

..... számú

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

a

**Vasútegészségügyi Szolgáltató Nonprofit Közhasznú
Korlátolt Felelősségű Társaság**

valamint a

GTS Hungary Távközlési Kft.

között

Jelen Előfizetői Szerződés GTS Bérelt vonali szolgáltatás Igénybevételére (a továbbiakban: „Szerződés”) az alább megjelölt helyen és időpontban jött létre a

Vasútegészségügyi Szolgáltató Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság
1062 Budapest, Podmaniczky utca 109. szám alatti székhelyű társaság (képviseli: Dr. Pásztélyi Zsolt ügyvezető igazgató, adószám: 18159422-2-42, cégjegyzékszám: 01-09-919878, bankszámlaszám: 10032000-00286325-00000017) mint Előfizető (a továbbiakban: „Előfizető”)

valamint a

GTS Hungary Távközlési Kft., H-2040 Budaörs, Ipartelep utca 13-15. szám alatti székhelyű társaság (képviseli: Kollár Péter adószám: 10893018-2-44, cégjegyzékszám: 13-09-100567, bankszámlaszám: 10700024-04963404-51100005, honlap: www.gts.hu; mint Szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató” vagy „GTS Hungary”)

(együtt a továbbiakban: „Felek”) között az alábbi helyen és időpontban, a következő feltételekkel:

1. A Szolgáltatás

1.1. A Szolgáltató az 1. számú mellékletben körülírt szolgáltatás(ok) („Szolgáltatás”) nyújtását vállalja a 3. számú mellékletben meghatározott helyszíneken és műszaki tartalommal az Előfizető részére a jelen Szerződésben, valamint a vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben („ÁSZF”) foglalt feltételekkel, a magyar jogszabályokkal összhangban. A jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képező ÁSZF megtekinthető a Szolgáltató honlapján (www.gts.hu), valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Előfizető kijelenti, hogy a Szolgáltató általános szerződési feltételeit és azok mellékleteit megismerte és azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

1.2. A felek rögzítik, hogy jelen szerződés a PTS-098 sz. közbeszerzési eljárás során a Szolgáltató nyertes pályázata alapján kerül megkötésre. A közbeszerzési eljárásra tekintettel a felek rögzítik a speciális, közbeszerzési eljárás sajátosságaiból adódó rendelkezéseket, mely a felekre vonatkozóan kötelező érvényű:

Jelen szerződés aláírásakor hatályos a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény 125.§. (4) – (5) bek., 132.§. (1) – (3) bek., 130.§. (1), (5) – (6) bek..

2. A Szolgáltatás igénybevétele és használata

A Szolgáltatást a Szolgáltató kizárólag üzleti/intézményi Előfizetők számára nyújtja. A Szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az Előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátjai. A Szolgáltatás műszaki megvalósításának leírását az 1. és 3. számú mellékletek tartalmazzák.

3. A Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítése

3.1 A felek rögzítik, hogy a Szolgáltató jelen szerződés aláírásának és az Alapidőtartam kezdő időpontjáig folyamatosan nyújtja a jelen szerződés 3. számú mellékletében megjelölt Szolgáltatás Hozzáférési Pontokon („SZHP”) és specifikációval a jelen szerződés szerinti Szolgáltatásokat, erre tekintettel a Szolgáltatások kiépítésére nem kerül sor, a Szolgáltatások átadásáról a felek a jelen szerződés Alapidőtartamának kezdetén formális átadás-átvételi jegyzőkönyvet írnak alá. Előfizető kijelenti, hogy jelen szerződés aláírásának időpontjában a Szolgáltatások jelen szerződés rendelkezéseinek megfelelően működnek. Az SZHP alatt a Felek azon hálózati végpontot értik, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

3.2 Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont helyszínére, illetve arra az ingatlanra, ahol az SZHP található, előre egyeztetett időpontban bejusson, és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseit, valamint a berendezéshez vezető kábeleket elhelyezhesse, és azokhoz az üzemeltetéshez, hibaelhárításhoz és karbantartáshoz szükséges mértékig folyamatosan előzetes egyeztetés és a belépésre illetve a hozzáférésre irányadó eljárásrend betartása mellett hozzáférjen.

Előfizető köteles gondoskodni a szükséges hatósági és tulajdonosi engedélyekről, illetve a Szolgáltató által elhelyezett berendezések megfelelő tápellátásáról és vagyonvédelméről. Az előbb említett ingatlan(ok)ra bejutással, a berendezés elhelyezésével (ideértve a kültéri egységek elhelyezésére tartószerkezet kialakítására alkalmas hely vagy kész szerkezet biztosítását) és tápellátásával kapcsolatos költségeket az Előfizető viseli.

Felek külön megállapodása alapján a Szolgáltató beszerzi a szükséges engedélyeket és elvégzi az SZHP helyszínek előkészítését, ideértve különösen a szükséges építészeti, átalakítási munkák elvégzését.

3.3 Előfizető a felelős őrzés szabályai szerint köteles gondoskodni az SZHP-kon elhelyezett, Szolgáltató tulajdonát képező berendezések zárt helyiségben való elhelyezéséről és rendeltetésszerű használatáról. Előfizető köteles a Szolgáltató által elhelyezett berendezések épségét és illetéktelen beavatkozás elleni védelmét biztosítani.

3.4 Az SZHP-k létesítéséhez szükséges berendezéseket a Szolgáltató szerzi be, valamint megtervezi, engedélyezteteti, kiépíti és üzembe helyezi Előfizető által igényelt összeköttetéseket.

3.5 Előfizető valamennyi SZHP helyszínén előzetes egyeztetés alapján és az adott helyszínre vonatkozó belépési eljárásrend betartásával biztosítja Szolgáltató üzemviteli személyzetének 24 (huszonnégy) órás bejutását hibaelhárítási munkák esetére. A tervezett karbantartási munkák időpontja és várható időtartama előzetesen egyeztetésre kerül az Előfizetővel. Amennyiben Előfizető az előzetesen leegyeztetettekhez képest csak késedelemmel tudja a telepítéshez vagy a hibaelhárításhoz szükséges belépést biztosítani Szolgáltató szakemberei számára, abban az esetben a telepítésre vagy a hibaelhárításra meghatározott időtartam a késedelem mértékével meghosszabbodik. Szolgáltató az SZHP-kre történő bejutási igényeit Előfizető lenti 10.5 pontban megjelölt e-mail címén jelenti be.

3.6 Előfizető a Szolgáltatás működéséhez szükséges, Szolgáltató által telepített szoftvereket, know-how-t és egyéb szellemi termékeket Szolgáltatás igénybe vételén illetve a kormányzati célú elektronikus hírközlési szolgáltatások biztosításán kívül nem használhatja más célra, azokat a rendszerből le nem másolhatja és a kormányzati célú

hírközlési szolgáltatások szolgáltatóján és előfizető (igénybevevői) körén kívül harmadik személy számára tovább nem adhatja, részére hozzáférést nem biztosíthat. Előfizető köteles a Szolgáltatót kártalanítani minden olyan kárért, költségért és igényért, amely ezen rendelkezés megsértéséből származik.

3.7. Felek egyezően rögzítik, hogy Előfizető nem jogosult a Szolgáltatásokat továbbértékesíteni.

3.8. A felek megállapodnak, hogy Előfizető jogosult a jelen szerződés 4. számú Melléklete szerint Megrendelőlapon a Szolgáltatás bővítését, avagy új Szolgáltatás megrendelését igényelni. Szolgáltató vállalja, hogy az új telephelyre vonatkozó megrendelést műszaki és jogi lehetőségeihez képest vállalja teljesíteni az azonos sáv szélességre vonatkozó árák átlagos értéknek alapul vételével. Az új megrendelés szerinti szolgáltatás időtartama az Alapidőtartamot nem haladhatja meg. Az Előfizető köteles a szolgáltatás kiépítésével kapcsolatos költségek viselésére és előlegezésére.

3.9. A felek megállapodnak, hogy Szolgáltató a jelen szerződés 3. sz. mellékletében meghatározott SZHP szerinti település közigazgatási területén belül költségmentesen vállalja a Szolgáltatás áthelyezését.

3.10. A felek között a jelen szerződés módosítására abban az esetben kerül sor a 3.8. – 3.9. szerinti bővítés avagy új megrendelés esetében, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető cégszerűen aláírt írásbeli megrendelését azonos módon és alakban Előfizető részére visszaigazolja.

4. A legrövidebb szerződéses időszak

A Szerződés 2015. február 01. napjától 2017. január 31. napjáig (Alapidőtartam) terjedő határozott időtartamra jön létre, azzal, hogy a jelen szerződés a felek kölcsönös aláírásával érvényesen létrejön. A Felek kifejezetten rögzítik, hogy a határozott időtartam elteltét követően a szerződés megszűnik, és Szolgáltató a szolgáltatás nyújtást haladéktalanul megszünteti.

5. A Szolgáltatási Díjak fizetése

5.1 Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért havi előfizetési díjat köteles fizetni. A havi előfizetési díj havonta fizetendő a 3. számú mellékletben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. Előfizető a Kbt. 130. § (1) bekezdése szerint igazolt teljesítés alapján, átutalással, havonta utólag kiállított számla ellenében fizeti meg annak ellenértékét a Kbt. 130. § (5)-(6) bekezdésében foglaltak figyelembe vételével a Ptk. 6:130. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a számla kiállítását követő 30 napon belül a nyertes ajánlattevő számlájára történő átutalással.

A szolgáltatás az ÁFA törvény 58.§ (1) bekezdése alá tartozik, ezért a számlán a fizetés esedékességének meg kell egyeznie a teljesítés dátumával.

A 3. számú melléklet tartalmazza a nettó szolgáltatási havidíjakat az egyes SZHP-on nyújtott szolgáltatásokkal összefüggésben, valamint a nettó szolgáltatási havidíjakat összesen, a külön megrendelés esetén alkalmazott óradíjakat és napidíjakat, a szolgáltatási össz havidíj 1 napra eső összegét és az egyes SZHP-n nyújtott egyes szolgáltatások havidíjának 1 napra eső összegét.

Előfizető a tárgyhót követő hónap 15. napjáig a Szolgáltató teljesítéséről teljesítésigazolást állít ki.

5.2 Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. A késedelmi kamat mértéke Ptk. 6:155.§. szakasza szerinti mindenkorai törvényes késedelmi kamat.

5.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 (harminc) munkanapon belül megvizsgálja. Az előfizetői panasz intézése a díjfizetési határidőket nem érinti. Az Előfizető esetleges számlapanaszát megteheti írásban a szamlazas@gts.hu email címen. A számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 6.2 pontja tartalmazza.

5.4. Felek egyezően rögzítik, hogy a jelen 5. pontokban szerinti fizetési határidőt és késedelmi kamat mértékét nem tekintik a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével egyoldalúan és indokolatlanul a Szolgáltató hátrányára eltérő, tisztességtelen szerződéses feltételnek.

5.5. A jelen szerződés szerinti díjakat magyar forintban (HUF) teljesíti az Előfizető.

5.6. Előfizető előleget nem fizet.

5.7. A Szolgáltató az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. § szerint köteles eljárni.

6. A Szolgáltató szerződésszegése

6.1. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. A szolgáltatások minőségi paramétereit és a hibaelhárítás határidejét a Szerződés 1. számú melléklete tartalmazza. Az esetleges hibát a 4. számú mellékletben meghatározott kapcsolattartó felé lehet a Szolgáltató részére bejelenteni minden nap 0-24 óráig. A hiba bejelentése során Előfizető köteles megadni milyen olyan jelenséget, mely a hiba azonosításához elengedhetetlen. A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a szolgáltatás előfizetőjének nevét (cégszerű megnevezés),
- az SZHP címét, szolgáltatás azonosítóját,
- hibajelenség lehető legpontosabb leírását,
- hibajelenség időpontját,
- helyszínen elérhető kapcsolattartó elérhetőségét, előfizető telephelyére történő bejutás rendjét.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató felelősségi körén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti hibajavítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A hiba előfizetői bejelentését követően Szolgáltató hibajegyet állít ki. A hibabejelentések elintézési rendjét egyebekben az ÁSZF 6. pontja tartalmazza.

6.2 Amennyiben a Szolgáltatás az 3. számú mellékletben hibajavításra megadott időtartamot meghaladóan nem vehető igénybe olyan okból, amiért a Szolgáltató felelős, a Szolgáltató köteles a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke a hibával érintett Szolgáltatás havi díjának 1/30-ad része. A kötbér minden hibával érintett késedelmes nap után jár.

6.3. Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást az 3. számú mellékletben vállalt célminőséghez képest olyan okból, amiért a Szolgáltató felelős, gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, az Előfizetőt kötbér illeti meg. A kötbér mértéke a hibával érintett Szolgáltatás havi díjának 1/30-ad része. A kötbér minden hibával érintett késedelmes nap után jár. A jelen pont szerinti kötbért Szolgáltató beszámítja a következő hónap havi díjába, vagy amennyiben ezen beszámításra a szerződés időbeli hatályára figyelemmel nem kerülhet sor, úgy Szolgáltató a jelen pont szerinti kötbér összegét Előfizető kötbérigény érvényesítésére vonatkozó számlahelyettesítő bizonylatának kézhezvételét követő 30 banki napon belül köteles megfizetni Előfizető részére banki átutalás útján.

6.4. A 3. számú melléklet avagy a Megrendelés szerinti kiépítési határidők késedelme esetén olyan okból, amiért a Szolgáltató felelős, Szolgáltató a késedelem minden egyes napjára késedelmi kötbért köteles fizetni Előfizető részére. A kötbér mértéke a hibával érintett Szolgáltatás havi díjának 1/30-ad része. A kötbér minden hibával érintett késedelmes nap után jár.

A jelen pont szerinti kötbért Szolgáltató beszámítja a következő hónap havi díjába, vagy amennyiben ezen beszámításra a szerződés időbeli hatályára figyelemmel nem kerülhet sor, vagy a jelen pont szerinti meghiúsulási kötbér illeti meg Előfizetőt, úgy Szolgáltató a jelen pont szerinti kötbér összegét Előfizető kötbérigény érvényesítésére vonatkozó számlahelyettesítő bizonylatának kézhezvételét követő 30 banki napon belül köteles megfizetni Előfizető részére banki átutalás útján.

6.5. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért vagy minőségromlásáért:

6.5.1. az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;

6.5.2. a műszaki berendezés vagy a Szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;

6.5.3. az Előfizető által az SZHP-ban okozott meghibásodás;

6.4.4. a Szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által;

6.5.5. a Szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;

6.5.6. a tápellátás hibája; vagy

6.5.7. vis major.

6.6. A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott, bizonyított értékcsökkenésért felel fentiekben meghatározott kötbérek megfizetésén túlmenően. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

6.7. Szolgáltató nem felelős az Előfizető felelősségi körében felmerülő okból előidézett késedelemért, illetve hibás teljesítésért és az ezekből eredő károkért. Az Előfizető viseli a késedelmével, illetve együttműködési és a rendeltetésszerű használatra vonatkozó kötelezettségének megszegésével kapcsolatosan a Szolgáltatónál felmerülő igazolt többletköltségeket. Előfizető köteles bizonyítani, hogy a Szolgáltatóval együttműködött a kár elhárítása és csökkentése érdekében.

6.8. A szerződésszegés jogkövetkezményeit (így különösen a Szolgáltatás minőségére, szünetelésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét) a jelen szerződésben nem szabályozott körben az ÁSZF 7. pontjai tartalmazzák.

6.9. A kötbér megfizetése a kártérítés érvényesítését nem zárja ki.

6.10. A felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató a késedelemmel érintett napokra, csomagvesztés túllépés, rendelkezésre állás túllépés esetén elengedi a késedelemmel, csomagvesztéssel, rendelkezésre állás túllépéssel érintett napokra a havidíj egy napra vetített összegét.

7. A Szolgáltatás korlátozásának és szünetelésének esetei

7.1 A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató - az Előfizető egyidejű értesítése mellett - a következő esetekben jogosult:

7.1.1. az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az SZHP-hoz megfelelés-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; vagy

7.1.2. az Előfizetőnek az esedékességet követően írásban megküldött díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott a Szolgáltató számára vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató a korlátozást 48 órán belül megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

7.2 Amennyiben a Szolgáltatás nyújtása átmeneti akadályba ütközik, a Szolgáltatás szünetel. A szünetelés időtartamára Előfizetőt szolgáltatási díjfizetési kötelezettség nem terheli.

7.3 Amennyiben a Szolgáltatás szünetelése az SZHP(k) felújítása, cseréje, karbantartása vagy átalakítása miatt válik szükségessé, Szolgáltató erről Előfizetőt legalább 15 nappal előbb értesíti, és egyeztetni a munka megkezdésének várható idejét és időtartamát, kivéve akkor, amennyiben az SZHP(k) felújítása, cseréje, karbantartása vagy átalakítása az Előfizető kérésére és/vagy érdekében történik. Amennyiben az összeköttetés felújítása, cseréje, karbantartása vagy átalakítása nem az Előfizető kérésére és/vagy érdekében történik, évente egyszer szünetelhet a Szolgáltatás.

A Szolgáltatás szünetelése ekkor sem érheti el a 24 (huszonnégy) órát. Előzetes egyeztetés és az Előfizető jóváhagyása esetén Szolgáltató számára lehetőség van – a Szolgáltatás minőségét javító, biztosító karbantartási munkálatok elvégzésére – szükség esetén 15 napnál rövidebb bejelentési kötelezettség mellett is. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő szünetelési időtartam a Szolgáltatás rendelkezésre állási idejébe beszámít.

7.4 Amennyiben a szerződés teljesítése mindkét fél felelősségi körén kívül álló okból legalább 1 (egy) naptári hónapig lehetetlenné válik, akkor bármelyik fél másik félhez intézett írásbeli értesítésével a szerződés azonnali hatállyal, a Felekre nézve mindenfajta hátrányos jogkövetkezmény nélkül megszűnik. Előfizető ezen 1 (egy) naptári hónapos időtartamra mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

7.5 A Szolgáltatás szünetelésének és korlátozásának jelen szerződésben nem részletezett feltételeit az ÁSZF 5. pontjai tartalmazzák.

8. A Szerződés módosítása

8.1 Jelen szerződés eltérő rendelkezése hiányában a Szerződés módosítása kizárólag írásban, a Felek arra felhatalmazott képviselői útján lehetséges.

8.2 A szerződés módosításának minősül az SZHP áthelyezése és megszüntetése is. SZHP áthelyezésére kizárólag a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén, külön díj megfizetése ellenében nyílik lehetőség. Az áthelyezési díj mértékéről Felek az áthelyezés megkezdését megelőzően megállapodnak.

8.3 Amennyiben az Előfizető által kezdeményezett SZHP áthelyezéshez nem állnak fenn a szükséges műszaki feltételek, és emiatt jelen Előfizetői Szerződés megszűnik, úgy Előfizető köteles a határozott időtartamú előfizetői szerződés teljes további időtartamára vonatkozó havi díjak még hátralévő időtartamra járó összegét, valamint az egyszeri díjaknak a határozott időtartamra tekintettel kapott kedvezménnyel nem csökkentett összegét Szolgáltató részére a szerződés megszűnésével egyidejűleg megfizetni.

8.4 Az Alapidőtartam alatt a jelen szerződés nem módosítható Szolgáltató által egyoldalúan, különös tekintettel a 3. számú mellékletben megjelölt díjakra.

9. A Szerződés megszűnése és megszüntetése

9.1. A Szerződés az Alapidőtartam alatt rendes felmondással nem szüntethető meg. Az Előfizető az Alapidőtartam lejártá előtt kizárólag az alábbi esetekben, valamint az Alapidőtartam lejártá után is jogosult felmondani a Szerződést (Előfizetői rendkívüli felmondás):

9.1.1. a jelen szerződésben kifejezetten megjelölt esetekben (6. fejezet);

9.1.2. a Szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az Előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;

9.1.3. a Szolgáltató ellen bírósági végzés alapján csőd vagy felszámolási eljárás indul.

Amennyiben Előfizető rendkívüli felmondással él, írásbeli felmondásában pontosan meg kell jelölnie a felmondás indokát. Egyéb, jelen pontban nem rögzített okból történő, Alapidótartam alatti felmondás esetén az Előfizető köteles a 3. számú mellékletben meghatározott havidíjnak az Alapidótartamból hátralévő hónapok számával megszorított összegét – felmondási díjként – megfizetni a Szolgáltató számlája ellenében, a számla kézhezvételét követő 30 napon belül.

A Szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

9.2 A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt a Szerződést rendkívüli felmondással az alábbiak szerint mondhatja fel a Szerződés teljes időtartama alatt (Szolgáltatói rendkívüli felmondás).

9.2.1 A Szolgáltató 15 (tizenöt) napos felmondási idővel mondhatja fel a Szerződést, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követő 3 (három) napon belül sem szünteti meg;

b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze; vagy

c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

9.2.2 A Szolgáltató a Szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető a tartozását a jogkövetkezményekre figyelmeztető első felmondási értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, és a tartozás összege meghaladja az 5.000,- (ötezer) Ft-ot.

A Szolgáltató által az Alapidótartam alatt gyakorolt rendkívüli felmondás esetén Előfizető egyúttal köteles a 9.1 pont második bekezdésében foglalt felmondási díj megfizetésére.

9.3. A Szolgáltató, vagy alvállalkozója az általa a Szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából a Szerződés

megszűnését követően az Előfizetővel előzetesen kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az Előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A Szolgáltató az Előfizető elérhetetlensége esetén legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást. Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő 30 (harminc) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a Szolgáltató vagy alvállalkozója az Előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. (harmincadik) naptári napot követően a Szolgáltató beszerzési értéken kiszámlázza és ezzel eladja az Előfizetőnek az Előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások igazolt értékét, illetve költségét, Előfizető pedig jelen szerződés aláírásával hozzájárul jelen pont szerinti adásvételhez.

9.4. A szerződés a szolgáltatás teljesítésére vonatkozóan a 12. hónap után kötelezettség nélkül 60 napos felmondási idővel felmondható az ajánlatkérő részéről, amennyiben:

9.5.1. többségi állami tulajdonú társaságokat jogszabály útján közös közbeszerzési eljárásban való részvételre kötelezik;

9.5.2. olyan, jogszabályban rögzített közös kormányzati infrastrukturális fejlesztés történik, amely érinti az Előfizető jelen szerződéssel érintett szolgáltatásait (amennyiben részben érinti, úgy az érintett rész vonatkozásában).

10. Egyéb rendelkezések

10.1. Az Előfizető büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy az általa a Szerződésben megadott adatok valósak. A Szolgáltató az adatokat a hatályos Adatvédelmi Szabályzatának valamint az ÁSZF rendelkezéseinek illetve az Előfizető által kitöltött, Adatkezelési Nyilatkozatnak (2. számú melléklet) megfelelően kezeli. Az Előfizető a Szerződés adataiban történt változást köteles a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni. A változás bejelentésének elmulasztásából eredő valamennyi kár az Előfizetőt terheli.

10.2. Előfizető jelen szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a GTS hozzáférést biztosítson a GTS csoport többi tagvállalata részére az általa kezelt valamennyi, az Előfizetővel és az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatással kapcsolatos, távközlési adatokat is magában foglaló adatokhoz. A hozzáférés biztosításának célja az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás(ok) fejlesztése és az Előfizető igényeinek teljes körű kielégítése. Ezzel egyidejűleg a GTS kijelenti és vállalja, hogy az adatok kezelése a magyar jogszabályoknak megfelelően történik és kizárólag a GTS csoporton belül kerül felhasználásra az Előfizető számára történő szolgáltatásnyújtás céljából.

10.3. Szolgáltató kijelenti, hogy a jelen Szerződésben megjelölt kapcsolattartók személyes adatait a 10.2 ponttal összhangban kezeli. Ezen személyes adatok kezelésének feltétele az, hogy a megjelölt személyek a 2. számú melléklet szerinti nyilatkozatot tegyék, melynek kitöltéséért és a Szolgáltatónak való átadásáért a felelősség Előfizetőt terheli.

10.4. A jelen Szerződéshez fűzött mellékletek valamint az ÁSZF a Szerződés elválaszthatatlan részét képezik, amelyek a Szerződés törzsszövegével együttesen képezik a Felek megállapodását. Amennyiben bármilyen eltérés van a jelen Szerződés törzsszövege, a mellékletei és a vonatkozó ÁSZF között, úgy az alábbi prioritási sorrend alkalmazandó:

1. Törzsszöveg;
2. Mellékletek;
3. ÁSZF.

10.5 Felek jelen szerződéssel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései akkor tekinthetőek megfelelően teljesítettnek, amennyiben azt a másik fél kijelölt képviselőjének jelen szerződésben meghatározott értesítési címére írásban (email, fax vagy ajánlott postai levél útján) küldték meg. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényrel megküldött értesítést akkor is, ha az két egymást követő kézbesítési kísérlet után „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

A képviselők elérhetőségeiben bekövetkezett változásokat a Felek kötelesek a másik Fél részére 5 (öt) napon belül bejelenteni. A Felek által kijelölt kapcsolattartók elérhetőségét a 4. számú melléklet tartalmazza.

10.6. A jelen Szerződésből keletkezett vitákat Felek megkísérlik békés úton, közös megegyezéssel rendezni. Amennyiben a vita keletkezésétől számított 30 (harminc) napon belül ilyen módon nem születik döntés, úgy bármelyik Fél jogosult az ügyet a hatáskörrel rendelkező magyar bíróság elé terjeszteni. A Felek a bírósági eljárás lefolytatására a helyi bíróság hatáskörébe tartozó ügyekre a Budaörsi Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. A Szolgáltatás nyújtását felügyelő, hatáskörrel rendelkező hatóságok elérhetőségét az ÁSZF 6. tartalmazza.

10.7. Minden olyan üzleti információt, üzleti titkot, vagy adatot, amelyet jelen szerződés teljesítése során az egyik fél a másiktól kap, vagy amelyet a Felek vagy nevükben bárki jelen szerződéssel vagy az ebben foglaltakkal kapcsolatban közölt, vagy amelyekhez a Felek a Szerződés teljesítése során hozzájutottak, bizalmasan kell kezelni mindaddig, amíg azok nyilvánossá nem válnak. Jelen szerződés tartalmáról egyik fél sem nyilatkozhat a másik beleegyezése nélkül azzal, hogy egyik fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy jogszabályi előírás tesz szükségessé. Jelen kötelezettség a szerződés hatálya alatt és a megszűnését követő egy évig terheli a Feleket.

10.8. Jelen szerződés testesíti meg a Feleknek a Szolgáltatásra vonatkozó teljes és végleges akaratát, és hatályon kívül helyez minden, a Felek között a Szolgáltatással kapcsolatban, korábban szóban vagy írásban létrejött megállapodást (teljességi záradék). Jelen szerződésnek nem képezik részét továbbá a Felek közötti korábbi üzleti gyakorlat, szokás, valamint nem válnak a jelen szerződés részévé az adott üzletágban alkalmazott szokások sem.

10.9. Előfizető kijelenti, hogy az Eht. 127.§: (3) bekezdése szerinti előnyöket és hátrányokat bemutató tájékoztatást a Szolgáltató részéről megismerte, azonban a hatályos jogszabályok szerint nem minősül kis-, és/vagy középvallalkozásnak, erre tekintettel a jogszabályi lehetőséggel nem élhet.

10.9. Jelen Szerződésben nem rendezett kérdésekre Magyarország jogszabályai az irányadóak.

Jelen Szerződést, annak átolvasása után, Felek erre felhatalmazott képviselőik útján, mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írják alá.

Az Előfizető részéről:

Kelt, Budapest, 2014. december 08.




Vasútegészségügyi Szolgáltató
 Nonprofit Közhasznú Korlátolt
 Felelősségű Társaság

Dr. Pásztélyi Zsolt

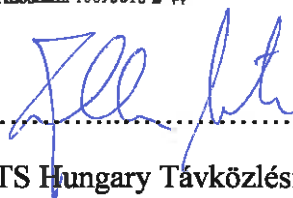
ügyvezető igazgató

Előfizető

A Szolgáltató részéről:

Kelt, Budaörs, 2014 december 09

GTS HUNGARY KFT. 10
 2040 Budaörs, Ipartelep utca 13-15.
 Adószám: 10893018-2-44



GTS Hungary Távközlési Kft.

Kollár Péter

ügyvezető igazgató

Szolgáltató

Mellékletek:

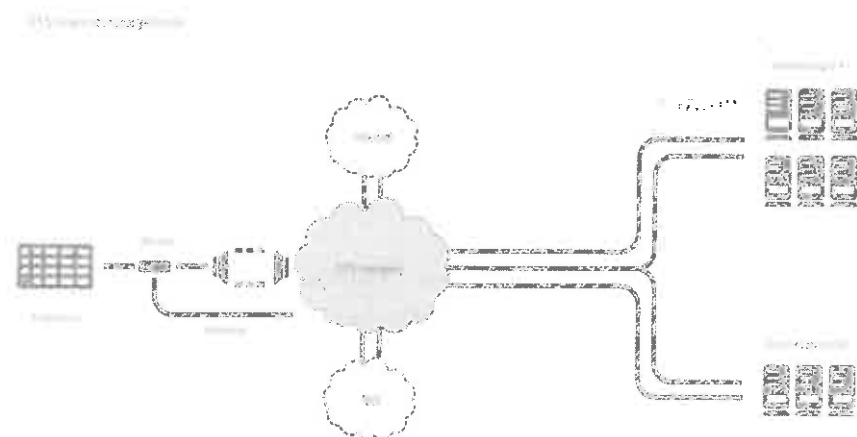
1. számú melléklet: A Szolgáltatás leírása és minőségi paraméterei
2. számú melléklet: Nyilatkozat a kapcsolattartó személyes adatainak a kezeléséről
3. számú melléklet: Műszaki melléklet
4. számú melléklet: Megrendelőlap
5. számú melléklet: Kapcsolattartók

1. Számú Melléklet

2. Szolgáltatások részletes bemutatása

GTS Internet szolgáltatás

A bérelt vonali internet szolgáltatás kiemelt üzembiztonsággal működő, magas műszaki színvonalú szolgáltatás. Azon cégeknek ajánljuk, amelyek működéséhez alapvető fontosságú a folyamatos internet kapcsolat, és akár pár óra kiesés is veszélyeztetheti az üzletmenetet. A GTS Hungary bérelt vonali internet szolgáltatása szerződésben garantált magas rendelkezésre állást biztosít.



A bérelt vonali internet szimmetrikus kapcsolatot biztosít a világhálón keresztül zajló kommunikációhoz, így kiválóan alkalmas azon cégek számára, amelyek nagy forgalmi igényű hálózattal rendelkeznek, vagy rendszeresen nagy mennyiségű információt töltenek fel a világhálóra. Internet feletti nemzetközi VPN-ek, nagy rendelkezésre állású folyamatos online kapcsolat vagy nagy feltöltési sávszélesség igénye esetén az ADSL internet kapcsolat már nem felel meg a vállalatoknak - ezekben az esetekben a bérelt vonali internet jelentheti az ideális megoldást.

Az internet hozzáférés maximális biztonsága érdekében a GTS Hungary bérelt vonali internet szolgáltatása mellé opcionálisan ISDN tartalék (backup) vonal is igényelhető, így egy esetleges bérelt vonali kimaradás esetén a javítás ideje alatt sem szakad meg a kommunikáció az Ön cége és a külvilág között. A GTS Hungary vállalja a távközlési alapszolgáltató felé történő teljes körű adminisztrációt és ügyintézkést ISDN backup szolgáltatási igény esetén, minden plusz költség nélkül.

Előfizetői szakasz interfész típusai	Sávszélesség
Soros interfész	2 Mbps, 34 Mbps, 155 Mbps, 622 Mbps
Ethernet interfész	2 Mbps, 4 Mbps, 6 Mbps, 8 Mbps, 10 Mbps, 20 Mbps, 30 Mbps, 40 Mbps, 50 Mbps, 100 Mbps, 200 Mbps, 300 Mbps, 400 Mbps, 500 Mbps, 1Gbps

Kiegészítő (érték növelő) szolgáltatások:

- Back-up elérés.
- Hálózatmonitorozási szolgáltatás.
- SLA paraméterek.

A GTS Internet szolgáltatás előnyei:

- Elérési technológiák széles választéka (optikai, mikrohullámú, réz alapú elérés).
- Ügyfélre szabott, speciális igények megvalósítása.
- Megbízhatóság.
- Rugalmas bővíthetőség.
- Kiegészítő szolgáltatások széles választéka.
- 7*24 órában folyamatosan felügyelt hálózat, valamint hibabejelentési lehetőség.

- Back-up lehetőségek széles választéka, amivel megoldható, hogy a bérelt vonal esetleges leállásakor a másodlagos irány azonnal átvegye az elsődleges vonal szerepét miközben a felhasználó mindebből semmit sem érzékel.
- Rendszerintegrációs tevékenység magasan képzett szakembereink bevonásával.
- Menedzselte router szolgáltatás.

3. 1 Bevezetés

A GTS IP VPN szolgáltatás minőségi paraméterei (SLA), a szolgáltatás alábbi jellemzőire terjed ki:

- Szolgáltatás rendelkezésre állása
- Maximális hibaelhárítási idő
- Szolgáltatás minőségi paraméterei

2 Szolgáltatás rendelkezésre állása

A GTS IP VPN szolgáltatást a szolgáltató elérhetőnek tekinti, amennyiben a VPN két különböző végpontja képes kommunikálni egymással, és a keletkezett adatforgalom a végponti eszköz megfelelő interfészein mérhető.

A végpontok elérhetőségének mérése a VPN két különböző végpontja közötti ICMP ping üzenetekkel történik.

Garantált paraméter	SLA DSL	SLA Optimum	SLA Premium
Havi rendelkezésre állás	99,0 %	99,5 %	99,99 %

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a szolgáltatás tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási üzemidő aránya. Számítás módja az alábbi formula alapján történik:

$$RENDELKEZÉSREÁLLÁS = \frac{(TS - TN)}{TS} * 100\%$$

Ahol:

TS = Szolgáltatási időtartam

TN = Szolgáltatás-kiesés időtartama

Az időtartamok teljes perc(ek) alapján kerülnek összegzésre, a százalékos értékek pedig két tizedes jegy kerekítéssel kerülnek megadásra.

A szolgáltató hálózatán kívül keletkezett hibák és a megrendelő által elismerten nem a szolgáltató által okozott hibák, vagy a megrendelőnek felelő hibák által okozott szolgáltatás-kiesések nem számítandók bele a szolgáltatás-kiesési időtartamba.

A szolgáltató nem vállal felelősséget a megrendelő telephelyén lévő Előfizetői Hozzáférési Pontot (SZHP) követő belső kábelezésre a melynek meghibásodásából okozott szolgáltatás-kiesések nem számítandók bele a szolgáltatás-kiesési időtartamba.

A GTS IP VPN szolgáltatás nem elérhető, ha a szolgáltatás igénybe vételével adatátvitel nem valósítható meg, kivéve az alábbi eseteket:

- Tervezett karbantartás
- Rendkívüli karbantartás

- Szolgáltatónak érdekkörén kívüli esemény
- Megrendelő által okozott szolgáltatás-kiesés
- Vis Major

A szolgáltatás-kiesés időtartama a megrendelő hibabejelentésének rögzítésétől számított, a szolgáltatás ismételt hibamentes működése között eltelt időtartam.

A szolgáltatás ismételt működésről a megrendelő értesítettnek tekinthető, ha a szolgáltató a megrendelő elérésére minden ésszerű lépést megtett.

3 Maximális hibaelhárítási idő

A GTS IP VPN szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő hibák elhárítása 7*24-ban történik.

Maximális hibaelhárítási idő célértékei:

Garantált paraméter	SLA DSL	SLA Optimum	SLA Premium
Maximális hibaelhárítási idő	24 óra	8 óra	4 óra

4 Szolgáltatási minőségi paraméterei

A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a GTS IP VPN szolgáltatás lefedettségi területén, alábbi minőségi paramétereit legmagasabb szinten tartsa:

- **Csomagvesztés (Packet loss):** megadja, hogy egy adott IP datagram, két gerinchálózati router, vagy gerinchálózati és ügyfél oldali router között történő átvitel során mekkora valószínűséggel veszik el. A csomagvesztés értéke egy naptári hónapra vonatkoztatott átlagos érték.
- **Jitter:** az egyirányú késleltetés értékének változása két gerinchálózati router, vagy gerinchálózati és ügyfél oldali router között történő átvitel során. A Jitter értéke egy naptári hónapra vonatkoztatott átlagos érték
- **Késleltetés (Latency):** megmutatja, hogy egy csomag mennyi idő alatt jut el „A” végpontból „B” végpontba. A késleltetés értéke egy naptári hónapra vonatkoztatott átlagos érték.

4.1 Minőségi célértékek

Az IP VPN szolgáltatás minőségi paramétereinek célértékei az egyes szolgáltatási osztályokban (CoS – Class of Service):

Minőségi célértékek:

Class of Service	Két ügyfél oldali végberendezés között, GTS lefedettségi területen		
	Csomagvesztés	Jitter	Késleltetés
Diamond	≤0,05% (0,1%)*	≤12ms	≤50ms
Platinum	≤0,05% (0,1%)*	-	≤50ms
Gold	≤0,05% (0,1%)*	-	≤50ms
Silver	≤0,05% (0,1%)*	-	≤50ms
Bronze	≤0,2% (0,5%)*	-	≤60ms

* DSL alapú elérési technológia esetén

A GTS IP VPN szolgáltatás hibás működésűnek minősül, amennyiben az előfizető részéről a szolgáltatás minőségi paramétereivel kapcsolatos hibabejelentés történik, és az a GTS részéről is megállapításra kerül.

A szolgáltatás minőségi paraméterei az alábbi feltételek teljesülése esetén értelmezhetők:

- A kommunikációban résztvevő végponti eszközök (routerek) a szolgáltatás lefedettségi területén üzemelnek.
- A késleltetés, jitter számításához használt UDP csomagok azonos időközönként, időbélyeggel megjelölve kerülnek továbbításra. A minőségi paraméterek az elküldött és visszaérkezett csomagok kiértékelése alapján kerülnek meghatározásra.
- A "Diamond" szolgáltatási osztály méréséhez percenként 1000 csomag kerül elküldésre 56 Byte mérettel és 20 másodperc különbséggel.
- A "Platinum", „Gold”, „Silver” szolgáltatási osztályok méréséhez másodpercenként egy csomag kerül elküldésre 740 Byte mérettel.
- A végpontok sávszélesség kihasználtsága nem lépi túl a rendelkezésre álló sávszélesség 95%-át.

4 Tervezett karbantartás

A szolgáltatás nyújtása során, a szolgáltató a hálózatában bizonyos időközönként tervezett karbantartást végez. A tervezett karbantartás ideje alatt előfordulhat, hogy a szolgáltatás nem elérhető. A karbantartás időpontjáról a GTS előzetesen tájékoztatja előfizetőit. A tervezett karbantartás(ok) alatti szolgáltatás kiesés(ek) összesített ideje nem haladja meg a havi 4 órát, amely időtartam nem csökkenti a szolgáltatás rendelkezésre állását.

5 Rendkívüli karbantartás

Rendkívüli karbantartás történik abban az esetben, amikor valamilyen váratlan esemény hatására a szolgáltatónak azonnali beavatkozásra van szüksége annak érdekében, hogy megelőzze a szolgáltatói hálózat működésének nagymértékű kiesését. A GTS mindent megtesz annak érdekében, hogy az ilyen jellegű kockázatokat minimálisra csökkentse. Rendkívüli karbantartás esetén, a szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az érintett előfizetőket.

2. Sz. Melléklet

ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT

Alulírott [CÉGNÉV] ([SZÉKHELY], [CÉGJEGYZÉKSZÁM/ADÓSZÁM]), mint Előfizető jelen nyilatkozattal hozzájárulunk, hogy a Szerződés teljesítésével kapcsolatban az alábbi munkavállaló személyi adatait a GTS Hungary Kft. a szerződés időtartama alatt kezelje:

Név:

Cím:

Telefonszám:

Email:

Fax:

Beosztás:

Tudomásul veszem, hogy jelen nyilatkozatra az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény, az elektronikus hírközlésről szóló 2000. évi C. törvény, kapcsolódó rendeletek, valamint a GTS Hungary Kft. adatkezelési szabályzata az irányadó.

Nyilatkozatommal kijelentem, hogy a Szolgáltató adatkezelési szabályzatát megismertem.

....., 2014.....

Előfizető

Előfizető munkavállaló

3.Sz. Melléklet

Műszaki követelmények

Sorszám	Követelmény	Tipus	Válasz
4.	Ajánlattevőnek vállalnia kell, hogy a szerződés időtartama alatt esetleges új telephellyel járó bővülés esetén a követés ára nem lehet magasabb az ajánlatban adott azonos sáv szélességre vonatkozó árák átlagos értékénél.	K	Igen
5.	Adott településen belül esetleges telephelyváltás azonos sáv szélesség igény esetén költségmentes	K	Igen

A rendszerrel szembeni általános követelmények

Nyelvi előírások

Sorszám	Követelmény	Tipus	Válasz
6.	Az adminisztrációs felületek nyelve lehetőség szerint magyar, de lehet angol is.	K	Az adminisztrációs felület nyelve angol.
7.	Az összes dokumentáció nyelve magyar.	K	Igen

Minőségbiztosítási előírások

Sorszám	Követelmény	Tipus	Válasz
8.	Ajánlattevőnek nyilatkoznia kell, hogy jogosult a rendszer üzemeltetésére, továbbfejlesztésére.	KK	Cégünk rendelkezik a szükséges hatósági engedélyekkel és jogosult a rendszer üzemeltetésére, továbbfejlesztésére. Lásd: Követelmény teljesítés-részletezés

Jogi előírások

Sorszám	Követelmény	Tipus	Válasz
9.	A rendszernek meg kell felelni a magyarországi hatályos	K	Igen

	jogszabályoknak, és az EU tagországaira kötelező érvényű előírásainak.		
--	--	--	--

Szabvány előírások

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
10.	A rendszernek meg kell felelni az érvényes szabványoknak. interfészeknek.	K	Igen
11.	A rendszernek/elemeinek rendelkeznie kell a szükséges típusengedélyekkel.	K	Igen

Kezelhetőségi előírások

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
12.	Az ajánlatkérő felé biztosítani kell olyan felületet, ahol az egyes kapcsolatok forgalmát folyamatosan nyomon követheti.	KK	Lásd: Követelmény teljesítése-részletezés
13.	A felhasználói felület grafikus, megjelenésben, színhasználatban harmonikus	K	Igen
14.	Az adott folyamathoz tartozó adatok egy ablakban, áttekinthetően jelenítendő meg.	K	Igen

Rendszer támogatás

Üzemeltetés támogatás

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
15.	Támogatási időszak a szerződés tartama	K	Igen
16.	Help-desk biztosítása a Megbízó informatikusai felé heti 5x8 órában közvetlen telefonon mail-en	K	Igen
17.	Help-desk működési szabályzat megléte	KK	Lásd: Követelmény teljesítése-részletezés
18.	A feltett kérdésekre 24 órán belül választ kell adni	K	Igen
19.	Támogatási kötelezettséget meghaladó esetekre díjszabás megadása (kiszállás, óradíj, rendelkezésre állási feltétel)	KK	Lásd: Követelmény teljesítése-részletezés

Hibakezelés


Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
20.	Hibabejelentés heti 7*24 órában lehetséges	K	Igen
21.	Javítás kezdete 1 órán belül Hétfőtől-Péntekig	K	Igen
22.	Javítás kezdete 4 órán belül hétvégén	K	Igen
23.	Hibaelhárítás 4 órán belül Hétfőtől-Péntekig	K	Igen
24.	Hibaelhárítás 6 órán belül hétvégén.	K	Igen
25.	A bejelentést/észlelést követően 1 órán belül tájékoztatás a hibáról, javítás állásáról, a szolgáltatás várható helyreállításáról, szintjéről	K	Igen
26.	A bejelentések hibajegyes kezelése	K	Igen

Változtatáskezelés

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
27.	A rendszeren végrehajtandó esetleges javításokat, változtatásokat, karbantartást Ajánlattevő végzi	K	Igen
28.	A szolgáltatás kimaradását szükségessé tevő karbantartás, tervezett javítás, változtatás előzetes értesítés mellett Hétfőtől-Péntekig 22:00-05:00 időszakokban végezhető, hétvégén bármikor végezhető.	K	Igen
29.	A szolgáltatás kimaradását szükségessé tevő karbantartás, tervezett javítás, változtatás a 28-tól eltérő időszakban előzetes egyeztetés mellett a rendelkezésre állás terhére végezhető.	K	Igen

Architektúra követelmények

Erőforrásigény

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz																																							
30.	<p>Ajánlattevő mutassa be az alkalmazandó megoldás ábráját, részletes műszaki leírását.</p> <p>Szükséges sávszélességek</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sorszám</th> <th>Telephely</th> <th>Sávszélesség igény (kbps)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1062 Budapest, Podmaniczky u. 109</td> <td>819</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>7623 Pécs, Szabadság u. 30.</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>6726 Szeged, Csanádi u. 34/A</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5600 Békéscsaba, Baross u. 34.</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6400 Kiskunhalas, Hársfa u. 2.</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>8230 Balatonfüred, Mikes Kelemen u. 1.</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>7815 Harkány, Bajcsy Zs. u. 1.</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>8380 Hévíz, Erzsébet királyné u. 1.</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>9700 Szombathely, Garai u. 5.</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>9400 Sopron, Arany J. u. 25.</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>4025 Debrecen, Erzsébet u. 11-13.</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>3527 Miskolc, Bajcsy-Zs. U. 45.</td> <td>102</td> </tr> </tbody> </table>	Sorszám	Telephely	Sávszélesség igény (kbps)	1	1062 Budapest, Podmaniczky u. 109	819	2	7623 Pécs, Szabadság u. 30.	102	3	6726 Szeged, Csanádi u. 34/A	102	4	5600 Békéscsaba, Baross u. 34.	25	5	6400 Kiskunhalas, Hársfa u. 2.	6	6	8230 Balatonfüred, Mikes Kelemen u. 1.	51	7	7815 Harkány, Bajcsy Zs. u. 1.	51	8	8380 Hévíz, Erzsébet királyné u. 1.	51	9	9700 Szombathely, Garai u. 5.	102	10	9400 Sopron, Arany J. u. 25.	12	11	4025 Debrecen, Erzsébet u. 11-13.	102	12	3527 Miskolc, Bajcsy-Zs. U. 45.	102	KK	Lásd: Követelmény teljesítése-részletezés
Sorszám	Telephely	Sávszélesség igény (kbps)																																								
1	1062 Budapest, Podmaniczky u. 109	819																																								
2	7623 Pécs, Szabadság u. 30.	102																																								
3	6726 Szeged, Csanádi u. 34/A	102																																								
4	5600 Békéscsaba, Baross u. 34.	25																																								
5	6400 Kiskunhalas, Hársfa u. 2.	6																																								
6	8230 Balatonfüred, Mikes Kelemen u. 1.	51																																								
7	7815 Harkány, Bajcsy Zs. u. 1.	51																																								
8	8380 Hévíz, Erzsébet királyné u. 1.	51																																								
9	9700 Szombathely, Garai u. 5.	102																																								
10	9400 Sopron, Arany J. u. 25.	12																																								
11	4025 Debrecen, Erzsébet u. 11-13.	102																																								
12	3527 Miskolc, Bajcsy-Zs. U. 45.	102																																								
31.	A szolgáltatáshoz szükséges routereket Ajánlattevő biztosítja	K	Igen																																							
32.	Olyan routereket kell alkalmazni, melyek menedzselhetőek, a szolgáltatás megszakadásakor automatikusan tartalék internet kapcsolatra tudnak váltani. A tartalék internetet Ajánlattevőnek kell biztosítani	K	Igen																																							
33.	Ajánlattevő szolgáltatásában tartalék kapcsolat biztosítása az alap sávszélességnek garantáltan min. 50%-val mindkét irányban. Meg kell adni a vállalt válaszüzemi értékét.	KK	Igen Lásd: Követelmény teljesítése-részletezés																																							
34.	Az alkalmazott routerek részletes bemutatása szükséges	KK	 <p>Lásd: Követelmény</p>																																							

			teljesítése- részletezés
35.	Az 1. sz. telephelyre 20/20 MBPS garantált sáv szélességű optikai internetkapcsolat biztosítása	K	Igen

Rendelkezésre állás

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
36.	Minden funkció heti 7x24 órában üzemel	K	Igen
37.	Havi rendelkezésre állás 99,25% az összes telephelyre vonatkozóan kapcsolatonként.	K	Igen
38.	A rendelkezésre állás számításánál a kiesést a hivatalos hibabejelentéstől, vagy a rendszer riasztásától a hivatalos, ellenjegyzett készre jelentésig kell számítani.	K	Igen
39.	A rendelkezésre állásról kapcsolatonként havonta riport készítése szükséges	K	Igen

Válaszidők

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
40.	Bármely telephely esetén Központ-Telephely-Központ ping 32 byte (adatméret) csomagok átlagos válaszideje kisebb egyenlő 10ms A válaszidőt az alkalmazott medikai, gazdasági, HR rendszer speciális nagy csomagszáma mellett is tartani kell.	K	Igen
41.	Bármely telephely esetén Központ-Telephely-Központ ping 32 byte csomagok csomagvesztés átlaga kisebb egyenlő 0,5%	K	Igen
42.	A válaszidő ill. csomagvesztés mérése: A Központban a router mögé tett gépről a telephelyi router felé indított 1000 csomag válaszidő ill. csomagvesztés átlaga. A mérés három alkalommal történik 10 perces különbséggel. A válaszidő ill. csomagvesztés a három mérés átlaga.	K	Igen

Garanciák

Késedelmes teljesítés

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
43.	Késedelmes teljesítés, ha az átadás a vállalt határidőre az ajánlattevő felelőssége miatt nem történik meg.	K	Igen
44.	A rendszer akkor tekinthető átadottnak, amennyiben az átadás időpontjában az összes kapcsolat és a menedzsment felület a műszaki dokumentációnak megfelelő feltételekkel (a válaszidők legalább kisebb egyenlő 11,5 ms értékével) működik, és azt mindkét fél aláírásával ellenjegyzett dokumentum rögzíti. Rész	K	Igen

	átadás nem fogadható el.		
45.	Késedelmes a teljesítés, ha a hibakezelés határidőre nem történik meg.	K	Igen

Hibás teljesítés

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
46.	Hibás a teljesítés, ha a műszaki dokumentációban, az elfogadott ajánlatban, az aláírt szerződésben található követelmények bármely tételének nem felel meg.	K	Igen

Károkozás

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
47.	Ajánlattevő megtéríti a késedelmes, illetve a hibás teljesítés következtében ajánlatkérőt ért bizonyítható és számszerűsíthető károkat	K	Igen
48.	Ajánlatkérőnek bizonyítania kell, hogy mindent megtett, ajánlattevővel együttműködött a kár elkerüléséért.	K	Igen
49.	A kártérítés mértéke nem haladhatja meg három havi 59.-nek megfelelő díjat.	K	Igen
50.	A kártérítés nem zárja ki az esetleges késedelemre vonatkozó kedvezményeket.	K	Igen

Kötbér

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
51.	Késedelmes teljesítés során Ajánlattevő a teljes rendszerre a késedelmes napokra elengedi az 59. szerinti napi díj 100%-át,	K	Igen
52.	Késedelmes teljesítés során Ajánlattevő a teljes rendszerre a késedelmes napokra az 59. szerinti napi díj 100%-ának megfelelő kötbért fizet.	K	Igen
53.	Válaszidő illetve csomagvesztés túllépés esetén Ajánlattevő az adott kapcsolatra az érintett napokra elengedi a 60. szerinti napi díj 100%-át,	K	Igen
54.	Válaszidő illetve csomagvesztés túllépés esetén Ajánlattevő az adott kapcsolatra az érintett napokra a 60. szerinti napi díj 100%-ának megfelelő kötbért fizet	K	Igen
55.	Rendelkezésre állás túllépés esetén Ajánlattevő az adott kapcsolatra az érintett napokra elengedi a 60. szerinti napi díj 100%-át,	K	Igen
56.	Rendelkezésre állás túllépés esetén Ajánlattevő az adott kapcsolatra az érintett napokra a 60. szerinti napi díj 100%-ának megfelelő kötbért fizet	K	Igen

Árak, pénzügyi teljesítés

Részletezés

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
57.	Az árakat legalább az alábbi részletezéssel kell megadni: <ul style="list-style-type: none">• Nettó szolgáltatási havidíj összesen• Nettó szolgáltatási havidíj kapcsolatonként (külön kiemelve az optikai internetkapcsolat havidíját)	KK	Lásd: Követelmény teljesítés-részletezés
58.	Meg kell adni a külön megrendelés esetén alkalmazott óradíjakat, napidíjakat	KK	Lásd: Követelmény teljesítés-részletezés 19. pont
59.	Meg kell adni a szolgáltatási össz havidíj 1 napra eső értékét (Szolgáltatási havidíj összesen értéke/30)	KK	nettó 25 870 Ft
60.	Meg kell adni a szolgáltatási kapcsolatonkénti havidíjak 1 napra eső értékét (külön kiemelve az optikai internetkapcsolat havidíját) (Szolgáltatási havidíj kapcsolatonkénti értékei/30)	KK	Lásd: Követelmény teljesítés-részletezés

Ütemezés, határidő

Sorszám	Követelmény	Típus	Válasz
61.	A teljes finanszírozás 2 évre havi szinten elosztva	K	Igen
62.	Teljesítés 2015. 02. 01. napjától éles üzemben	K	Igen

Követelmény teljesítése – részletezés

Szabvány előírások

8. Szolgáltatási minőség: háttér

A GTS Hungary Távközlési Kft. minőségirányítási rendszerének rövid ismertetése
A GTS Hungary Távközlési Kft. 1999. óta működtet az ISO 9000 szabványcsalád szerinti minőségügyi rendszert. A magyarországi üzleti kommunikációval foglalkozó cégek közül elsőként szerezte meg a teljes cégre kiterjedő ISO 9002/1994 szabvány szerint működést igazoló tanúsítványt.

Az auditálást a nemzetközileg is jól ismert DEKRA-ITS Certificacion Services GmbH Stuttgart végezte és az általa kiadott Global Certification Network (2000. 07. 04.) tanúsítványban igazolja szolgáltatási folyamataink ISO 9002 szabvány követelményeknek való megfeleléseinket.

Minőségügyi rendszerünk folyamatos működését azóta is a tanúsító cég által végzett rendszeres felügyeleti auditokkal igazoljuk

Tanúsítványunk érvényessége: 2015. 07. 08. Regisztrációs száma: 90600524/4

Szolgáltatási folyamatainkat az ISO 9001 szabvány 4.,7., 8. Fejezetében előírtak alapján dokumentáltan szabályozott előírások alapján végezzük.

A GTS Hungary Távközlési Kft. Távközlési hálózatát a Hálózat-felügyeleti Központ a hálózat ellenőrző berendezéseivel, más néven menedzsment rendszerével (Network Management) az év 365 napján 24 órás ügyelet során ellenőrzi a hálózat működőképességét.

A szolgáltatásaink során az esetlegesen előforduló ideális állapottól való eltéréseket a szabvány 4. Fejezetében megadott követelmények szerint a hálózat-felügyeleti szoftverünkben dokumentáltan kezeljük.

A hibaelhárítás során 4 eszkalációs szintet alkalmazunk melyet az ügyfélszerződésben rögzített igénye esetén normál, illetve gyorsított eljárással kezelünk.

Az ügyfélszolgálati szoftver által szolgáltatott adatok naprakészen statisztikai feldolgozásra kerülnek és az esetleges vállalási szintektől eltérő paraméterek esetén késlekedés nélkül javító/helyesbítő/megelőző tevékenységeket indítunk, amely során az idézett szabvány 8.5.2.,és 8.5.3.-ban előírt követelmények alapján járunk el.

Vevőink megelégedettségének mérését és figyelemmel kísérését az EN ISO 9001: 2008 8.2.1. pontjának követelményei és az ISO 9004 (2000) ajánlásai alapján, aktív és passzív módszerekkel végezzük. A vevői panaszok kezelését szabályozott módon végezzük.

Működésünk megbízhatóságának további növelése, az ügyfelek belénk vetett bizalmának erősítése érdekében ISO/IEC 27001:2005 szabvány előírásainak megfelelő információbiztonsági irányítási rendszerrel és ezt igazoló tanúsítvánnyal is rendelkezik cégünk.

A 2013. évi auditunkat az ISO/IEC 27001:2005 szabvány előírásainak megfelelően a DNV Business Assurance végezte.

Tanúsítványunk érvényessége: 2016.07.28. Regisztrációs száma:139866-2013-AIS-CZS-UKAS

Minőségirányítási rendszerünket a szabvány 8.2.2. Fejezetének előírása szerint rendszeres a teljes szolgáltatási folyamatra kiterjedő belső auditokon vizsgáljuk át.

Minőségügyi szervezetünk felelőse a vezérigazgató alá rendelt, a szolgáltatásokat végző szervezeti egységektől független minőségügyi vezető.

A minőségügyi vezető hatáskörébe tartoznak a vizsgázott belső auditorok (15) az egyes szervezeti egységek dokumentum felelősei (10), valamint a cég mérésügyi felelőse.

Szolgáltatási minőség: eredmények

Vevői elégedettség mérés

A GTS Hungary Kft. minőségirányítási rendszerének szabályozásai alapján, valamint a régiós követelményeknek megfelelően a vevői elégedettség vizsgálata folyamatos. A Ügyfélszolgálati munkatársak telefonos megkereséssel, előre elkészített kérdőív segítségével hetente 10-12 előfizetőtől kér be vevői elégedettségi adatokat. A heti vezetői értekezletre az ügyfélszolgálati igazgató elemzést készít, amelyet eljuttat a menedzsment és ezen felül az értékesítés, műszak illetékes munkatársai, valamint a minőségirányítási vezető részére is. A vezetői értekezlet résztvevői az elkészült összefoglalót a vevői elégedettség kiértékelése alkalmával megvitatják, javaslatokat tesznek a szolgáltatások üzletpolitikai fejlesztésére, esetleges módosítások bevezetésére.

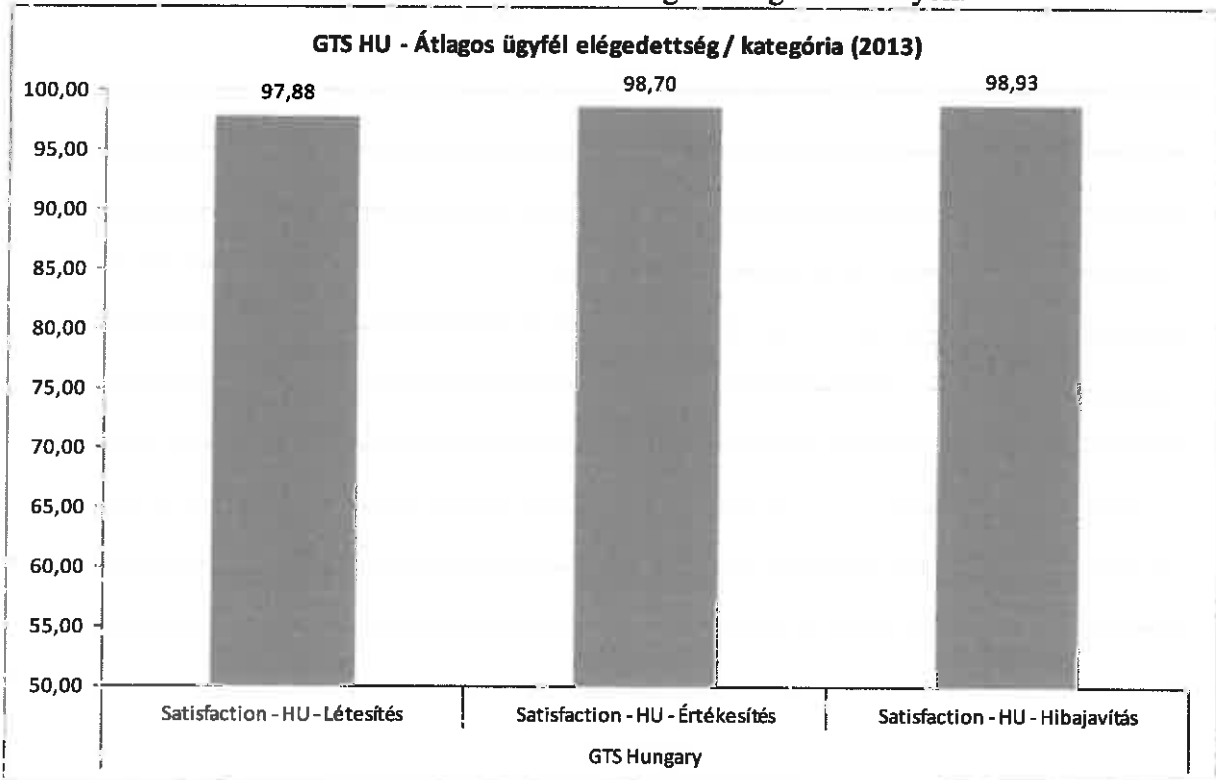
A felmérés célja GTS ügyfelek véleményének, megítélésének megismerése a GTS Hungary ügyfélkapcsolati és szolgáltatási teljesítményével, elfogadottságával kapcsolatban, és feltérképezni az ügyfelek jövőbeni fejlesztési, szolgáltató váltási terveit.

A felmérés módszere telefonos adatfelvétel standard kérdőív segítségével. A felmérés három fontos területre terjed ki, a kereskedelmi tevékenységre, az ügyfélszolgálat és a „farmer” csoport ügyféltámogatására és a műszaki létesítési és hibaelhárítási munkákra.

Az eredményeket kiegészíti a negyedéves adatgyűjtés a GTS szolgáltatásainak minőségi mutatóira vonatkozóan. A minőségi mutatók minden területen az ÁSZF-ben vállalt értékeknél jobb eredményeket mutatnak. Ezzel kapcsolatos munkánkat a Veritan Kft. az év elején auditálta, minden vonatkozásban megfelelőnek találta.

Vevőelégedettség értékelése

Jelen gazdasági környezetben, a piaci árverseny fokozódásánál igen kiemelkedőnek értékelhetők a GTS munkatársai által elért vevőelégedettségi eredmények.



Örvendetes, hogy mind három mért szolgáltatás típusnál a vevő elégedettség meghaladja a 95%-ot.

Ez jó eredménynek értékelhető és tükrözi azokat az erőfeszítéseket, amiket a GTS vezetése tesz azért, hogy vevőit minél magasabb szinten szolgálja ki.

A szolgáltatás létesítés és a hibaelhárítás kiemelkedően jól teljesített a vizsgált időszakban, de az értékesítés elégedettségi mutatója is kiváló.

Az intézkedések fókusza arra vonatkozik, hogy a kiemelkedően jó vevő elégedettséget a jövőben is fenn tudjuk tartani.

Összegzés

A GTS Hungary Kft. megítélése kedvező: ügyfeleinek többsége [>92%] kifejezetten elégedett a szolgáltatóval [sőt egy ismételt szolgáltató választás során biztosan vagy nagy valószínűleg GTS mellett döntene].

A szolgáltató megítélését elsősorban a díjak, a support és a kapcsolattartás befolyásolja. Az árazás gazdaságossági kérdés, a vezetőség folyamatosan vizsgálja a költségcsökkentés és a nyereségesség lehetőségét.

A kapcsolattartók erőssége a szakmai felkészültség, a segítőkészség és a személyes kapcsolattartás stílusa. A GTS Hungary Kft. megítélése és elfogatottsága

Az ügyfelek jelentős hányada értékeli a GTS Hungary Kft. szolgáltatásának minőségét.

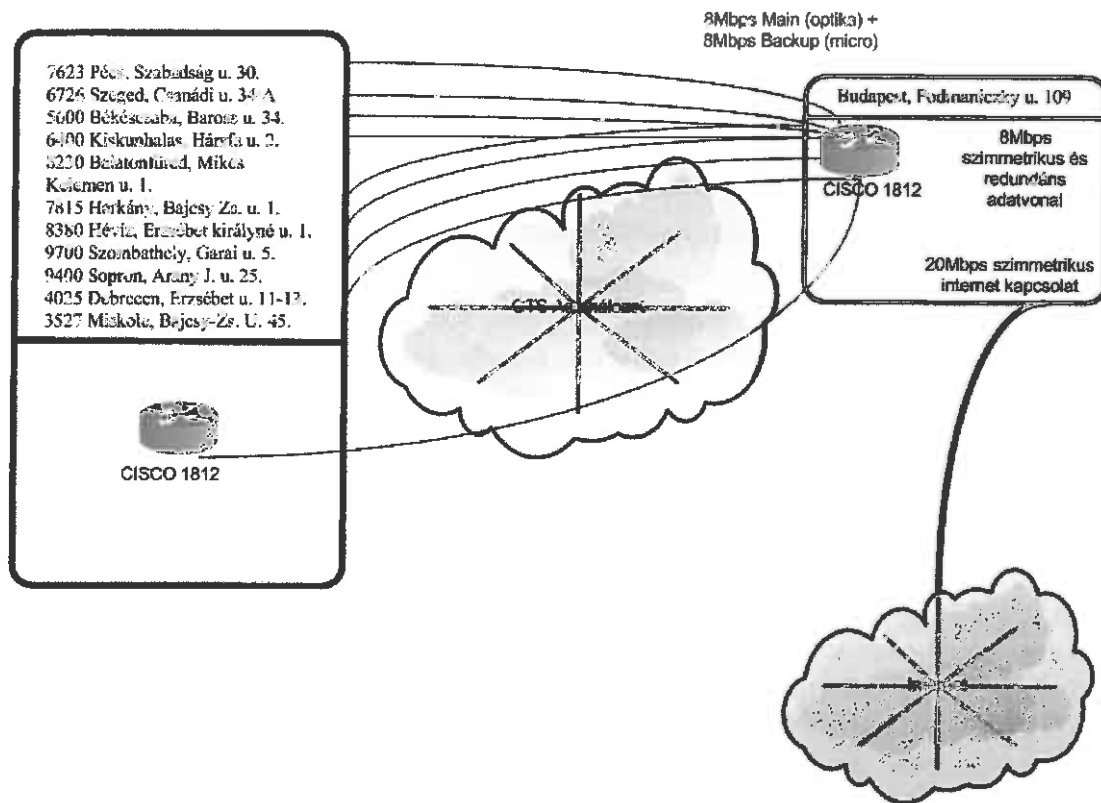
Kezelhetőségi előírások

12. Cégünk az ajánlatkérő számára biztosít olyan felületet, ahol az egyes kapcsolatok forgalmát folyamatosan nyomon követheti. Az Ajánlatkérő az IP-VPN helyszínek monitorozására MRTG (Multi Router Traffic Grapher) statisztikák elérését biztosítja megfelelő felhasználói név/jelszó megadásával a <https://ugyfelstat.datanet.hu> url-en.

Az alábbi paraméterek monitorozhatók:

1. Bejövő forgalom 5 perces átlagokkal (napi, heti, havi és éves bontásokban.)

Kimenő forgalom 5 perces átlagokkal (napi, heti, havi és éves bontásokban.)



Rendszer támogatás

Üzemeltetés támogatás

17. A GTS Hungary Kft. távközlési hálózatát a Hálózat-felügyeleti Központ a hálózat ellenőrző berendezéseivel, más néven menedzsment rendszerével (Network Management) az év 365 napján 24 órás ügyelet során ellenőrzi a hálózat működőképességét. Az észlelt illetve bejelentett hibákról a hálózat-felügyeleti mérnökök minden esetben azonnal elektronikus hibajegyet vesznek fel. A hibakezelő rendszerben rögzítésre kerül a bejelentés/észlelés időpontja, az ügyfél neve, az összeköttetés azonosítója, a hiba leírása, a hibaelhárításba bevont erőforrások megnevezése, az elhárítás során tett intézkedések leírása, az elhárítás időpontja. A rendszer a hibajegy megnyitásának, a bejegyzések rögzítésének illetve a hibajegy lezárásának időpontját automatikusan rögzíti. A hálózat-felügyelő mérnök a hiba elhárításnak teljes folyamatát végig kíséri, a fontos lépéseket rögzíti a hibakezelő rendszerben és ezekről tájékoztatja az előfizetőt is. A hibaelhárítás végén a menedzsment rendszerek alapján meggyőződik az összeköttetés működéséről, majd értesíti az előfizetőt. Amennyiben az előfizető is visszaigazolja a hiba megszűnését, a hibajegyet lezárja. Ha az ügyfél 30 percen belül nem válaszol, a hibajegy szintén lezárásra kerül. Ha az ügyfél az értesítéstől számított 30 percen belül azt jelzi, hogy a hiba nem szűnt meg, a hibaelhárítás tovább folytatódik. 30 percen túli visszajelzés esetén újabb hibajegy kerül megnyitásra. A megnyitott hibajegyekről a GTS Hungary Kft. e-mail-en és/vagy telefonon értesíti az ügyfél kijelölt kapcsolattartóit. Az értesítés tartalmazza a hibajegy azonosítóját, az összeköttetés(ek) azonosítóját, az észlelt vagy bejelentett hiba leírását. A hibaelhárítás minden lényeges lépéséről a GTS Hungary Kft. felvilágosítást nyújt az ügyfél kapcsolattartója számára.

A GTS Hungary Kft. Hálózat-felügyeleti Központ elérhetőségei:

Telefon: (36 1) 814 4222
Fax: (36 1) 814 4299
email: operator@gts.hu

Ügyfélszolgálat

A GTS Hungary Távközlési Kft. hálózatfelügyeletének működése

A GTS Hungary Távközlési Kft. hálózat-felügyeleti Központja napi 24 órában, az év 365 (366) napján folyamatos szolgálatban dolgozik, fogadja az ügyfelek hibabejelentéseit, illetve a hálózat menedzsment eszközeivel folyamatosan monitorozza a hálózat működőképességét és észleli a fellépő hibákat, rendellenességeket. A hálózat-felügyelet a távközlési szolgáltatások felügyelete és működtetése mellett a budaörsi co-loc első szintű műszaki felügyeletét és működtetését is ellátja.

A GTS Hungary Távközlési Kft. ügyfeleinek nyilvántartására elektronikus ügyfélkezelési rendszert üzemeltet.

Az észlelt, illetve a bejelentett hibákról a hálózat-felügyelő mérnökök minden esetben azonnal elektronikus hibajegyet vesznek fel. A hibajegykezelő rendszerben rögzítésre kerül a bejelentés/észlelés időpontja, az ügyfél neve, az összeköttetés azonosítója, a hiba leírása, a hibaelhárításba bevont erőforrások megnevezése, az elhárítás során tett intézkedések leírása, az elhárítás időpontja. A rendszer a hibajegy megnyitásának, a bejegyzések rögzítésének, illetve a hibajegy lezárásának időpontját automatikusan rögzíti. A szerverekhez való hozzáférések előtt az Ügyfelet telefonon azonosítjuk a tárolási nyilat 1/A. számú mellékleten megadott azonosító alapján (igazolványszám vagy jelszó). A beazonosítás után megvizsgáljuk az Ügyfél jogosultsági szintjét és annak megfelelő hozzáférést biztosítunk az eszközhöz.

A hibajegy megnyitásának tényéről a GTS Hungary Távközlési Kft. e-mailen és/vagy telefonon keresztül értesíti az ügyfél kijelölt kapcsolattartóját/a hiba bejelentőjét. Az értesítés tartalmazza a hibajegy azonosítóját. A hibaelhárítás minden lényeges lépéséről a GTS Hungary Távközlési Kft. felvilágosítást nyújt az ügyfél kapcsolattartója számára.

A hibajegykezelő rendszer az adott időn belül el nem hárított hibákról email útján automatikusan értesíti a GTS Hungary Távközlési Kft. műszaki vezetőségét, akik így szükség esetén további erőforrások bevonásával, átcsoportosítással a hibaelhárítás menetét meg tudják gyorsítani. Az eszkaláció időpontja függ a hiba prioritásától: a normál prioritású hibákról egy óra elteltével a hálózat-felügyeleti senior engineernek, 5 óra elteltével a NOC és Hosting managernek, a hibajegy felvételétől számított 9 óra elteltével pedig a műszaki igazgatónak automatikus email kerül elküldésre. A leg súlyosabb hibák azonnal a legfelső szintre eszkalálódnak. Az e-mailen történő értesítés mellett a hálózat-felügyelő mérnök telefonon is értesíti szükség esetén az illetékes vezetőket.

A hálózat-felügyelő mérnök a hibaelhárítás teljes folyamatát végig menedzseli, a fontos lépéseket rögzíti a hibajegykezelő rendszerben, és ezekről tájékoztatja az ügyfelet is. A hibaelhárítás végén meggyőződik a menedzsment rendszerek alapján az összeköttetés működéséről, majd értesíti az előfizetőt. Amennyiben az előfizető is visszaigazolja a hiba megszűnését, a hibajegyet lezárja. Ha az ügyfél 30 percen belül nem válaszol, a hibajegy szintén lezárásra kerül. Ha az ügyfél az értesítéstől számított 30 percen belül jelzi, hogy a hiba nem szűnt meg, akkor a hibaelhárítás tovább folytatódik. 30 percen túli visszajelzés esetén új hibajegy kerül megnyitásra.

A GTS Hungary Távközlési Kft. Hálózat-felügyeleti Központ elérhetőségei:

Elsődleges kapcsolati pont
GTS Hungary Távközlési Kft.
Hálózat-felügyeleti Központ
(24/7/365(366))

Cím.: H-2040 Budaörs, Ipartelep u. 13-15.

Tel: +36 (1) 814 4222

Mobil: +36 (20) 480 6221

Fax: +36 (1) 814 4299

E-mail: operator@gts.hu (hibabejelentés és egyéb kommunikáció)
hosting@gts.hu (hosting kommunikáció)

GTS Hungary Kft. Ügyfélszolgálatának bemutatása

GTS Hungary Kft. személyes Ügyfélszolgálat „FrontOffice”

A személyes ügyfélszolgálat a Budaörs Ipartelep utca 13-15. irodaépületben működik, az ÁSZF-ben meghatározott nyitva tartással, Hétfő-péntekig: 10:00 - 17:00, szombat, vasárnap és ünnepnapokon zárva.

Call Center

Célja az ügyfelek telefonon történő kiszolgálása, telefonos információadás, telefonos reklamációkezelés, szolgáltatások telefonon történő értékesítése, az ügyfelektől érkező telefonos, írásos, elektronikus levelezés útján beérkező igények alapján.

Rövid telefonszám minden körzetből: 1267

Telefonszám Budapestről: 814 4444

Telefonszám egyéb körzetekből: 814 444

Fax: +36 1 814 4499

Hívásfogadás: hétfő – péntek: 8:00-18:00, szombat, vasárnap és ünnepnapokon zárva

Általános ügyintézés: info@gts.hu

Üzleti szolgáltatások ajánlatkérés: sales@gts.hu

Technikai ügyintézés - Általános hibabejelentés: support@gts.hu

Technikai ügyintézés - GTS Szerver Hotel: hosting@gts.hu

Dedikált VIP ügyfélszolgálat

A normál státuszú ügyfelekhez képest kimagasló kiszolgálási szintet biztosító, belföldről díjmentesen hívható telefonszámon elérhető ügyfélszolgálati csoport.

A VIP ügyfélszolgálat kiemelt működési célértékei (KPI mutatók):

Telefon

Hívás kiszolgálási arány: 95% (a fogadott hívások aránya min. >95%)

Service Level (SL): 95/20 (a hívások 95%-át 20 mp-en belül fogadni)

Visszahívás teljesítése: 30 perc (munkaidőben)

E-mail 2 óra (az e-mailek 95%-át 2 órán belül kezelni)

Hálózatmonitoring szolgáltatás bemutatása

A hálózatmonitorozási szolgáltatás olyan opcionális kiegészítő szolgáltatás, melynek igénybevételével a hálózat - beleértve az egyes végpontokat - paramétereit (pl. sávszélesség kihasználtság, csomagvesztés, késleltetés, stb.) nyomon követhetők a GTS Hungary által biztosított online felületen az ehhez szükséges szükséges autentikáció után. A szolgáltatás segítségével hozzáférhető információ nyerhető egyes végpontok minőségi paramétereit illetően, mely tájékoztató információ nem képezik az SLA számítása alapját.

Adatgyűjtés

A Hálózatmonitoring szolgáltatás 4 percenként gyűjt információkat a GTS Hungary hálózati berendezésekről IP SLA agent-ek alkalmazása segítségével. Az összegyűjtött adatok kiértékelés után megtekinthetők az online felületen a Hálózatmonitoring rendszerbe történt bejelentkezést követően és 24 hónapig megőrzésre kerülnek. Az adatbázis alapján különböző riportok készíthetők az egyes végpontokat illetően.

Az alkalmazás az alábbi adatgyűjtési eljárásokat alkalmazza:

- ICMP (Internet Control Message Protocol) csomagok használatával
- SNMP (Protocol for Supervision and Management) protokoll használatával

Állapot

Bejelentkezés után egy összefoglaló táblázatban látszik az egyes végpontok elérhetősége ICMP üzenetek alapján. A színes „Status” oszlop öt perces felbontásban mutatja az adott végpont elérhetőségét. Az oldal percenként kerül frissítésre.

Celkový přehled / Overview (posledních/last 5 min)

Dostupnost na bázi ICMP / Availability based on ICMP (Internet Control Message Protocol)

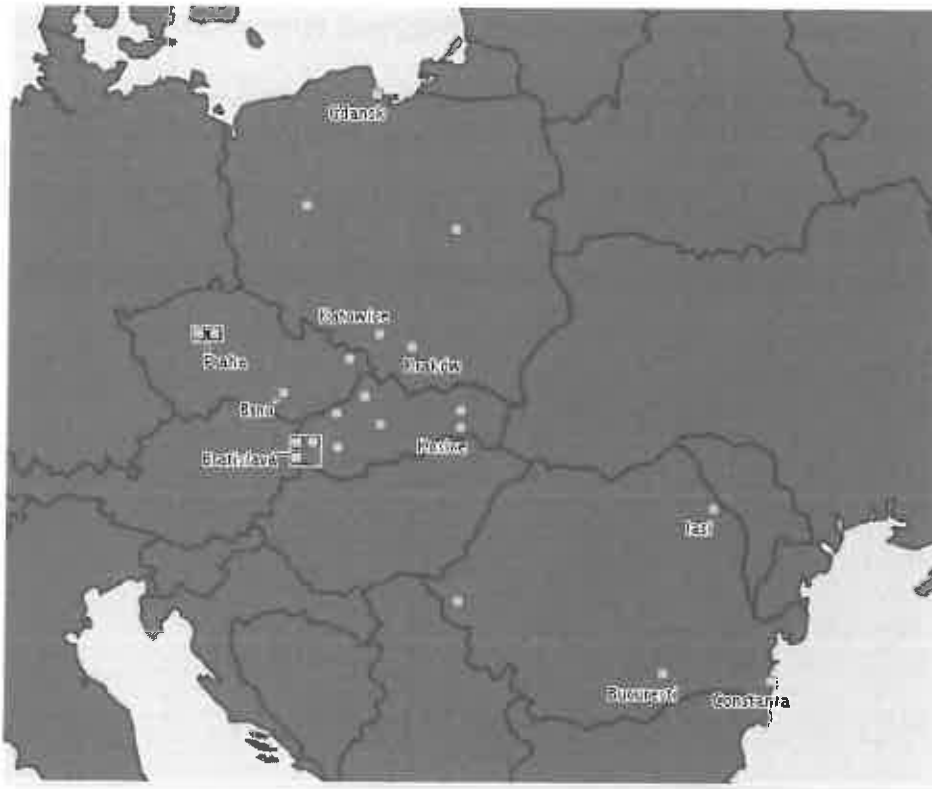
Location	Page	ip	Status
Unicov, CZ	LetizteRuzvne_GN44176 / Unicov / CZ	213.210.162.114	
Praha, CZ	Klimentska_GN44174 / Praha / CZ	213.210.162.110	
Unicov, CZ	PolitckychVeznu_GN44177 / Unicov / CZ	213.210.166.58	

8 items shown.

Hálózati térkép

A hálózati térkép az adott hálózat végpontjait földrajzi elhelyezkedése alapján grafikusán szemlélteti. Minden végpont neve mellett a térkép információt nyújt az végpont elérhetőségéről is.

__NETWORK MAP__



Lekérdezések típusai – IP VPN szolgáltatás opcionális QoS nélkül

Alapmérések

- WAN oldali forgalmi adatok elérési hálózatra vonatkozóan
 - Adatkapcsolat letöltési irányú százalékos kihasználtsága [%]
 - Adatkapcsolat feltöltési irányú százalékos kihasználtsága [%]
 - Adatkapcsolat letöltési irányú kihasználtsága [kbit/s, Mbit/s]
 - Adatkapcsolat feltöltési irányú százalékos kihasználtsága [%] [kbit/s, Mbit/s]

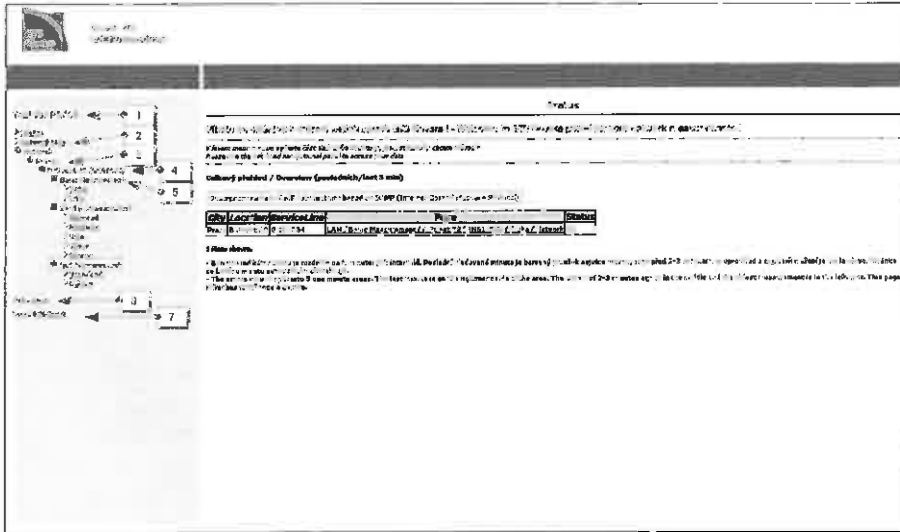
- LAN oldali forgalmi adatok CE router ügyfél oldali interfészre vonatkozóan
 - Adatkapcsolat letöltési irányú százalékos kihasználtsága [%]
 - Adatkapcsolat feltöltési irányú százalékos kihasználtsága [%]
 - Adatkapcsolat letöltési irányú kihasználtsága [kbit/s, Mbit/s]
 - Adatkapcsolat feltöltési irányú százalékos kihasználtsága [%] [kbit/s, Mbit/s]

- ICMP Packet Loss - Csomagvesztés [%] CE router elérékek vizsgálatához

Online felület

Az online felhasználói felület bármely internet böngésző programból az alábbi címen érhető el: <https://pms.gtsce.com/>

Az autentikációhoz felhasználói név és jelszó szükséges, amelyet a szolgáltató biztosít az ügyfél részére.



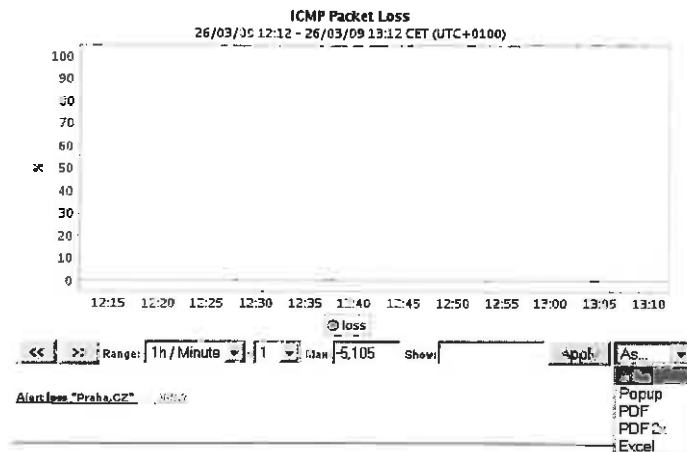
Bejelentkezést követően az alábbi oldal látható.

1. Ügyfél neve
2. Hálózati térkép - Végpontok földrajzi elhelyezkedése
3. Hálózati végpont kiválasztása
4. Szolgáltatás választása az adott végponton
5. Riport típusa
6. Teljes képernyős üzemmód
7. Kilépés

Lekérdezhető grafikonok beállításai

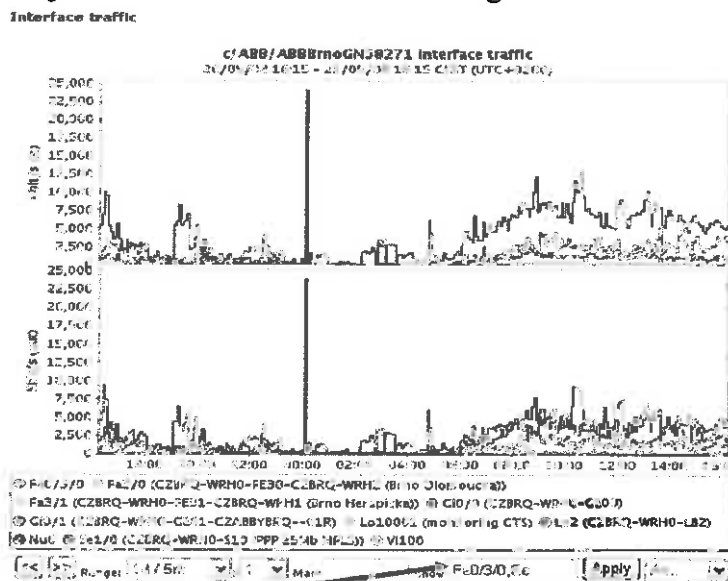
Lekérdezett mérés exportálása

Az online felületről lehetőség van az egyes grafikonok MS Excel, vagy PDF formátumba történő exportálására.



Szűrők beállítása

A kívánt interfészek adatainak lekérdezéséhez az interfész azonosítója megadható a „Show” mezőbe beírva. Amennyiben egy grafikonon több interfész adatait kell megjeleníteni az egyes interfészek azonosítóját vesszővel elválasztva lehet megadni.

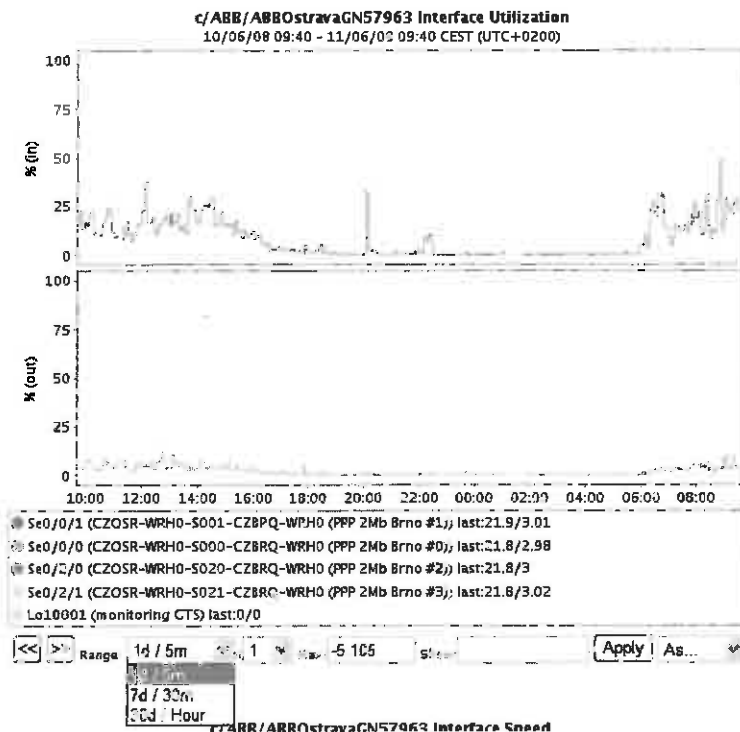


Lekérdezési időszak megadása

Az alábbi időintervallumoknak megfelelő grafikonok jeleníthetők meg:

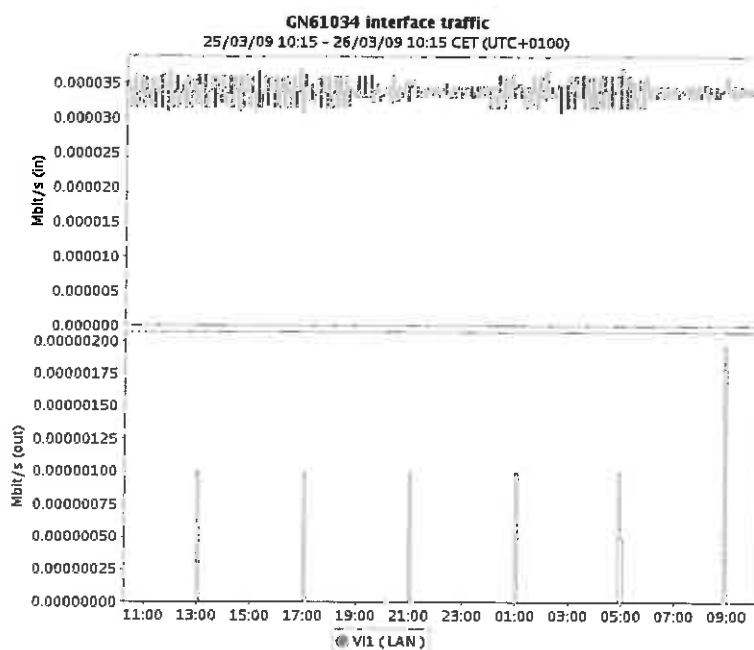
- 1 napos intervallum 5 perces felbontással (1d/5m)
- 7 napos intervallum 30 perces felbontással (7d/30m)
- 30 napos intervallum 1 órás felbontással (30d/Hour)

A Hálózatmenedzsment rendszer által mutatott grafikonon kiterjeszhető az intervallum kiválasztását követően „X” jelzés után található legördülő lista (1-12 értékekkel) segítségével.



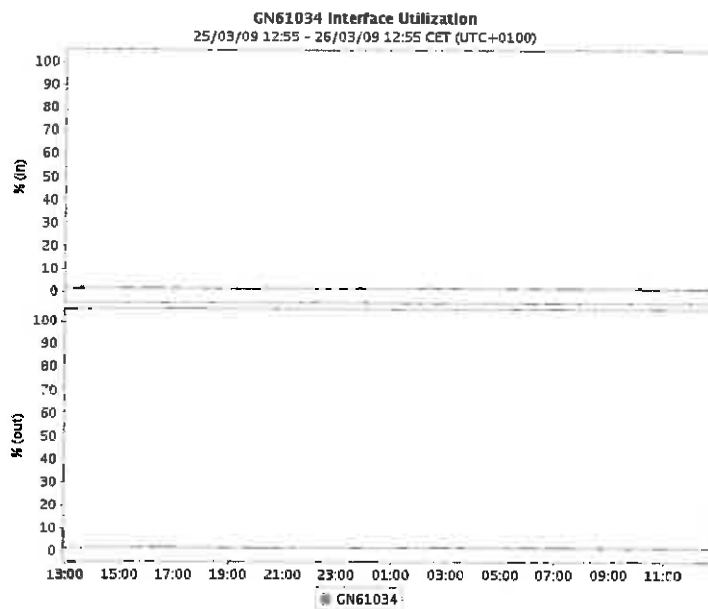
Példa grafikonok:

Adatforgalom [Mbit/s]



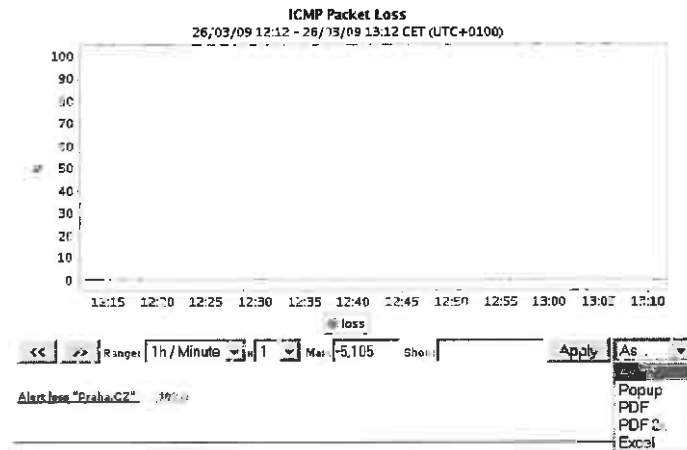
A grafikon a kiválasztott interfész fel- és letöltés irányú adatforgalmát mutatja.

Kihasználtság [%]



A grafikon a kiválasztott interfész százalékos kihasználtságát mutatja.

Csomagvesztés



A grafikon az adott végpont elérésére jellemző ICMP csomagvesztés értékét mutatja.

19. Változáskezelés:

Amennyiben az Ügyfél hozzáférési listájában, szintjeiben változás következik be, az az alább vázolt procedúra alapján érvényesíthető.

Hozzáférés korlátozása, megszüntetése:

- Az aláírásra jogosult személy kérheti a hozzáférési listában lévő bármely személy azonnali korlátozását telefonon, e-mailben, melynek elvégzéséről a hálózat-felügyelet munkatársai értesítik az Ügyfelet. Ez a korlátozás csak ideiglenes, munkaidőben ez véglegesíthető.
- A hozzáférés korlátozásának véglegesítése az 1/A. számú hoszting melléklet kitöltésével és elküldésével történik.

A hozzáférési lista kibővítése:

- A hozzáférési lista kibővítése az 1/A. számú hoszting melléklet kitöltésével és elküldésével történik. Ennek átfutása és érvénybe lépése normál esetben 2 munkanap

A változtatási igényeket munkanapokon, 9-17 óra között tudjuk kezelni, a változtatás mértékétől függő, előzetesen egyeztetett reakció idővel.

A változtatások kivitelezésének esetén megkezdett mérnökóránként nettó 20 000 Ft-t számlázunk.

A kiszállási díj Budapest területén nettó 5000 Ft, vidéken nettó 5000 Ft, valamint kilométerenként nettó 85 Ft.

Architektúra követelmények

Erőforrásigény

30. Különböző városokban vagy országokban található irodái között a rugalmas távközlési kapcsolatot a GTS IP VPN szolgáltatás jelenti.

A szolgáltatás saját felhőkörnyezetet biztosít az irodai helyi hálózatok (LAN-ok) és más számítógépes rendszerek kommunikációjához. A megoldást teljes mértékben a GTS menedzseli, amely racionalizálja a hálózaton belül az útválasztást, a kapacitástervezést, valamint a hálózat esetleges későbbi bővítését.

A GTS IP VPN szolgáltatás földrajzi korlátok nélküli adatkommunikációt tesz lehetővé különböző helyszíneken található helyi hálózatok (LAN-ok) és más számítógépes rendszerek között egy biztonságos, nagy kiterjedésű privát hálózaton (WAN) keresztül.

A GTS IP VPN szolgáltatása korszerű IP/MPLS hálózaton keresztül valósul meg, amely biztosítja, hogy minden egyes VPN biztonságosan és logikai módon el van választva egyéb hálózatoktól és az internettől.

A GTS IP VPN teljes mértékben menedzselte szolgáltatás, amelyet a GTS felügyel a gerinchálózattól egészen a végfelhasználó hozzáférési vonalához csatlakozó előfizetői végberendezés LAN interfészéig, amelyen keresztül a szolgáltatás eljut az előfizetőkhöz.

A szolgáltatást elsősorban a GTS által menedzselte végberendezésekkel (CPE) kínáljuk, amelyekre kiegészítő szolgáltatások széles választéka áll ügyfeleink rendelkezésére, de lehetséges nem menedzselte végberendezések alkalmazása is, ahol a végberendezést

közvetlenül az előfizető felügyeli, és az értéknövelt szolgáltatások konfigurálása is elsősorban az ő kezében van.

Az MPLS szolgáltatás előnyei:

- Integrált hang- és adatszolgáltatások lehetősége
- Adatbiztonság
- Megbízhatóság
- Kisebb sávszélesség igény a központi vagy központi-jellegű végpont esetében, mivel az MPLS hálózat forgalma csak az adott adatcserében érdekelt végpontok között zajlik
- a hálózat adminisztrálásával kapcsolatos feladatok kihelyezése nagyobb kényelmet és hatékonyabb üzletmenetet tesz lehetővé

Rugalmas bővíthetőség

A vállalt válaszidők értéke telephelyenként:

	kapcsolat	kötelezően előírt minimális válaszidő (ms)	megajánlott válaszidő (ms)	különbség (ms)
1	1062 Budapest, Podmaniczky u. 109.	10	10	0
2	7623 Pécs, Szabadság u. 30.	10	10	0
3	6726 Szeged, Csanádi u. 34/A	10	10	0
4	5600 Békéscsaba, Baross u. 34.	10	10	0
5	6400 Kiskunhalas, Hársfa u. 2.	10	10	0
6	8230 Balatonfüred, Mikes Kelemen u. 1.	10	10	0
7	7815 Harkány, Bajcsy Zs. u. 1.	10	10	0
8	8380 Hévíz, Erzsébet királyné u. 1.	10	10	0
9	9700 Szombathely, Garai u. 5.	10	10	0
10	9400 Sopron, Arany J. u. 25.	10	10	0
11	4025 Debrecen, Erzsébet u. 11-13.	10	10	0
12	3527 Miskolc, Bajcsy-Zs. u. 45.	10	10	0
	összesen	120	120	0

32. CISCO-1812/K9 10/100 Mbps

Router – típus: Hardware – WAN 10Mbit (IEEE 802.3), 100 Mbit (IEEE 802.3u) 2xWAN port,

LAN sebesség: 10Mbps (IEEE 802.3), 100Mbps (IEEE 802,3u) 8xLAN port

IPSec, MAC címszűrés, firewall

Csatlakozók: Ethernet RJ45 (10/100 Mbit)

Méret (sz x m x h): 323,6x44,5x246,4mm – tömeg:2,8kg

33. A központi telephelyen bérelt vonali technológiával biztosítjuk az IP VPN tartalék összeköttetését, míg a többi végponton ADSL vonalakat alkalmazunk. Az ADSL vonalak sáv szélessége terveink szerint teljesíti a követelményt. Az ADSL technológiájú vonalak késleltetésére 60 ms-ot garanzálunk.

A szolgáltatás minőségi paraméterei az alábbi feltételek teljesülése esetén értelmezhetők:

- A kommunikációban résztvevő végponti eszközök (routerek) a szolgáltatás lefedettségi területén üzemelnek.

A késleltetés számításához használt UDP csomagok azonos időközönként, időbélyeggel megjelölve kerülnek továbbításra. A minőségi paraméterek az elküldött és visszaérkezett csomagok kiértékelése alapján kerülnek meghatározásra.

- A végpontok sáv szélesség kihasználtsága nem lépi túl a rendelkezésre álló sáv szélesség 95%-át.

57.

	kapcsolat	az ellenszolgáltatás havi nettó összege (Ft)
	felügyelt bérelt vonali szolgáltatás	
1	1062 Budapest, Podmaniczky u. 109.	97 200,-
2	7623 Pécs, Szabadság u. 30.	67 500,-
3	6726 Szeged, Csanádi u. 34/A	67 500,-
4	5600 Békéscsaba, Baross u. 34.	38 700,-
5	6400 Kiskunhalas, Hársfa u. 2.	60 300,-
6	8230 Balatonfüred, Mikes Kelemen u. 1.	67 500,-
7	7815 Harkány, Bajcsy Zs. u. 1.	67 500,-
8	8380 Hévíz, Erzsébet királyné u. 1.	67 500,-
9	9700 Szombathely, Garai u. 5.	38 700,-
10	9400 Sopron, Arany J. u. 25.	30 000,-
11	4025 Debrecen, Erzsébet u. 11-13.	67 500,-
12	3527 Miskolc, Bajcsy-Zs. u. 45.	66 200,-
	garantált sáv szélességű optikai internetkapcsolat	
13	1062 Budapest, Podmaniczky u. 109.	40 000,-
	összesen	776 100

60.

	kapcsolat	Szolgáltatási kapcsolatonkénti havidíjak 1 napra eső nettó értéke (Ft)
	felügyelt bérelt vonali szolgáltatás	
1	1062 Budapest, Podmaniczky u. 109.	3 240,-
2	7623 Pécs, Szabadság u. 30.	2 250,-
3	6726 Szeged, Csanádi u. 34/A	2 250,-
4	5600 Békéscsaba, Baross u. 34.	1 290,-
5	6400 Kiskunhalas, Hársfa u. 2.	2 010,-
6	8230 Balatonfüred, Mikes Kelemen u. 1.	2 250,-
7	7815 Harkány, Bajcsy Zs. u. 1.	2 250,-
8	8380 Hévíz, Erzsébet királyné u. 1.	2 250,-
9	9700 Szombathely, Garai u. 5.	1 290,-
10	9400 Sopron, Arany J. u. 25.	1 000,-
11	4025 Debrecen, Erzsébet u. 11-13.	2 250,-
12	3527 Miskolc, Bajcsy-Zs. u. 45.	2 207,-
	garantált sávszélességű optikai internetkapcsolat	
13	1062 Budapest, Podmaniczky u. 109.	1 333,-
	összesen	25 870

A 2. értékelési szempontra tett megajánlást a következő táblázat tartalmazza:

	kapcsolat	kötelezően előírt minimális válaszidő (ms)	megajánlott válaszidő (ms)	különbség (ms)
1	1062 Budapest, Podmaniczky u. 109.	10	10	0
2	7623 Pécs, Szabadság u. 30.	10	10	0
3	6726 Szeged, Csanádi u. 34/A	10	10	0
4	5600 Békéscsaba, Baross u. 34.	10	10	0
5	6400 Kiskunhalas, Hársfa u. 2.	10	10	0
6	8230 Balatonfüred, Mikes Kelemen u. 1.	10	10	0
7	7815 Harkány, Bajcsy Zs. u. 1.	10	10	0
8	8380 Hévíz, Erzsébet királyné u. 1.	10	10	0
9	9700 Szombathely, Garai u. 5.	10	10	0
10	9400 Sopron, Arany J. u. 25.	10	10	0
11	4025 Debrecen, Erzsébet u. 11-13.	10	10	0
12	3527 Miskolc, Bajcsy-Zs. u. 45.	10	10	0
	összesen	120	120	0

4. számú melléklet

MEGRENDELŐLAP

ELŐFIZETŐ adatai:	SZOLGÁLTATÓ adatai:
Név.:	Név:
Székhely:	Székhely:
Adószáma:	Adószám:
Céggjegyzékszám:	Céggjegyzékszám:
Bankszámlaszám:	Bankszámlaszám:
Feladó:	Címzett neve:
Feladó telefonszáma:	Címzett telefonszáma:
Feladó E-mail címe:	Címzett E-mail címe:

Tisztelt Szolgáltató !

A számú Szerződésünk alapján ezúton megrendeljük Önöktől az alábbi végpont(okra) a szolgáltatás (létesítési/módosítási) feladatait.

Végponti adatok:

SZHP:
Szolgáltatás:
Kapcsolattartó:
Sávszélesség:
Létesítési/módosítási határidő:
Időbeli hatály: 2017-01-31
Egyszeri díj:
Havi díj:

Jelen megrendelésünk egyéb feltételeire a fenti Szerződés rendelkezései vonatkoznak.

Kérjük jelen megrendelésünk szíves írásbeli visszaigazolását!

Köszönettel:

Megrendelő részéről

Kelt, Budapest, 2014.....

