP-ig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés kiépítése. Az előfizető által használt berendezések, valamint a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés (router) megteremtése előfizető feladata.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik. A telepített berendezések szolgáltató tulajdonát képezik. Menedzselt szolgáltatás esetén a végberendezések a szolgáltatás részét képezik.

Előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténtéig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges, a szolgáltatáshoz szükséges eszközök telepítésén felüli szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségi paramétereinek betarthatóságáért nem vállal felelősséget. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja a szükséges berendezéseket.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, és a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

### **A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai**

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk: Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyal, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nótincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sóskút, Szada, Szentendre, Szigetsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Szód, Sződliget, Tahitőtfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbalint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék.

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján a budapesti agglomeráció, illetve Magyarország egyéb területein is kiépíthető.



**A szolgáltatás minőségi célértékei**

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TABLÁZAT</b>								
<b>Prémium Üzleti Net internet szolgáltatás díjsomagok:</b>	10 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	40 Mbps	50 Mbps	60 Mbps	70 Mbps	80 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	70	80
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	70	80
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	70	80
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	70	80
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	7,5	15	22,5	30	37,5	45	52,5	60
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40				
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	70	80
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	7,5	15	22,5	30	37,5	45	52,5	60

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TABLÁZAT</b>								
<b>Prémium Üzleti Net internet szolgáltatás díjsomagok:</b>	90 Mbps	100 Mbps	150 Mbps	200 Mbps	300 Mbps	400 Mbps	500 Mbps	1000 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	90	100	150	200	300	400	500	1000
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	90	100	150	200	300	400	500	1000
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	90	100	150	200	300	400	500	1000
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	90	100	150	200	300	400	500	1000
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	67,5	75	112,5	150	225	300	375	750
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	90	100	150	200	300	400	500	1000
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	90	100	150	200	300	400	500	1000
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	67,5	75	112,5	150	225	300	375	750

<b>Minden díjsomagra egységesen vonatkozó feltétel</b>	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	99,5%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 4 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 8 órán belül

**Díjak**

A díjak nettó díjak, nem tartalmazzák az ÁFÁ-t.

<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	
<b>ADSL szolgáltatás</b>	<b>Nettó havidíj</b>
Üzleti 1M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén	14 000 Ft
Üzleti 5M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén	16 700 Ft
Üzleti 10M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén	21 400 Ft
Üzleti 15M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén	25 000 Ft
Üzleti 20M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén	26 400 Ft
Üzleti 25M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén	27 800 Ft
Üzleti 1M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	14 000 Ft
Üzleti 5M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	16 700 Ft
Üzleti 10M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	21 400 Ft
Üzleti 15M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	25 000 Ft
Üzleti 25M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	27 800 Ft
<b>ADSL szolgáltatás egyszeri díjak</b>	<b>Nettó egyszeri díj</b>
ADSL szolgáltatás belépési díj	13 800 Ft
ADSL szolgáltatás áthelyezési díj	8 000 Ft
ADSL sávszélesség csökkentés/bővítés	5 000 Ft / 0 Ft
ADSL modem	6 000 Ft
Fix, publikus IP cím egyszeri díj	3 000 Ft
Fix, publikus IP cím havi díj	3 000 Ft
Helyszíni beüzemelés	7 000 Ft
<b>NetRoller szolgáltatás</b>	<b>Nettó havidíj</b>
Üzleti NetRoller 5M	13 900 Ft
Üzleti NetRoller 6M	15 900 Ft
Üzleti NetRoller 8M	17 900 Ft
Üzleti NetRoller 10M	19 900 Ft
Üzleti NetRoller 12M	20 900 Ft
Üzleti NetRoller 14M	21 900 Ft
Üzleti NetRoller 16M	23 900 Ft
Üzleti NetRoller 18M	24 900 Ft
Üzleti NetRoller 20M	25 900 Ft
<b>Netroller szolgáltatás egyszeri díjak</b>	<b>Nettó egyszeri díj</b>
NetRoller szolgáltatás belépési díj	16 000 Ft
NetRoller szolgáltatási végpont áthelyezési díj	16 000 Ft
<b>DataCargo szolgáltatás</b>	<b>Nettó havidíj</b>
DataCargo 10 Mbps	80 000 Ft
DataCargo 15 Mbps	90 000 Ft
DataCargo 20 Mbps	110 000 Ft
DataCargo 25 Mbps	120 000 Ft
DataCargo 30 Mbps	130 000 Ft
DataCargo 35 Mbps	140 000 Ft
DataCargo 40 Mbps	150 000 Ft

DataCargo 45 Mbps	160 000 Ft
DataCargo 50 Mbps	170 000 Ft
<b>Datacargo szolgáltatás egyszeri díjak</b>	<b>Nettó egyszeri díj</b>
DataCargo szolgáltatás belépési díj	70 000 Ft
DataCargo szolgáltatási végpont áthelyezési díj	70 000 Ft
<b>MetroLink szolgáltatás</b> (A MetroLink árak tájékoztató jellegűek, a szolgáltatás nem tipizálható listaáras termék.)	<b>Nettó havidíj</b>
MetroLink 10 Mbps	110 000 Ft
MetroLink 20 Mbps	130 000 Ft
MetroLink 30 Mbps	150 000 Ft
MetroLink 40 Mbps	170 000 Ft
MetroLink 50 Mbps	190 000 Ft
MetroLink 60 Mbps	210 000 Ft
MetroLink 70 Mbps	230 000 Ft
MetroLink 80 Mbps	250 000 Ft
MetroLink 90 Mbps	270 000 Ft
MetroLink 100 Mbps	290 000 Ft
MetroLink 150 Mbps	210 000 Ft
MetroLink 200 Mbps	250 000 Ft
MetroLink 300 Mbps	270 000 Ft
MetroLink 400 Mbps	350 000 Ft
MetroLink 500 Mbps	370 000 Ft
MetroLink 1000 Mbps	400 000 Ft
<b>MetroLink szolgáltatás egyszeri díjak</b>	<b>Nettó egyszeri díj</b>
MetroLink szolgáltatás egyszeri díj	70 000 Ft
MetroLink szolgáltatási végpont áthelyezési díj	70 000 Ft
<b>WifiZone szolgáltatás</b>	<b>Nettó havidíj</b>
Alap hozzáférés	díjmentes
5 órás kredit	708 Ft
10 órás kredit	945 Ft
20 órás kredit	1 181 Ft
1 napos bérlet	708 Ft
7 napos bérlet	945 Ft
14 napos bérlet	1 181 Ft
30 napos bérlet	1 969 Ft
<b>Standard Üzleti Net internet szolgáltatás</b>	<b>Nettó havidíj</b>
Standard Üzleti Net 10 Mbps internet szolgáltatás	25 000 Ft
Standard Üzleti Net 20 Mbps internet szolgáltatás	27 500 Ft
Standard Üzleti Net 30 Mbps internet szolgáltatás	30 000 Ft
Standard Üzleti Net 40 Mbps internet szolgáltatás	32 500 Ft
Standard Üzleti Net 50 Mbps internet szolgáltatás	35 000 Ft
Standard Üzleti Net 60 Mbps internet szolgáltatás	37 500 Ft
Standard Üzleti Net 70 Mbps internet szolgáltatás	40 000 Ft
Standard Üzleti Net 80 Mbps internet szolgáltatás	42 500 Ft
<b>Standard Üzleti Net internet szolgáltatás egyszeri díjak</b>	<b>Nettó egyszeri díj</b>

Standard Üzleti Net szolgáltatás belépési díj	16 000 Ft
Standard Üzleti Net szolgáltatás végpont áthelyezési díj	16 000 Ft
<b>Elit Üzleti Net internet szolgáltatás</b>	<b>Nettó havidíj</b>
Elit Üzleti Net 10 Mbps internet szolgáltatás	50 000 Ft
Elit Üzleti Net 15 Mbps internet szolgáltatás	60 000 Ft
Elit Üzleti Net 20 Mbps internet szolgáltatás	70 000 Ft
Elit Üzleti Net 25 Mbps internet szolgáltatás	80 000 Ft
Elit Üzleti Net 30 Mbps internet szolgáltatás	90 000 Ft
Elit Üzleti Net 35 Mbps internet szolgáltatás	100 000 Ft
Elit Üzleti Net 40 Mbps internet szolgáltatás	110 000 Ft
Elit Üzleti Net 45 Mbps internet szolgáltatás	120 000 Ft
Elit Üzleti Net 50 Mbps internet szolgáltatás	130 000 Ft
<b>Elit Üzleti Net internet szolgáltatás egyszeri díjak</b>	<b>Nettó egyszeri díj</b>
Elit Üzleti Net szolgáltatás belépési díj	70 000 Ft
Elit Üzleti Net szolgáltatás végpont áthelyezési díj	70 000 Ft
<b>Prémium Üzleti Net internet szolgáltatás</b>	<b>Nettó havidíj</b>
Prémium Üzleti Net 10 Mbps internet szolgáltatás	70 000 Ft
Prémium Üzleti Net 20 Mbps internet szolgáltatás	80 000 Ft
Prémium Üzleti Net 30 Mbps internet szolgáltatás	90 000 Ft
Prémium Üzleti Net 40 Mbps internet szolgáltatás	100 000 Ft
Prémium Üzleti Net 50 Mbps internet szolgáltatás	110 000 Ft
Prémium Üzleti Net 60 Mbps internet szolgáltatás	160 000 Ft
Prémium Üzleti Net 70 Mbps internet szolgáltatás	170 000 Ft
Prémium Üzleti Net 80 Mbps internet szolgáltatás	180 000 Ft
Prémium Üzleti Net 90 Mbps internet szolgáltatás	190 000 Ft
Prémium Üzleti Net 100 Mbps internet szolgáltatás	200 000 Ft
Prémium Üzleti Net 150 Mbps internet szolgáltatás	210 000 Ft
Prémium Üzleti Net 200 Mbps internet szolgáltatás	250 000 Ft
Prémium Üzleti Net 300 Mbps internet szolgáltatás	270 000 Ft
Prémium Üzleti Net 400 Mbps internet szolgáltatás	350 000 Ft
Prémium Üzleti Net 500 Mbps internet szolgáltatás	370 000 Ft
Prémium Üzleti Net 1000 Mbps internet szolgáltatás	400 000 Ft
<b>Prémium Üzleti Net internet szolgáltatás egyszeri díjak</b>	<b>Nettó egyszeri díj</b>
Prémium Üzleti Net szolgáltatás belépési díj	70 000 Ft
Prémium Üzleti Net szolgáltatás végpont áthelyezési díj	70 000 Ft

<b>Egyéb díjak</b>	<b>Nettó egyszeri díj</b>
ÁSZF nyomtatott formában történő rendelkezésre bocsátásának díja	1 000 Ft
Kiszállási díj	7 000 Ft
Visszakapcsolási díj	1 500 Ft
Telefonos ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetés felvételének nem első alkalommal történő rendelkezésre bocsátási díja	2 000 Ft
Belföldi tudakozó szolgáltatás igénybevételének díja	95 Ft
Hívásrészletező díja	800 Ft

Megváltozott telefonszám fenntartásának díja	1 000 Ft/hó
Átírás díja	5 000 Ft
Számhordozás díja (kapcsolási számonként, illetve számtartományonként)	4 000 Ft



**VoiceNet szolgáltatás díjazása**

VoiceNet díjsomagok előfizetési díjai

VoiceNet díjsomag	Nettó havi díj
VoiceNet L 1 000	1 000 Ft
VoiceNet L 2 000	2 000 Ft
VoiceNet L 5 000	5 000 Ft
VoiceNet L 10 000	10 000 Ft
VoiceNet L 20 000	20 000 Ft
VoiceNet L 50 000	50 000 Ft

A díjak nettó díjak, nem tartalmazzák az ÁFA-t.

Voicenet díjsomagokhoz tartozó percdíjak

Hívásirányok/Nemzetközi díjzónák	Voicenet L 1 000	Voicenet L 2 000	Voicenet L 5 000	Voicenet L 10 000	Voicenet L 20 000	Voicenet L 50 000
Hálózaton belül minden időszakban	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Helyi csúcsidő	5,00 Ft	4,80 Ft	4,50 Ft	4,20 Ft	3,80 Ft	3,50 Ft
Helyi csúcsidőn kívül	4,50 Ft	4,40 Ft	4,20 Ft	4,00 Ft	3,60 Ft	3,30 Ft
Belföldi csúcsidő	7,00 Ft	6,60 Ft	6,20 Ft	5,80 Ft	5,40 Ft	5,00 Ft
Belföldi csúcsidőn kívül	6,80 Ft	6,40 Ft	6,00 Ft	5,60 Ft	5,20 Ft	4,80 Ft
Mobil hívás csúcsidő	31,00 Ft	30,00 Ft	28,00 Ft	27,00 Ft	25,50 Ft	23,00 Ft
Mobil hívás csúcsidőn kívül	31,00 Ft	30,00 Ft	28,00 Ft	27,00 Ft	25,50 Ft	23,00 Ft
1. zóna	9,00 Ft	8,80 Ft	8,60 Ft	8,30 Ft	8,00 Ft	7,60 Ft
2. zóna	14,00 Ft	13,70 Ft	13,40 Ft	13,00 Ft	12,60 Ft	12,20 Ft
3. zóna	24,00 Ft	23,50 Ft	23,00 Ft	22,30 Ft	21,60 Ft	21,10 Ft
4. zóna	39,00 Ft	38,20 Ft	37,40 Ft	36,30 Ft	35,50 Ft	34,70 Ft
5. zóna	60,00 Ft	58,80 Ft	57,60 Ft	55,80 Ft	54,60 Ft	53,40 Ft
6. zóna	90,00 Ft	88,20 Ft	86,40 Ft	83,70 Ft	81,90 Ft	80,10 Ft
7. zóna	150,00 Ft	147,00 Ft	144,00 Ft	139,50 Ft	136,50 Ft	133,50 Ft
8. zóna	205,00 Ft	200,90 Ft	196,80 Ft	190,70 Ft	186,60 Ft	182,50 Ft
9. zóna	420,00 Ft	418,00 Ft	415,00 Ft	412,00 Ft	409,00 Ft	402,00 Ft
10. zóna	1 880,00 Ft	1 875,00 Ft	1 870,00 Ft	1 865,00 Ft	1 860,00 Ft	1 855,00 Ft
11. zóna	4 600,00 Ft	4 590,00 Ft	4 580,00 Ft	4 570,00 Ft	4 560,00 Ft	4 550,00 Ft

A díjak nettó díjak, nem tartalmazzák az ÁFA-t.

**Rövid hívószámok**

A díjak nettó díjak, nem tartalmazzák az ÁFÁ-t.

Hívószám	Szolgáltatás	Díj (nettó)
11800	Egyetemes belföldi tudakozó (Invitel)	95 Ft/hívás
11811	Különleges tudakozó (Invitel)	195 Ft/hívás
11818	Belföldi tudakozó (Telekom)	95 Ft/hívás
11824	Különleges Tudakozó (Telekom)	195 Ft/hívás
11888	Belföldi tudakozó (Invitel)	95 Ft/hívás
190	Nemzetközi bejelentő	95 Ft/hívás
191	Belföldi bejelentő	95 Ft/hívás
192	Ingyenes számok	95 Ft/hívás
193	Ébresztő hívás	95 Ft/hívás
194	Ingyenes számok	95 Ft/hívás
104	Segélyhívó szám (mentők)	0 Ft/hívás
105	Segélyhívó szám (tűoltóság)	0 Ft/hívás
107	Segélyhívó szám (rendőrség)	0 Ft/hívás
112	Egységes segélyhívó szám	0 Ft/hívás
rövid számok (mobil)		25 Ft/perc
rövid számok (12xx, 14xx, 14xxx)		4 Ft/perc

**Nemzetközi díjzónák**

Zónák	Országok, hívásirányok
1. zóna	Andorra, Argentína, Ausztrália, Ausztrália mobil, Ausztria, Belgium, Belgium mobil, Bulgária, Bulgária mobil, Csehország, Csehország mobil, Dánia, Dél-Korea, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Egyesült Államok – Hawaii, Egyesült Királyság, Egyesült Királyság mobil, Észtország, Észtország mobil, Finnország mobil, Franciaország, Franciaország mobil, Görögország, Görögország mobil, Guam, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, Horvátország mobil, India, Írország, Izrael, Japán, Kanada, Kína, Lengyelország, Lengyelország mobil, Lettország, Lettország mobil, Litvánia, Litvánia mobil, Luxemburg, Málta, Marokkó, Mexikó, Németország, Németország mobil, Norvégia, Olaszország, Olaszország mobil, Oroszország (Moszkva), Portugália, Portugália mobil, Puerto Rico, Románia, Románia mobil, Spanyolország, Spanyolország mobil, Svédország, Svédország mobil, Szlovákia, Szlovákia mobil, Új-Zéland
2. zóna	Banglades, Bermuda, Brunei, Ciprus, Finnország, Grönland, Hollandia egyéb mobil, Írország mobil, Izland, Japán mobil, Malajzia, Malajzia mobil, Mongólia, Oroszország, Svájc, Szingapúr, Törökország, Új-Zéland mobil
3. zóna	Amerikai-Szamoá, Bhután, Bulgária alternatív és WiMax hálózatok, Costa Rica, Csehország speciális hívószámok, Dél-Korea mobil, Francia Guayana, Indonézia, Laosz, Makaó, Monaco, Norvégia emeltdíjas, Paraguay, Peru, Thaiföld, Vietnám
4. zóna	Algéria, Brazília, Dominika, Írország emeltdíjas, Kambodzsa, Kuvait, Martinique, Namíbia, Nigéria, Pakisztán, Panama, Reunion, Saint Maarten, Száúd-Arábia, Szváziföld, Tajvan, Ukrajna, Üzbegisztán, Venezuela
5. zóna	Andorra mobil, Argentína mobil, Aruba, Ausztria emeltdíjas, Bahamák, Bahrein, Bosznia és Hercegovina, Cayman-szigetek, Egyesült Arab Emirátusok, Egyiptom, El Salvador, Faeroe-szigetek, Fülöp-szigetek, Gibraltár, Gibraltár mobil, Görögország – Tetra, Grúzia, Guadeloupe, Guatemala, Holland Antillák, Honduras, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kanada – Northwestel, Koszovó, Lettország egyéb vezetékes szolgáltatás, Libanon, Liechtenstein, Luxemburg emelt díjas, Macedónia, Mauritius, Montenegró, Németország emeltdíjas, Nepál, Palesztina, Qatar, Sri Lanka, Szerbia, Szlovénia, Szudán, Tádzsikisztán, Törökország mobil, Türkmenisztán, Új-Kaledónia, Uruguay
6. zóna	Afganisztán, Anguilla, Antigua és Barbuda, Belgium egyéb mobil, Bolívia, Botswana, Belize, Brazil-Mobility-Services, Dél-Afrika, Dél-Szudán, Ecuador, Egyesült Királyság – NTS, Eritrea, Észtország egyéb mobil, Etiópia, Fidzsi-szigetek, Franciaország emeltdíjas, Francia-Polinézia, Grenada, Guyana, Hollandia emeltdíjas, Jemen, Kazahsztán, Kenya, Lettország Triatel mobil, Liechtenstein, Mariana-szigetek, Marshall-szigetek, Mexikó mobil, Mianmar, Mozambik, Namíbia mobil, Németország Civil-Service, Nicaragua, Norvégia emeltdíjas, Omán, Oroszország Abházia, Oroszország mobil, Örményország, Örményország mobil, Peru, Lengyelország Aero2 mobil, Ruanda, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent és Grenadin-szigetek, Spanyolország emeltdíjas, Szíria mobil, Trinidad és Tobago, Turks és Caicos Szigetek, Ukrajna mobil, Virgin-szigetek
7. zóna	Albánia, Albánia mobil, Angola, Azerbajdzsán, Benin, Bosznia és Hercegovina mobil, Bulgária emeltdíjas, Burkina Faso, Cape Verde, Ciprus emeltdíjas, Ciprus (Törökország – NGN), Dzsibuti, Egyenlítői Guinea, Egyesült Királyság egyéb mobil, Fehéroroszország, Finnország szolgáltatási számok, Gabon, Görögország speciális szolgáltatás, Guyana, Kamerun, Kenya emeltdíjas, Kirgizisztán, Kolumbia, Koszovó mobil, Lesotho, Lettország egyéb mobil, Libéria, Líbia, Litvánia emeltdíjas, Luxemburg nem földrajzi, Macedónia mobil, Malawi, Mali, Marokkó mobil, Moldva emeltdíjas, Monaco mobil, Montserrat, Montenegró mobil, Mozambik, Nicaragua mobil, Niger, Olaszország egyéb mobil, Palau, Románia emeltdíjas, Sierra Leone, Svájc mobil, Szenegál, Szerbia mobil, Szíria, Szlovénia mobil, Szomália, Togo, Zambia, Zimbabwe, Zöldfoki-szigetek
8. zóna	Algéria mobil, Burundi, Csád, Észtország emeltdíjas, Gabon, Ghána, Guinea, Kelet-Timor, Kongó, Kuba, Lettország speciális szolgáltatás, Líbia mobil, Madagaszkár, Mauritánia, Mikronézia, Moldva, Saint Pierre és Miquelon, San Marino, Suriname, Szlovénia mobil – IPKO, Tanzánia, Tunézia, Uganda
9. zóna	Albánia emeltdíjas, Ausztrália külső területek, Azerbajdzsán emeltdíjas, Barbados, Chile, Comore-szigetek, Cook-szigetek, Diego Elefántcsontpart, Elefántcsontpart emeltdíjas, Észak-Korea, Fehéroroszország emeltdíjas, Garcia, Guinea Bissau, Haiti, Közép-Afrikai Köztársaság, Kazahsztán emeltdíjas, Maldív-szigetek, Húsvét-szigetek, Salamon-szigetek, Sao Tome és Principe, Seychelles, Szamoá, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Wallis és Futuna Szigetek
10. zóna	Ascension-sziget, Ausztrália – Mobilesat, Gambia, Falkland-szigetek, Kelet-Timor, Kiribati, Lengyelország emeltdíjas, Nauru, Niger emeltdíjas, Nigéria emeltdíjas, Niue, Saint Helena, Pápua Új-Guinea, Tokelau
11. zóna	ENSZ, Global Networks 883, GMSS, Inmarsat, International Networks, Svédország személyhívó

A 27 EU országához tartozó tarifa csak valós A szám (hívószám) esetén érvényes, minden más eredet, valamint a hibás/az érvényben lévő szabványoknak nem megfelelő vagy hiányzó A-szám esetén a magasabb díj kerül elszámolásra, illetve a forgalom blokkolásra kerülhet.

**2. sz. melléklet**  
Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	98%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80%

### 3. sz. melléklet Hálózat használati irányelvek

Az ACE Telecom Kft. internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás használata során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
  - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
  - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
  - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
  - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
  - becsmérlők és megalázók,
  - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
  - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
  - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
  - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
  - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.



## Nyilatkozat a szerződés teljesítésébe bevonni kívánt alvállalkozókról

Név: ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Szolgáltató Kft

Székhely: 1037 Budapest, Zay utca 3.

Cégjegyzékszám: 01-09-569352

Adószám: 12255726-2-41

Képviselőjében eljár: Famosi Attila Szabolcs (ügyvezető), Varga Gábor (ügyvezető)

Alulírott **Famosi Attila Szabolcs, Varga Gábor** mint a(z) **ACE Telecom Kft** képviselőjére jogosult felelősségem tudatában kijelentem, hogy az általam képviselt gazdasági szereplő a **Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat**, mint ajánlatkérő által „**Felhő alapú telefonközpont-szolgáltatás, vezetékes telefon- és internet szolgáltatás beszerzése II.**” tárgyban lefolytatott közbeszerzési eljárás eredményeként megkötésre kerülő szerződés teljesítésébe *(a megfelelő részt kérjük aláhúzással jelölni)*:

- nem von be alvállalkozót;
- az alábbi alvállalkozókat vonja be:

Név	Székhely	Adószám	Munkanem/Feladat

Nyilatkozom, hogy a fenti alvállalkozó(k) nem áll(nak) a megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt.

Dátum: Budapest, 2021. január 15.

  
 .....  
 Famosi Attila Szabolcs

  
 1037 Budapest, Zay utca 3. 4.  
 Adószám: 12255726-2-41  
 BA Zrt. 10102103-31234804-00000001

  
 .....  
 Varga Gábor

**NYILATKOZAT ÁTLÁTHATÓSÁGRÓL**  
**A nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény (Nvt.)**  
**3. § (1) bekezdés 1. pontja alapján**

Nyilatkozattevő:

Név: **ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Szolgáltató Kft**

Székhely: 1037 Budapest, Zay utca 3.

Cégjegyzékszám: 01-09-569352

Adószám: 12255726-2-41

Képviselésében eljár: Farmosi Attila Szabolcs (ügyvezető), Varga Gábor (ügyvezető)

**Alulírott Farmosi Attila Szabolcs, Varga Gábor mint a(z) ACE Telecom Kft. képviselőjére jogosult, az Nvt. 3. § (1) bekezdés 1. pontja alapján felelősségem tudatában kijelentem, hogy az általam képviselt szervezet átlátható szervezetnek minősül.**

Felelősségem teljes tudatában kijelentem továbbá, hogy jogosult vagyok a szervezet képviselőjére, valamint, hogy az átlátható szervezetekre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket megismertem.

Jelen nyilatkozat alapján tudomásul veszem, hogy a központi költségvetési kiadási előirányzatok terhére olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel nem köthető érvényesen visszterhes szerződés, illetve létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthető kifizetés, amely szervezet nem minősül átlátható szervezetnek.

Kijelentem és szavatolom, hogy amennyiben az általam képviselt szervezet már nem minősül átláthatónak, úgy azt haladéktalanul bejelentem a **Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat, mint Megrendelő** részére.

Jelen nyilatkozatot a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat, mint ajánlatkérő/megrendelő által a „**Felhő alapú telefonközpont-szolgáltatás, vezetékes telefon- és internet szolgáltatás beszerzése II.**” tárgyban lefolytatott közbeszerzési eljárás részeként teszem meg.

Dátum: Budapest, 2021. január 15.

  
.....  
Farmosi Attila Szabolcs

  
1037 Budapest, Zay utca 3. 4.  
Adószám: 12255726-2-41  
BB Zrt. 10102103-31234804-00000001

  
.....  
Varga Gábor