

6. számú melléklet: instantPhone Standard

1. Szolgáltatás meghatározása

Az instantPhone Standard felhő alapú alközponti megoldás során ügyfél telephelyére a végberendezések, IP telefonkészülékek kerülnek kihelyezésre. Az alközponti és egyéb kiegészítő funkciókat megvalósító intelligencia, valamint a távközlési hálózathoz való csatlakozás a Szolgáltató által biztosított virtuális infrastruktúrájából vehető igénybe havidíjas szolgáltatásként.

2. Szolgáltatás elemei

2.1 Alapszolgáltatások

- Alközponti szolgáltatás
- Forgalmidíj mentes kommunikáció a mellékek között
- Webes adminisztrációs felület biztosítása az egyéni beállítások elvégzésére (mellék szintű felhasználók és adminisztrátor felhasználók számára)
- Módosítható szolgáltatástartalom
- Kapcsolat a nyilvános távközlési hálózathoz
- Kijelzős IP telefon biztosítása az ügyfél telephelyén

Szolgáltatás elem megnevezése

Alapszolgáltatások

instantPhone Standard szolgáltatás alap szintű készülékkel

instantPhone Standard szolgáltatás alap szintű *gigabites* készülékkel

instantPhone Standard szolgáltatás emelt szintű gigabites készülékkel

instantPhone Standard szolgáltatás vezetői szintű gigabites készülékkel

Tápegység vezetékes készülékhez (PoE hiányában)

Gomb modul vezetői szintű készülékhez

instantPhone Standard szolgáltatás PC-s „soft” klienssel

instantPhone Standard szolgáltatás mobil klienssel

instantPhone Standard szolgáltatás mobil és PC klienssel

instantPhone Standard szolgáltatás DECT készülékkel

Konferenciatelefon

Üzembe helyezés díja

Szolgáltatás terjedelmének változtatása (készülék darabszám módosítás)

Szolgáltatás beállításainak Szolgáltató általi változtatása*

	Alap szintű készülék	Alap szintű gigabites készülék
Kijelzős IP telefonkészülék	Monochrom grafikus	Monochrom grafikus vagy Színes grafikus
Kihangosítható	Igen	Igen
Személyes telefonkönyv	Nem / Igen	Igen
Főnök-titkári szolgáltatás	Nem	Igen
Több hívás egyidejű kezelése	Igen	Igen

Közvetlen ki és behívás (DID/DOD)	Igen	Igen
Hívó fél név- és számkijelzés	Igen	Igen
Hívástartás és visszavétel	Igen	Igen
Hívásátadás	Igen	Igen
Híváslista (fogadott, tárcsázott, nem fogadott)	Igen	Igen
Hívásvárakoztatás	Igen	Igen
Beépített switch	Igen (100 Mbit/s)	Igen (1000 Mbit/s)
Vonalak száma	min. 1	min. 1
Fejbeszélő bemenet	Igen	Igen
Utolsó szám újrAhívása	Igen	Igen
Mikrofon némítás	Igen	Igen
PoE támogatás	Nem	Igen

Emelt szintű gigabites készülék

Vezetői szintű gigabites készülék

Kijelzős IP telefonkészülék	Színes grafikus	Színes grafikus
Kihangosítható	Igen	Igen
Személyes telefonkönyv	Igen	Igen
Főnök-titkári szolgáltatás	Igen	Igen
Több hívás egyidejű kezelése	Igen	Igen
Közvetlen ki és behívás (DID/DOD)	Igen	Igen
Hívó fél név- és számkijelzés	Igen	Igen
Hívástartás és visszavétel	Igen	Igen
Hívásátadás	Igen	Igen
Híváslista (fogadott, tárcsázott, nem fogadott)	Igen	Igen
Hívásvárakoztatás	Igen	Igen
Beépített switch	Igen (1000 Mbit/s)	Igen (1000 Mbit/s)
Vonalak száma	min. 4	min. 5
Fejbeszélő bemenet	Igen	Igen
Utolsó szám újrAhívása	Igen	Igen
Mikrofon némítás	Igen	Igen
PoE támogatás	Igen	Igen

DECT készülék

Kijelzős IP telefonkészülék	Igen
-----------------------------	------

Kihangosítható	Igen
Személyes telefonkönyv	Igen
Főnök-titkári szolgáltatás	Igen
Több hívás egyidejű kezelése	Igen
Közvetlen ki és behívás (DID/DOD)	Igen
Hívó fél név- és számkijelzés	Igen
Hívástartás és visszavétel	Igen
Hívásátadás	Igen
Híváslista (fogadott, tárcsázott, nem fogadott)	Igen
Hívás várakoztatás	Igen
Beépített switch (10/100 Mbps)	Nem
Vonalak száma	3
Fejbeszélő bemenet	Igen (2,5mm)
Utolsó szám újrAhívása	Igen
Mikrofon némítás	Igen
PoE támogatás	Töltő igen/ Készülék akkumulátoros

2.2 Opcionális szolgáltatások:

Az alapszolgáltatások mellett külön díjért vehetők igénybe.

Opcionális szolgáltatások

2 csatornás helyszíni GSM kijárat

Automata kezelő (IVR)

Hangrögzítés

Fax szerver

instantPhone Standard szolgáltatás 2 portos analóg adapterrel analóg végberendezés nélkül

Hangposta

Tarifikáció

2.3 Műszaki támogatás:

- Alközponti szolgáltatások beállítása
- Service Desk (0-24 óra)
- Kritikus hibák elhárítása 24 órán belül
- Készülék hibaelhárítás 3 munkanapon belül

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x10
Kritikus hibák elhárításának megkezdése	4 óra
Hibaelhárítás megkezdése	8 óra
Hibaelhárítás kritikus hibákra	1 munkanap

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárításhoz felhasznált anyagok ingyenes biztosítása	igen

3. Szolgáltatás igénybevételének feltételei

3.1 Hangszolgáltatás

A vezetékes hangszolgáltatás, az internet hozzáférés nem képezi az instantPhone Standard szolgáltatás részét, azonban meglétük az instantPhone Standard szolgáltatás nyújtásának feltétele.

Az instantPhone Standard szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által külön megállapodás alapján biztosított IP alapú vezetékes hangszolgáltatásával vehető igénybe. A szolgáltatás, illetve a felhő infrastruktúra eléréshez továbbá internetkapcsolat is szükséges.

Az internetkapcsolat sávszélességének mellékenként legalább 40-50 kbps sebességgel kell bírnia le- és feltöltési irányba egyaránt. A mellékek egymás közötti hívásai az alközponti rendszeren belül maradnak. Az alközponti rendszerből kifelé irányuló hívás esetén a vezetékes hangszolgáltatásra vonatkozó díjszabás az irányadó. A publikus telefonhálózatra való kihívást az egyidejű hívások szerint méretezni szükséges, melyet a rendelkezésre álló hangcsatorna szám szabályoz. A hangcsatorna a vezetékes hang szolgáltatás részét képezi, így annak mennyiségét és díjszabását a vezetékes hangszolgáltatásra vonatkozó szerződés tartalmazza. Ahol több mellék szükséges, mint amennyit a rendelkezésre álló fővonal hangcsatorna egyidejűleg ki tud szolgálni, ott a Szolgáltató a mellékek között korlátlan számú hívást biztosít, de fővonal irányba csak annyi hívást biztosít, amennyit a rendelkezésre álló fővonal hangcsatornának ki tudnak szolgálni.

3.2 Hálózati elérés

A szolgáltatás igénybevételéhez Ügyfél által biztosított publikus internethozzáférés szükséges.

A hangminőség függ a hozzáférés minőségi paramétereitől (pl. sávszélesség, késleltetés).

Az előfizető által biztosítandó, hálózati elérésre vonatkozó további feltételeket az egyedi szerződés tartalmazza.

3.3 Ügyfél által biztosítandó további feltételek

3.3.1 Legalább CAT5E szabványú strukturált kábelhálózat a telefonok üzemeltetéséhez szükséges végpontokon. (az IP telefonkészülékek rendelkeznek beépített switch porttal, amelyhez az asztali számítógép csatlakoztatható, vagyis meglévő strukturált hálózat esetén új végpont kiépítése nem szükséges.)

3.3.2 Az IP telefonok a számítógépeket is kiszolgáló kapcsolókhoz (switch-ekhez) csatlakoznak (LAN hálózat). Ezek biztosítása, megfelelő beállítása és konfigurálása. Az asztali készülékek működése LAN hálózatra csatlakoztatva garantált, az ettől eltérő használatból adódó problémákért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3.3.3 A hálózattól minimálisan elvárt minőségi paraméterek (QoS): késleltetés: max. 150ms (ITU G.114 ajánlás szerinti egyirányú késleltetés), Jitter <30 ms, Csomagvesztés: <1%

3.3.4 IP Complex adathálózat esetén a belső LAN hálózat képes legyen a hang forgalom részére dedikált VLAN kialakítására.

3.3.5 Minden telefonkészülékhez 230V-os csatlakozás lehetősége, amennyiben LAN hálózaton PoE funkció nem áll rendelkezésre.

3.3.6 Interneten működő megoldásnál megfelelő csatlakozást biztosító router.

3.3.7 Amennyiben az IP készülékek csatlakoztatásához 1,5 m-nél hosszabb patch kábel szükséges, úgy annak biztosítása.

4. A szolgáltatás beállításainak módosítása

- Névátírás

IÁSZF- instantPhone Standard

Hatály: 2025.08.15.

- Hívószám felülbírálás
- Csoporttagság módosítása
- Telefongombok módosítása
- Gyorshívók módosítása
- Hívásátírányítások módosítása
- Telefonprofilok szerkesztése
- Szelektív híváskezelés
- Hívásjogosultság módosítása
- Készülékek globális konfigurációjának módosítása
- VLAN beállítások
- DHCP / Statikus IP beállítások
- DNS beállítások
- Karakterkódolás beállítása
- Egyéb, a fenti felsorolásban nem részletezett, a Szolgáltatás beállításait érintő módosítás

5. Szolgáltatás díjazása

- 5.1 A szolgáltatás díjazása egyszeri és havidíjból áll.
- 5.2 Egyszeri díj a létesítéskori üzembehelyezési díj, illetve a szolgáltatás módosításának díja. A havidíjak a mellékekre vonatkozó szolgáltatásokra vonatkoznak.
- 5.3 A szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.
- 5.4 Szolgáltatási terjedelem változtatása tartalmazza a bővítés tárgyát képező szoftveres kliens elérésnek biztosítását vagy a fizikai végberendezés, egyéb hardverelemet tartalmazó szolgáltatási elem szerződés futamidején belül Ügyfél telephelyen történő egyszeri telepítését, valamint az ezen szolgáltatások egyszeri központi programozását. A munka elvégzésének előfeltétele az Ügyfél által az üzembe helyezéshez szükséges adatok megadása a „Programozási adatok” táblázatnak megfelelő formában elektronikus úton.
- 5.5 Szolgáltatás beállításának módosításáért Szolgáltató egyszeri díjat számol fel. A díjelem egyszeri igénybejelentésre vonatkozik, amelynek a keretében a Szolgáltató maximum 10 programsor módosítását hajtja végre. Minden 10 programsor felett Szolgáltató új igényként kezeli a bejelentést és újabb „Szolgáltatás beállításának módosítása” díjtétel kerül elszámolásra.
- 5.6 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges vezetékes hang és internet szolgáltatás díjait a szolgáltatás díjai nem tartalmazzák.

6. Rendelkezésre állás

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x10
Kritikus hibák elhárításának megkezdése	4 óra
Hibaelhárítás megkezdése	8 óra
Hibaelhárítás kritikus hibákra	1 munkanap
Készülék hibaelhárítás	3 munkanapon belül
Hibaelhárításhoz felhasznált anyagok ingyenes biztosítása	igen

7. A hibabejelentő elérhetősége

Szervezet	Telefon	E-mail
Hozzáférési hálózat és szolgáltatás menedzsment igazgatóság	06-80-466-111	noc.kiemelt@telekom.hu

8. Adatvédelmi rendelkezések

A instantPhone Standard szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrésze szerint.

	instantPhone Standard szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	Felhő alapú vállalati IP telefónia szolgáltatás.
B) Az adatkezelés jellege és célja:	Vállalati telefonrendszer szolgáltatása felhő alapú IP telefónia megoldással.
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész <i>A személyes adatok kezelésének időtartama</i> pont szerint
D) Az érintettek kategóriái:	Az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	az Érintettek neve, telefonszáma, esetlegesen e-mail címe, illetve az általuk hagyott üzenetekben található személyes adatok.
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Al-adatfeldolgozó nem kerül igénybevételre
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész <i>Az adatkezelés biztonsága</i> pont szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.