MT RRO

A MAGYAR TELEKOM Nyrt.

ROAMING REFERENCIAAJÁNLATA

**MT RRO**

**TARTALOM**

[I. BEVEZETÉS 5](#_Toc375283148)

[I.1 Szabályozási háttér 5](#_Toc375283149)

[I.2 Az MT RRO struktúrája 5](#_Toc375283150)

[I.3 Meghatározások 5](#_Toc375283151)

[II. AZ MT RRO CÉLJA ÉS HATÁLYA 6](#_Toc375283152)

[II.1 A MT RRO célja 6](#_Toc375283153)

[II.2 Az MT RRO hatálya 6](#_Toc375283154)

[III. SZERZŐDÉSKÖTÉS 8](#_Toc375283155)

[III.1 Szabályozott nagykereskedelmi barangolási hozzáféréssel kapcsolatos igénybejelentés 8](#_Toc375283156)

[IV. Az MT RRO Bevezetése és üzembe helyezése 13](#_Toc375283157)

[IV.1 MT RRO modell 13](#_Toc375283158)

[IV.2 Az MT RRO műszaki megoldása 14](#_Toc375283159)

[IV.3. A Nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés különleges alapfeltétele 14](#_Toc375283160)

[IV.4. A Nagykereskedelmi alternatív barangolási szolgáltatói hozzáférés különleges alapfeltétele 14](#_Toc375283161)

[IV.5 Előrejelzés és Igénybejelentés 15](#_Toc375283162)

[IV.6 Tesztelés 16](#_Toc375283163)

[IV.7 Hozzáférési szolgáltatáson alapuló forgalom és számlázás indítása 19](#_Toc375283164)

[V. ÜZEMVITEL, HIBAELHÁRÍTÁS ÉS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS 20](#_Toc375283165)

[V.1. Általános üzemviteli kötelezettségek 20](#_Toc375283166)

[V.2. Riportolási útvonal 20](#_Toc375283167)

[V.3. Riportolási nyomtatvány 20](#_Toc375283168)

[V.4. Műszaki hiba esetén követendő folyamat 21](#_Toc375283169)

[V.5. Hibaelhárítási idő 22](#_Toc375283170)

[V.6. Hibajegy bejelentési ideje 23](#_Toc375283171)

[V.7. Hibajegy lezárásának ideje 23](#_Toc375283172)

[V.8. Riportolási rendszer 23](#_Toc375283173)

[VI. SZOLGÁLTATÁS MÓDOSÍTÁSOK KEZELÉSE 23](#_Toc375283174)

[VI.1. Általános szolgáltatás módosítási kötelezettségek 24](#_Toc375283175)

[VI.2. Módosítás bejelentése 24](#_Toc375283176)

[VI.3. Bevezetési idők, határidők 25](#_Toc375283177)

[VI.4. Tartalék megoldások alkalmazása 25](#_Toc375283178)

[VI.5. Konszenzus 26](#_Toc375283179)

[VI.5. Szolgáltatás visszaállítása 26](#_Toc375283180)

[VII. ESZKALÁCIÓS FOLYAMAT 26](#_Toc375283181)

[VII.1. Általános eszkalációs folyamat 26](#_Toc375283182)

[VII.2. Eszkalációs szintek 26](#_Toc375283183)

[VIII. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉG 27](#_Toc375283184)

[VIII.1 Szolgáltatás minőségi megállapodás 27](#_Toc375283185)

[VIII.2. Barangolás szolgáltatás minőségi megállapodás 27](#_Toc375283186)

[IX. EGYES KIEMELT SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK 27](#_Toc375283187)

[IX.1 A Felek együttműködési kötelezettsége 27](#_Toc375283188)

[IX.2 Elszámolás, számlázás és fizetés 28](#_Toc375283189)

[IX.3 A Szolgáltatás(ok) korlátozása 32](#_Toc375283190)

[IX.4 Szerződésszegés és jogkövetkezményei 33](#_Toc375283191)

[IX.6 Az MT RRO Szerződés módosítása 34](#_Toc375283192)

[IX.7 Az MT RRO Szerződés megszűnése 35](#_Toc375283193)

Mellékletek

1. Melléklet: Definíciók és értelmezés

2. Melléklet: Közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés szerződés

3. Melléklet: Nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés szerződés

4. Melléklet: Bankgarancia minta

5. Melléklet: Díjazási elvek

6. Melléklet: Titoktartási nyilatkozat

# I. BEVEZETÉS

## I.1 Szabályozási háttér

A Roaming Rendelet 3 cikk (5) bekezdése alapján a Magyar Telekom Roaming Referenciaajánlat (Roaming Reference Offer, továbbiakban: **MT RRO** vagy **RRO** vagy **referenciaajánlat**) készítésére kötelezett.

Fent hivatkozott rendeletnek való megfelelést Magyar Telekom jelen referenciaajánlat publikálásával teljesíti.

A Roaming Rendelet 3. cikk (5) és (8) bekezdései értelmében a mobilhálózat-üzemeltetők a referenciaajánlataikat a BEREC által kiadott, vonatkozó iránymutatások figyelembevételével kötelesek közzé tenni. A Magyar Telekom rögzíti, a jelen referenciaajánlatát (MT RRO) a 2022. szeptember 30-án kelt, „BoR(22) 147” számú Iránymutatások alapján készítette el.

A Roaming Rendelet, valamint azzal összhangban az Iránymutatások alapján a jelen referenciaajánlatra és az ez alapján létesített jogviszonyokra a Roaming Rendelet, valamint a magyar jog, így különösen az Eht. és az alkalmazandó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok az irányadóak.

Műszaki megvalósítási dokumentumként a BEREC, a GSMA munkacsoportok ide vonatkozó dokumentumai, valamint a Magyar Telekom üzemelő technológiai megoldásai és azok szabvány dokumentumai kerülnek felhasználásra.

## I.2 Az MT RRO struktúrája

Az MT RRO ezen törzsrészből (a továbbiakban: Törzsrész), és a hozzá csatolt – a tartalomjegyzékben felsorolt, az MT RRO elválaszthatatlan részét képező – mellékletekből áll.

## I.3 Meghatározások

Az MT RRO-ban alkalmazott fogalmakat és azok definícióját, a rövidítések feloldását az 1. Melléklet (Definíciók és értelmezés), valamint a hatályos elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok, különösen az Eht. és a Roaming Rendelet, valamint a vonatkozó jogszabályok tartalmazzák.

# II. AZ MT RRO CÉLJA ÉS HATÁLYA

## II.1 Az MT RRO célja

Az MT RRO célja, hogy meghatározza a Roaming Rendelet alapján

**a)** a Partner által a Magyar Telekomhoz benyújtott nagykereskedelmi barangolási hozzáférési igény és az igénybejelentés alapján lefolytatandó eljárási szabályokat; és

**b)** az MT RRO feltételrendszere alapján megkötendő közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés szerződésre, valamint nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés szerződésre (a továbbiakban együttesen: **MT RRO Szerződés**) vonatkozó szabályokat.

## II.2 Az MT RRO hatálya

### II.2.1 Az MT RRO időbeni hatálya

Az MT RRO 2022. november 1-jén lép hatályba.

### II.2.2 Az MT RRO személyi hatálya

Az MT RRO hatálya az elektronikus hírközlési szolgáltatókra terjed ki.

### II.2.3 Az MT RRO területi hatálya

Az MT RRO hatálya kizárólag az Európai Gazdasági Térség (EGT) területén belüli nagykereskedelmi barangolási hozzáférési szolgáltatásokra terjed ki.

A Partner és a Magyar Telekom az EGT területén kívüli nagykereskedelmi barangolási szolgáltatások nyújtására vonatkozóan kereskedelmi tárgyalásokat folytathatnak és azon irányokra kereskedelmi megállapodást köthetnek. Ezen kereskedelmi tárgyalások és megállapodások nem tartoznak az MT RRO hatálya alá és nem tekintendőek MT RRO Szerződésnek, a bennük szabályozott szolgáltatások nem a Roaming Rendelet hatálya alá tartozó nagykereskedelmi barangolási hozzáférések.

### II.2.4 Az MT RRO tárgyi hatálya

Az MT RRO tárgyát a 2. és 3. Mellékletekben részletezett nagykereskedelmi barangolási hozzáférési szolgáltatások, azaz

1. Közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés és
2. Nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés.

#### II.2.4.1 Közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés

A Magyar Telekom a jelen referenciaajánlatban közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférést ajánl meg az erre vonatkozó észszerű igényt benyújtó Partner számára. A közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés a szabályozott barangolási szolgáltatásoknak az ügyfelek részére a rendelkezésre álló bármelyik hálózati technológia vagy generáció révén történő nyújtásához szükséges valamennyi hálózati elemre és kapcsolódó eszközre, releváns szolgáltatásra, szoftverre és informatikai rendszerre vonatkozik.

Amennyiben a Partner az MT RRO-ban foglaltaktól eltérő felépítésű szolgáltatásokat beállítást kívánja, úgy ezekért Magyar Telekom az addicionális felmerülő költségek térítésére Egyszeri és Havi Díjakat számít fel. A Magyar Telekom az MT RRO-ban meghatározottaktól (azaz a megajánlott szolgáltatásoktól) eltérő felépítésű szolgáltatásokat nem köteles nyújtani, ennek biztosítására kizárólag Felek külön egyedi megállapodása alapján van lehetőség.

#### II.2.4.2 Nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés

A Magyar Telekom a jelen referenciaajánlatban nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférést ajánl meg az erre vonatkozó észszerű igényt benyújtó Partner számára. A nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés a szabályozott barangolási szolgáltatásoknak az ügyfelek részére a rendelkezésre álló bármelyik hálózati technológia vagy generáció révén történő nyújtásához szükséges valamennyi hálózati elemre és kapcsolódó eszközre, releváns szolgáltatásra, szoftverre és informatikai rendszerre vonatkozik.

A Magyar Telekom tisztességes és észszerű díjat számít fel a fentiekbe nem tartozó összetevőkre vonatkozóan.

#### II.2.4.2 a) Hozzáférési szolgáltatások

1. Hozzáférés azon látogatott hálózatok szolgáltatásaihoz, mely szolgáltatókkal Magyar Telekom nagykereskedelmi barangolási hozzáférési szerződéssel rendelkezik;
2. Hozzáférés azon tranzit szolgáltatásokhoz, melyekkel Magyar Telekom saját barangolási szolgáltatását nyújtja;
3. Hozzáférés a Partner végfelhasználója által generált forgalmi adatokhoz;
4. Hozzáférés Magyar Telekom azon nagykereskedelmi szolgáltatásaihoz, mellyel saját kiskereskedelmi üzletágát kiszolgálja, így különös tekintettel a következőkhöz: a szerződési tárgyalás és implementáció, jelzésátvitel, azonosítás, adatforgalmi elszámolás, összekapcsolási számlázás, fraud kezelés, szolgáltatás beállítások.

Magyar Telekom a hozzáférési szolgáltatások biztosításáért kereskedelmi alapon meghatározott Egyszeri és Havi Díjakat számít fel.

#### II.2.4.2 b) Egyéb nagykereskedelmi szolgáltatások, melyek nélkül a kiskereskedelmi barangolás szolgáltatás nem volna gazdaságosan nyújtható

1. fogadott hívás végződtetése;
2. kimenő SMS végződtetése.

#### II.2.4.2 c) Kiskereskedelmi funkcionalitások, melyeket gyakorlatiasságból a Magyar Telekom is nyújthat

1. ügyfél részére történő számlázás;
2. tiltások beállítása;
3. ügyfélszolgálat;
4. egyéb.

Magyar Telekom a kiskereskedelmi funkcionalitások biztosításáért kereskedelmi alapon meghatározott Egyszeri és Havi Díjakat számít fel.

#### II.2.4.2 d) Egyéb

1. Kereskedelmi tárgyalások útján előálló és kialakuló szolgáltatások igénybevételéről a Felek megállapodhatnak

Magyar Telekom az egyéb funkcionalitások biztosításáért kereskedelmi alapon meghatározott Egyszeri és Havi Díjakat számít fel.

### II.2.5 Az Igénybejelentések priorizálása

A Magyar Telekom a beérkező nagykereskedelmi barangolási hozzáférési Igénybejelentéseket érkezési sorrendben dolgozza fel, és amennyiben az szükséges, beérkezési sorrendben implementálja.

A Magyar Telekom egyszerre egy időben

* három közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés Igénybejelentést, és
* egy nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés Igénybejelentést

tud feldolgozni.

# III. IGÉNYBEJELENTÉS

## III.1 Nagykereskedelmi barangolási hozzáféréssel kapcsolatos igénybejelentés

### III.1.1 Az Igénybejelentés benyújtásának helye, módja és ideje

A Partner az alábbi helyeken és formákban nyújthatja be a saját barangolási szolgáltatásainak nyújtásához szükséges, a nagykereskedelmi barangolási hozzáférési igénybejelentését:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kézbesítés módja** | **Kézbesítési cím** | **A kézbesítés igazolása** | **A kézbesítés időpontja** |
| tértivevényes levél | Magyar Telekom Nyrt.  Regulatory and Wholesale Tribe  1519 Budapest, Pf. 434 | tértivevény szelvény | a kézhezvétel tértivevényen feltüntetett időpontja |
| személyes kézbesítés  (munkanapon 9:00-15:00) | Magyar Telekom Nyrt.  Regulatory and Wholesale Tribe  (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.) | a Magyar Telekom arra jogosult dolgozója által aláírt átvételi elismervény | az átvételi elismervényen feltüntetett időpont |
| e-mail | [mobiliciw@telekom.hu](mailto:mobiliciw@telekom.hu) | a Magyar Telekom által változatlan tartalommal visszaküldött üzenet | a Magyar Telekom általi visszaküldés napja, de legkésőbb a beérkezést követő munkanap |

### III.1.2 A nagykereskedelmi barangolási hozzáférési Igénybejelentés tartalmi elemei

#### III.1.2.1 Másolatban csatolandó dokumentumok

A Partnernek az alábbi dokumentumokat kell csatolnia a Magyar Telekom részére benyújtott Igénybejelentéshez:

1. **Közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés Igénybejelentés esetén:**

**i)**8 napnál nem régebbi cégkivonat, Magyarországon le nem telepedett Partner esetében azzal egyenértékű okirat; Magyarországon le nem telepedett Partner esetében az azzal egyenértékű okirat;

**ii)** a Partnernek az elektronikus hírközlő hálózata tulajdon- vagy használati jogával való jogszerű rendelkezésének igazolására alkalmas dokumentum;

1. **Nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés Igénybejelentés esetén:**

**i)** az Eht. alapján a bejelentés nyilvántartásba vételére vonatkozó rendelkezései szerint a Partner elektronikus hírközlési szolgáltatóként történt hatósági nyilvántartásba vételét igazoló dokumentum, Magyarországon le nem telepedett Partner esetében az azzal egyenértékű okirat;

**ii)** 8 napnál nem régebbi cégkivonat, Magyarországon le nem telepedett Partner esetében azzal egyenértékű okirat;;

**iii)** a Partnernek az elektronikus hírközlő hálózata tulajdon- vagy használati jogával való jogszerű rendelkezésének igazolására alkalmas dokumentum;

Az MT RRO alapján benyújtandó és az azzal kapcsolatos valamennyi értesítés, dokumentum és okirat nyelve magyar. Amennyiben valamely okirat eredetije nem magyar nyelven készült, úgy azt hiteles fordításban kell becsatolni.

#### III.1.2.2 Csatolandó nyilatkozatok

A Partnernek az alábbi nyilatkozatokat kell csatolnia a Magyar Telekom részére benyújtott nagykereskedelmi barangolási hozzáférésre vonatkozó Igénybejelentéshez:

1. **Közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés Igénybejelentés esetén:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Csatolandó nyilatkozatok** | **MT RRO igény esetén** |
| **a)** A Partner nyilatkozata arról, hogy tudomásul veszi és elfogadja az MT RRO-ban (beleértve a csatolt Mellékleteket is) meghatározott feltételeket és követelményeket | √ |
| **b)** A Partner nyilatkozata arról, hogy a Magyar Telekommal Közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférésre vonatkozó szerződést kíván kötni és vállalja az ennek megkötésével és teljesítésével kapcsolatos díjak megfizetését a Magyar Telekom részére | √ |
| **c)** A 2. Mellékletben meghatározott szolgáltatás jellemzők Partner oldali biztosításáról szóló nyilatkozat | √ |
| **d)** A Partner által aláírt, a 6. melléklet szerinti Titoktartási nyilatkozat | √ |

1. **Nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés Igénybejelentés esetén:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Csatolandó nyilatkozatok** | **MT RRO igény esetén** |
| **a)** A Partner nyilatkozata arról, hogy tudomásul veszi és elfogadja az MT RRO-ban (beleértve a csatolt Mellékleteket is) meghatározott feltételeket és követelményeket | √ |
| **b)** A Partner nyilatkozata arról, hogy Magyar Telekom hálózatán host-olt szolgáltatóvá kíván válni vagy a Partner a Magyar Telekom hálózatán már host-olt szolgáltató | √ |
| **c)** A Partner nyilatkozata arról, hogy a Magyar Telekommal nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférésre vonatkozó szerződést kíván kötni és vállalja az ennek megkötésével és teljesítésével kapcsolatos díjak megfizetését a Magyar Telekom részére | √ |
| **d)** A a 3. Mellékletben meghatározott szolgáltatás jellemzők Partner oldali biztosításáról szóló nyilatkozat | √ |
| **e)** A Partner által aláírt a 6. Melléklet szerinti Titoktartási nyilatkozat | √ |

#### III.1.2.3 Benyújtandó adatok és információk

A Magyar Telekom részére benyújtott Igénybejelentésnek legalább az alábbi adatokat és információkat kell tartalmaznia:

1. **Közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés Igénybejelentés esetén:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Csatolandó nyilatkozatok** | **MT RRO igény esetén** |
| **a)** Az MT RRO-ban felkínált Szolgáltatások közül a Partner által igénybe venni kívánt Szolgáltatások | √ |
| **b)** A Partner által a Magyar Telekom részére felkínált Szolgáltatások meghatározása | √ |
| **c)** A Partner által a szerződésnek az RRO-val összhangban igényelt időtartama | √ |
| **d)** A Partner által igényelt hozzáférési pont földrajzi helye | √ |
| **e)** A Partner roaming mobil szolgáltatás funkciót ellátó berendezéseinek (hardver verzió, hardver modulok, szoftver verzió) specifikációja | √ |
| **f)** A Partner által a saját hálózatában felkínált forgalomirányítási rend | √ |
| **g)** A Partner által a Magyar Telekom részére felajánlott Szolgáltatások díja | √ |
| **h)** A Partner által a Magyar Telekom részére megadott 24 havi forgalmi Előrejelzése az első 12 hónapra vonatkozóan havi bontásban szolgáltatás bontásban (perc, darab, GB, ügyfélszám), a következő 12 hónapra negyed éves bontásban szolgáltatás bontásban (perc, darab, GB, ügyfélszám) | √ |

1. **Nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés igény esetén:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Csatolandó nyilatkozatok** | **MT RRO igény esetén** |
| **a)** Az MT RRO-ban felkínált Szolgáltatások közül a Partner által igénybe venni kívánt Szolgáltatások | √ |
| **b)** A Partner által igényelt kiskereskedelmi funkcionalitások és igények rövid leírása | √ |
| **c)** A Partner által a szerződésnek az MT RRO-val összhangban igényelt időtartama | √ |
| **d)** A Partner által a saját hatáskörben kialakítani tervezett szolgáltatás elemek listája és azok rövid megvalósítási leírása | √ |
| **e)** A Partner által a Magyar Telekom részére megadott 24 havi forgalmi előrejelzése az első 12 hónapra vonatkozóan havi bontásban szolgáltatás bontásban (perc, darab, GB, ügyfélszám), a következő 12 hónapra negyed éves bontásban szolgáltatás bontásban (perc, darab, GB, ügyfélszám) | √ |

### III.1.3 Partner által benyújtott Igénybejelentés Magyar Telekom általi vizsgálata

**III.1.3.1** Magyar Telekom a kézhezvételt követően megvizsgálja a Partner által benyújtott Igénybejelentést. A Magyar Telekom jogosult az Igénybejelentést érdemi vizsgálat nélkül visszautasítani, amennyiben Partner igénybejelentése nem tartalmazza a III. pontban előírt adatokat, és/vagy nem tartalmazza a jelen pontban előírt csatolandó dokumentumokat, vagy az Igénybejelentés olyan mértékben hiányos (különösen a III.1.2.3 pont szerinti adatok és információk tekintetében), amely miatt a Partner jogosultságának megállapítását és/vagy a Partner konkrét Igénybejelentésének beazonosítását nem teszi lehetővé.

**III.1.3.2** Az Igénybejelentés akkor minősül megfelelőnek, ha

**a)** a Partner jogosultnak tekinthető az MT RRO Törzsrész III.1.3.3 pont szerint; és

**b)** az Igénybejelentés hiánytalan a lenti III.1.3.4 pont szerint; és

**c)** a Partner által igényelt szolgáltatás műszaki okok miatt nem kerül visszautasításra, a lenti III.1.3.5 pont szerint.

**III.1.3.3** A Partner akkor minősül MT RRO jogosultnak, ha elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására jogosult és igazolja,

1. közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférés esetén:

rendelkezik nyilvános elektronikus hírközlő hálózat tulajdon- vagy használati jogával abban a tagállamban, ahol bejegyzésre került.

1. nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés:

rendelkezik a Magyar Telekom hálózatán host-olási szolgáltatással vagy ezen host-olási szolgáltatás kialakítására vonatkozóan Magyar Telekom felé nyilatkozatot tett.

**III.1.3.4**Amennyiben az Igénybejelentés nem minősül hiánytalannak és annak befogadásáról, illetőleg teljesíthetőségéről a Magyar Telekom csak további információk, adatok, dokumentumok, stb. szolgáltatása esetén tud dönteni, úgy a Partnert a szükséges információk pótlására szólítja fel. A jelen pont szerinti felhívás kiküldésétől a Partneri nyilatkozat Magyar Telekom általi kézhezvételig terjedő idő a szerződéskötésre, illetve az implementációra előírt határidőbe nem számít bele.

**III.1.3.5**A Partner által az MT RRO feltételeivel összhangban benyújtott nagykereskedelmi barangolási hozzáférési Igénybejelentést objektív műszaki okok miatt abban az esetben lehet visszautasítani, amennyiben

* az Igénybejelentés túlzott terhet ró a Magyar Telekom hálózatára és ezáltal veszélyezteti a Magyar Telekom (vagy a Magyar Telekommal szerződéses viszonyban lévő harmadik fél elektronikus hírközlési szolgáltatók) hálózatának biztonságát és egységének fenntartását;
* a hozzáférési szolgáltatóvá válás szükséges műszaki költségeinek megfizetését a Partner nem kívánja vállalni,
* a Partner olyan szolgáltatási igénnyel lép fel, melyet az MT RRO nem tartalmaz, jelenleg a Magyar Telekom nem nyújt; vagy kialakítása indokolatlanul magas terhet róna a Magyar Telekomra,
* a Magyar Telekom műszaki okok miatt nem képes eleget tenni a Partner szolgáltatási igényeinek kielégítésére;
* igénylőnek nincs saját IMSI tartománya;

**III.1.3.6** **A Magyar Telekom eljárása megfelelő és hiánytalan Igénybejelentés esetén**

Magyar Telekom legkésőbb a hiánytalan Igénybejelentés kézhezvételét követő egy hónappal a Partner rendelkezésére bocsát egy a Partner által igényelt Nagykereskedelmi barangolási hozzáférésre vonatkozó, megfelelő szerződéstervezetet.

Amennyiben a hozzáférést kérő Partner kereskedelmi tárgyalásokat kíván kezdeni annak érdekében, hogy a hozzáférés a referenciaajánlatban nem szereplő összetevőkre is kiterjedjen, úgy Magyar Telekom erre a kérelemre ésszerű időn belül, de legkésőbb két hónappal a kérelem kézhezvételét követően választ ad.

**III.1.3.7** **A Felek eljárása az MT RRO alapján**

A Magyar Telekom és a hozzáférést kérő Partnerek a tárgyalások során jóhiszeműen kötelesek eljárni, jogaikat kötelesek rendeltetésszerűen gyakorolni.

# IV. Az MT RRO Bevezetése és üzembe helyezése

## IV.1 MT RRO modell

**IV.1.1** Közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférést az MT RRO 2. Melléklete tartalmazza

**IV.1.2** Nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférést az MT RRO 3. Melléklete tartalmazza.

## IV.2 Az MT RRO műszaki megoldása

Az MT RRO megvalósítására vonatkozó általános műszaki jellemzőket és követelményeket a 2. és 3. Mellékletek tartalmazzák, a részleteket a Felek közös egyeztetése során kell kialakítani és függelékként az adott melléklethez csatoltan megállapodni.

## IV.3. A nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférés különleges alapfeltétele

Magyar Telekom jelenleg nem ismer olyan szabványosított, sem szabványosítás nélküli műszaki megoldást, mely Partner számára lehetővé tenné a viszonteladói barangolási hozzáférés szolgáltatás kialakítását anélkül, hogy Partner Magyar Telekom hálózatán host-oltá ne váljék.

Amennyiben Partner a Magyar Telekom hálózatán belföldi vagy barangolási szolgáltatás(ok) okán korábban nem került host-olásra, úgy ezen hozzáférés kialakítására vonatkozóan – Partner igénye (tételes szolgáltatás és kiskereskedelmi funkcionalitás lista alapján) és nyilatkozata esetén - Magyar Telekom kereskedelmi ajánlatot tesz, mely tartalmazza a műszaki megvalósíthatóságra vonatkozó lehetőségeket.

Magyar Telekom a Partner számára budapesti helyszínen a hozzáférési igénybejelentést követően 30 napon belül két műszaki egyeztetési lehetőséget biztosít, melyek során Partner saját igényeit Magyar Telekom felé pontosan meg kell adja.

Ezen személyes egyeztetéseket követően Magyar Telekom 60 napon belül megküldi megvalósíthatósági tanulmányát Partner részére, mely tanulmány előzetes árkalkulációt és bevezethetőségi időtávot is tartalmaz, hogy az alapján Partner saját üzleti feltételezéseinek birtokában a host-olás kialakításának folyamatáról döntsön, azt elindíttathassa, és Partner megfelelő döntése alapján a teljeskörűen egyeztetett feltétel rendszer alapján végleges igénybejelentését megtegye. A végleges igénybejelentés Magyar Telekom általi kézhezvételének napja az igénybejelentés napja.

## IV.5 Előrejelzés és Igénybejelentés

### IV.5.1 Előrejelzések

A Partner barangolási forgalmi Előrejelzést nyújt be a Magyar Telekom részére. Az Előrejelzés benyújtási időpontjától függően Induló Előrejelzést és gördülő Előrejelzést különböztetünk meg.

Az Előrejelzés célja a megfelelő hálózati kapacitás rendelkezésre állásának, valamint a pénzügyi garanciák és fizetési biztonság biztosítása. Az Előrejelzés nem tekintendő Igénybejelentésnek, az Előrejelzés nem válik automatikusan megrendeléssé.

Partner köteles az Előrejelzését rendszeresen, illetőleg szükség esetén frissíteni annak érdekében, hogy az megfeleljen az aktuális piaci feltételeknek, feltételezéseknek.

### IV.5.2 Az Előrejelzések benyújtásának, módja és időpontja

A Partnernek az Előrejelzést a Magyar Telekom részére írásban (levélben) vagy elektronikus úton kell benyújtania a Törzsrész III.1.1 pontban megadott levél- illetve e-mail címre.

Az előrejelzés

1. e-mail esetében a megfelelő elektronikus címről érkezett kézbesítés visszaigazolásában szereplő időpont
2. postai küldemény esetében a tértivevényen feltűntetett időpont

szerint tekinthető kézbesítettnek.

Előrejelzések az alábbi időpontban nyújthatók be:

1. Induló Előrejelzés: a tényleges szolgáltatás megkezdését megelőzően 3 hónappal, a szolgáltatás megkezdését követő 36 hónapra vonatkozóan havi bontásban a következő adattartalommal:
   1. havi előfizető szám növekmény;
   2. havi előfizető szám csökkenés;
   3. havi felhasználói szokás minta;
   4. havi indított barangolási hang (perc)
   5. havi indított barangolási SMS (db)
   6. havi forgalmazott barangolási adat (MB)
2. Gördülő Előrejelzés: már üzemelő nagykereskedelmi barangolási szolgáltatás esetén havonta egy alkalommal a hónap 1 – 15 napja között a következő 12 hónapra vonatkozóan havi bontásban a következő adattartalommal:
   1. havi előfizető szám növekmény;
   2. havi előfizető szám csökkenés;
   3. havi felhasználói szokás minta;
   4. havi indított barangolási hang (perc)
   5. havi indított barangolási SMS (db)
   6. havi forgalmazott barangolási adat (MB)

Magyar Telekom a Partner felé támasztott pénzügyi garanciáit a Partner által adott Előrejelzés alapján határozza meg, melyet negyedévente felülvizsgál.

Amennyiben a tényleges forgalom az Előrejelzéshez képest nagymértékű eltérést mutat, úgy Magyar Telekom (i) haladéktalanul értesíti Partnert, és (ii) korlátozza a nagykereskedelmi barangolási szolgáltatásokhoz való hozzáférést fraud-gyanú esetén, vagy Partnert a túlzott forgalom miatt esetlegesen sújtó nagymértékű többletdíj kialakulásának megelőzése érdekében.

### IV.5.3 Forgalmi szolgáltatások igénybejelentése

A forgalmi szolgáltatásokat és azok nyújtásának kezdeti időpontját a Magyar Telekom e-mailben jelzi vissza a Partner szolgáltatónak a forgalmi szolgáltatás beállítását követően.

Az újonnan igényelt forgalmi szolgáltatások beállítását a Partner írásban igényelheti. Az újonnan igényelt forgalmi szolgáltatások beállításáról Magyar Telekom és Partner egyeztet, szükség esetén személyesen, a pontos műszaki és marketing igényt meghatározva.

Az adott forgalmi szolgáltatások megkezdésével kapcsolatos határidők meghatározása céljából a Magyar Telekom és Partner egymással egyeztetnek.

## IV.6 Tesztelés

A jelen, IV. pontban foglaltak figyelembe vételével, a Magyar Telekom és a Partner a konkrét tesztelési folyamatokat közösen alakítja ki a Partner által igényelt szolgáltatás(ok) és azok kialakítási szükséglete alapján.

Felek egymás felé a következőket szolgáltatják:

* tesztelési terv felelősségi mátrixszal;
* teszt esetek pontos és részletes listája;
* tesztelési dokumentáció;
* tesztelési rendszerekhez való hozzáférés biztosítása (pl. megrendelési, szolgáltatás nyújtási, szolgáltatás beállítási rendszerekhez való hozzáférés biztosítása)

Felek kötelesek folyamatosan és aktívan együttműködni a szükséges tesztelés lefolyatásában, kiértékelésében, az esetleges hibajegyek és hibaesetek megszűntetésében.

Felek a tesztelési dokumentációt és különösen tesztelési jegyzőkönyveket aláírásukkal is kötelesek hitelesíteni.

### IV.6.1 A hozzáférési szolgáltatások előzetes tesztelése

A szolgáltatás megkezdését megelőzően el kell végezni valamennyi nagykereskedelmi barangolási hozzáférési szolgáltatási típus működésének ellenőrzését. A Magyar Telekom a szükséges tesztek elvégzése nélkül a szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg. Amennyiben Partner a tesztek elvégzése körében előírt kötelezettségi nem, vagy csak késve teljesíti, úgy a Magyar Telekomot semmiféle kötelezettség nem terheli a szolgáltatás nyújtásának késedelme, vagy elmaradása miatt.

1. Új szolgáltatások implementálása,
2. Új rendszerek implementálása;
3. Új hálózati elemek implementálása;
4. Jövőbeli módosítások (így különösen):

hardver módosulás,

szoftver módosulás, szoftver verziójának módosulása,

új szolgáltatások felvétele, új kiegészítő szolgáltatások kialakításának igénye,

stb.

A tesztek – a Partner vagy a gyártó általi elvégzésének – költségeit a Partner az MT RRO Szerződés hatályán kívül rendezi.

A Magyar Telekom a Partner felé jogosult kiszámlázni minden olyan saját teszteléssel kapcsolatban felmerült költségét, amely tesztelésre a Partner igénybejelentése miatt került sor.

Amennyiben Magyar Telekom vagy Partner saját részéről hardver módosítást (új beszállító, új rendszer, új verzió), szoftver módosítást (új beszállító, új rendszer, új verzió, új interfész, új számlázási rendszer, új számlázási folyamat, stb.) vagy új szolgáltatás vagy új kiegészítő szolgáltatás felvételét tervezi, úgy arról Felek egymást értesítik legalább 3 hónappal a tervezett módosítást megelőzően. Egyes esetekben az előrejelzést követően a Felek külön megállapodása is szükséges lehet a bevezetést megelőzően.

### IV.6.2 Tesztelés előkészítése

A tesztelés előkészítése érdekében a szükséges rendszeradatok átadása teszt-konfiguráció egyeztetése, egyéb szükséges egyeztetések érdekében Felek együttműködésre kötelesek. A releváns tesztesetek a részletes – Felek által előzetesen összeállított – teszt listából kiválasztásra kell kerüljenek. A tesztelés implementálása folyamatilag felvázolásra kell kerüljön a Felek által.

A tesztelés időpontjáról a Felek egyeztetnek. A Felek a tesztesetek lebonyolításához kijelölnek teszt alanyokat a tesztelési időablakokhoz. A Magyar Telekom által felajánlott tesztelési időablak elfogadásáról vagy elutasításáról a Partner 7 napon belül vissza kell jelezzen Magyar Telekom felé.

Amennyiben egy tesztelési időablak a tervezett tesztidőpont előtt kevesebb, mint 8 héttel lemondásra kerül, úgy a teszteléssel kapcsolatban felmerült költségeket azon fél viseli, aki részéről a tesztelési időablak lemondásra került.

A teszt előkészítés során a következők kerülnek meghatározásra:

* teszt esetek kiválasztása;
* tesztelés mentése;
* hálózatok összekapcsolási tesztje.

### IV.6.3 Tesztelés folyamata

Felek implementációs tervet készítenek, melyben meghatározásra kerül:

* a tesztelési időablak kezdete és vége;
* a tesztesetek végleges listája;
* az éles üzemi indulás ideje;
* a teszt lezárásának dátuma;

Felek közös teszt riportot készítenek és dokumentációt készítenek, melynek tartalmaznia kell:

* elvégzésre került tesztlépések, és eredményük;
* hiba riportok, hibalista;
* után követő tesztek eseteinek és időpontjának meghatározása, amennyiben szükséges;
* implementációs tervhez képest időbeli módosítás szükségének leírása;
* következő tesztelésre vonatkozó megegyezés;
* hibaesetek javítására vonatkozó időbeli vállalások.

A tesztelési jegyzőkönyvnek tartalmazni kell az összes kompatibilitási teszt eredményét, különösképpen a hibaesetekre vonatkozóan, azokat részleteiben kategorizálva.

### IV.6.4 Teszt során feltárt hibás működés következménye

Minden hibás működést és arra vonatkozó összes információt írásban kel rögzíteni.

Felek kötelezettsége, hogy saját hálózataikban, rendszereikben a hibás működés okát feltárják, azt korrigálják. Bármely olyan hibás működés, mely meggátolja a további tesztelést a teszt elhalasztását okozza. Ilyen esetben Felek megegyeznek, hogy mely következő időpontban van mód a teszt újrakezdésére. A teszt újrakezdésére az elhalasztást követően, de legalább 60 nappal későbbi időpontban kerülhet sor.

Amennyiben bármely hibás működés már éles üzemben kerül meghatározásra, felismerésre, úgy Felek haladéktalanul intézkednek, és megtesznek mindent a hibás működés mielőbbi késlekedés nélküli kijavítására.

### IV.6.5 Az átadás-átvételi tesztek díjai

Partner vagy Partner megbízásából a gyártó, vagy harmadik személy által elvégzett tesztelés teljes költségét Partner viseli.

A Magyar Telekom saját teszteléssel kapcsolatban felmerült költségeit a Partner felé jogosult kiszámlázni.

Az átadás-átvételi tesztekkel kapcsolatban a Partner – felmerülésük esetén – az alábbi vizsgálat és teszt költségét köteles fizetni:

**a)** Próbavizsgálat; és

**b)** Roaming Összekapcsolási Teszt.

## IV.7 Hozzáférési szolgáltatáson alapuló forgalom és számlázás indítása

Egy adott nagykereskedelmi barangolási hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó teszt jegyzőkönyvét mindkét Fél általi elfogadásának időpontjától kezdve tekintjük elfogadottnak.

Szolgáltatás – forgalom és számlázás – kizárólag ezen teszt-jegyzőkönyv aláírását követően indítható.

A Magyar Telekom ettől az időponttól kezdve jogosult az adott nagykereskedelmi barangolási hozzáférés létesítéséért és üzemeltetéséért számlázni.

# V. ÜZEMVITEL, HIBAELHÁRÍTÁS ÉS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

## V.1. Általános üzemviteli kötelezettségek

A Magyar Telekom vállalja, hogy folyamatos üzemben (a hét minden napján, napi 24 órában) saját Hálózatának állapotát nyomon követő hálózat-felügyeleti rendszereket működtet.

A barangolás szolgáltatás megvalósítása tekintetében mindkét Fél a saját oldalán az érintett rendszerekig felelős az üzemeltetésért és Karbantartásért.

## V.2. Riportolási útvonal

A Felek központosított irodával a hét minden napján, napi 24 órában üzemeltetett hálózatfelügyeletet tartanak fent.

A központi hálózatfelügyeletek legalább:

* Magyar Telekom oldalról NOC (Network Operation Center) központ;
* Partner oldaláról NOC (Network Operation Center) központ.

Az üzemviteli központi irodák

* napi 24 órában hívhatóak kell legyenek, minden időpontban ugyanazon az elérhetőségen;
* megfelelő szaktudással kell rendelkezzenek a távközlési hálózatokban fellelhető hibaelhárítással kapcsolatosan;
* hivatalos nyelve a magyar;
* minden időpillanatban aktuális információt kell tudjanak nyújtani műszaki hibával, műszaki hibajeggyel kapcsolatosan.

## V.3. Riportolási nyomtatvány

Felek jelen nyomtatvány formátumot használják mind előre nem látható hibák bejelentésére, mind előre látható hálózat módosításokról történő tájékoztatásra:

|  |
| --- |
| **Értesítendő személy:**   * Magyar Telekom (NOC): * Partner (NOC):   **Leírás:**   * műszaki hiba: * tervezett módosítás: * szolgáltatás megszűntetése:   **Bővebb információ a hibáról / módosításról / szolgáltatás kivezetésről:**   * Hibabejelentés típusa: első bejelentés / állapot jelentés /lezáró jelentés / hibajegy / egyedi ügyfélpanasz / közreműködő információ * hibához kapcsolódó / deaktiváláshoz kapcsolódó * Hiba kezdete * Szolgáltatás kivezetés kezdete * Riport időpontja (elküldési idő) * Hibás állapot megszűntetésének feltételezett/prognosztizált ideje * Incidens lezárásának feltételezett/prognosztizált ideje * hiba leírása * szolgáltatás kivezetésének leírása * hozzáférési pont pontos meghatározása * hiba okozója (Magyar Telekom / Partner / Harmadik fél)   + Ügyfelek számára releváns a hiba vagy nem   + Magyar Telekom hibajegy szám / Partner hibajegy szám (Ticket ID)   + Bejelentő adatai (kivéve, ha az „Értesítendő személlyel” megegyezik)   + Jegy befogadásának ideje   + köztes riportok (státusz / tevékenység végezve / végfelhasználói státusz / végfelhasználói relevancia)   + hibajegy lezárásának ideje   + szolgáltatás kivezetésének ideje   + riport lezárásának pontos ideje   + végleges riport visszaigazolása – hibafelelős meghatározása, lezárás |

## V.4. Műszaki hiba esetén követendő folyamat

Műszaki hiba esetén a standard hibafelderítés és hibaelhárítási folyamatok kerülnek alkalmazásra.

* + hivatalos hibajegy felvétele;
  + hivatalos hiba befogadás, jóváhagyás;
  + hibaelhárítás, szolgáltatás visszaállítás;
  + hivatalos visszajelzés, hibaelhárítás idő rögzítése.

Továbbá a következő általános megállapodás érvényes a riportra és a riportolás útvonalára:

* + hibajegy bejelentés ideje egyezményesen definiálásra kerül;
  + hibajegy lezárásának ideje egyezményesen definiálásra kerül;
  + riportolási rendszer a Felek által ismert, elismert, elfogadott.

**V.2.1** Hivatalos hibajegy

A hivatalos hibajegy kizárólag a központi irodának adható le. A folyamat során a hibajegy és annak befogadása e-mail-en történik. A hibajegy formátumát a Felek rögzítik és amennyiben lehetséges automatizált hibajegy feldolgozó rendszeren keresztül továbbítják egymás számára.

**V.2.2** Hivatalos hibajegy befogadás

Hivatalos hibajegy befogadás kizárólag a központi irodán keresztül történhet. Az érintett Fél ellenőrzi, hogy a hiba megfelelően került-e behatárolásra, és ennek függvényében a hibát befogadja vagy visszautasítja.

A hibabefogadásnak vagy elutasításnak a hibajegy beérkezését követően 24 órán belül meg kell történnie.

**V.2.3** Hibaelhárítás, szolgáltatás visszaállítása

A hibaelhárítás érdekében, a szolgáltatás visszaállítása érdekében a releváns hálózati területek közvetlenül is felvehetik a kapcsolatot egymással a hivatalos központi irodát elkerülve.

Amennyiben a másik fél közreműködési is szükséges a hiba behatárolásához, a hibaelhárításhoz, úgy az Felek egymás számára térítésmentesen kell biztosítsák.

Felek megállapodnak abban, hogy megfelelő munkacsoportot alakítanak ki a hibaelhárítás leggyorsabb elhárítása érdekében.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a központi irodákat értesíteni kell a tevékenységről és írásos tájékoztatás szükséges.

## V.5. Hibaelhárítási idő

Műszaki hibaelhárítási idő:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Súlyosság** | **Reakcióidő** | **Köztes riport** | **Hibaelhárítás**  **(90%)** | **Ügyfél érintettség** |
| Vészhelyzet  /Prio1 | 1 óra | 2 óra | 24 óra | >10.000 |
| Kritikus  / Prio2 | 4 óra | 2 óra | 48 óra | >1.000 – 10.000 |
| Normál  / Prio3 | 8 óra | 8 óra | 72 óra | <1.000 |

A „Hibaelhárítási idő” kezdete a hibajegy hivatalos befogadásának ideje.

Amennyiben a Magyar Telekom hálózatának épsége veszélyeztetve van, Magyar Telekom fenntartja magának a jogot, hogy a hálózatához való hozzáférést ideiglenesen korlátozza, megszűntesse saját hálózatának épségének megóvása érdekében.

A hálózati korlátozásról a központi irodák közvetlenül egyeztetnek, tájékoztatják egymást.

Magyar Telekom hálózatában, mindkét Felet érintő hiba fennállása esetén Magyar Telekom törekszik a hibaelhárítási idők betartására. Amennyiben valamely harmadik fél szükséges a hibaelhárításhoz (szállító patch vagy egyéb), úgy Magyar Telekom a hibaelhárításra rendelkezésre álló határidőt saját hatáskörben meghosszabbítja és tájékoztatja a Partnert a várható helyreállítás idejéről.

A Partner hálózatában fennálló és Magyar Telekom hálózatát is érintő hiba esetén is a rögzített hibaelhárítási idők érvényesek. Magyar Telekom fenntartja magának a jogot, hogy „Vészhelyzet” kategóriájú hiba esetén a hálózatához való hozzáférést ideiglenese felfüggeszti.

## V.6. Hibajegy bejelentési ideje

Az az időpont, amikor az érintett Fél központi irodája az e-mail-t kézhez kapta.

## V.7. Hibajegy lezárásának ideje

Az az időpont, amikor az érintett hibajegyet lezáró Fél a hibajegy lezárására vonatkozó visszaigazolást időbélyegzővel ellátott e-mail-be kézhez kapta.

## V.8. Riportolási rendszer

Felek – amennyiben arra vonatkozóan igény van – egyeztetnek a hibaelhárításhoz kapcsolódó riportolási rendszer fejlesztési lehetőségeiről. Rendszeres riportolási rendszerre vonatkozó egyeztetés Felek egyező akarata mellett rendelkezésre áll.

# VI. SZOLGÁLTATÁS MÓDOSÍTÁSOK KEZELÉSE

## VI.1. Általános szolgáltatás módosítási kötelezettségek

Felek kötelesek értesíteni egymást bármely tervezett módosításról, szolgáltatás kivezetésről, amely bármely fél hálózatát, szolgáltatását, Felek közötti interfészeket érinti vagy érintheti.

Ezek többek között lehetnek:

* + konfigurációs változtatások;
  + forgalom minőségében, mennyiségében történi változások;
  + hardver módosulás;
  + szoftver módosulás (szoftver frissítés vagy szállító módosítása)
  + átviteli hálózaton történő módosítás;
  + számlázási rendszerbe történő módosítás;
  + szolgáltatás portfolióban történő módosítás.

Felek vállalják, hogy ezen módosításokat a hálózat kevésbé terhelt időszakaiban teszik, jellemzően munkanapokon budapesti idő szerint 00:00-06:00 közötti időszakban.

## VI.2. Módosítás bejelentése

Módosítás bejelentése vagy szolgáltatás kivezetési értesítés kizárólag írásban tehető a riportolási formanyomtatványon.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Hibabejelentési / módosítási nyomtatvány  Bejelentette: Jóváhagyta: | | | |
| **Hibajegy: Tervezett módosítás:** | | | |
| **MSMC** | | **Partner** | |
| Hibajegy száma.: |  | Hibajegy száma: |  |
| Telefonszám: |  | Telefonszám: |  |
| e-mail: |  | e-mail: |  |
|  |  |  |  |
| Kolléga: |  | Kolléga: |  |
| Időpont: |  | Időpont: |  |
| **Tervezett módosítások** | |  | |
| **Módosításért felelős** | | **Partner** | |
| Módosítás sorszáma: |  | Módosítás sorszáma: |  |
| Telefonszám: |  | Telefonszám: |  |
| e-mail: |  | e-mail: |  |
|  |  |  |  |
| Kolléga: |  | Kolléga: |  |
| Időpont: |  | Időpont: |  |
|  | | | |
| **Rendszer technológia** | | **Kábelhálózat** | |
| HLR | | Cable, Cable ID | |
| IN | | Short time outages | |
| STP | |  | |
| MSC | |  | |
|  | |  | |
| **Hiba vagy tervezett munka pontos részletes leírása** | | | |
|  | | | |
| **Kezdete:** Dátum:  **Időpont**:  **Vége:** Dátum:  **Időpont:** | | | |
| Tervezett munkavégzés ideje:  Szolgáltatás kiesés tervezett ideje:  Tényleges szolgáltatás kiesés időtartama: | | | |

## VI.3. Bevezetési idők, határidők

Bármely olyan módosításra, szolgáltatás kivezetésre vonatkozó értesítés esetén, amely a másik Fél részéről semmiféle tevékenységgel nem jár, az értesítést a tervezett módosítást, szolgáltatás kivezetést megelőzően legalább 15 nappal Felek megteszik.

Bármely olyan módosításra, szolgáltatás kivezetésre vonatkozó értesítés esetén, mely a másik Fél részéről tevékenységet, munkaerő ráfordítást igényel, az értesítést legalább annyi idővel előre kell a Feleknek egymás tudomására hozni, hogy közös koordinációval a módosítás, szolgáltatás kivezetés megvalósítható legyen.

## VI.4. Tartalék megoldások alkalmazása

Felek vállalják, hogy megtesznek minden tőlük telhetőt azért, hogy hálózati vagy szolgáltatás módosítás esetén másik Fél hálózata a legkevésbé legyen veszélyeztetve, másik Fél hálózatára a legkisebb hatással legyen.

Amennyiben ez valamely egyedi esetben nem lehetséges, azt az adott érintett Félnek indokolnia kell.

## VI.5. Konszenzus

Az egyedi módosítási igények, szolgáltatás kivezetések nem kell, hogy konszenzuson alapuljanak. Mindamellett előfordulhat olyan eset, hogy az adott módosítási tevékenységért felelős szervezetek nem tudnak a hálózati módosításról, szolgáltatás kivezetésről, azok megvalósíthatóságáról egyezségre jutni. Ezen esetben a Felek érintett területei eszkalációs folyamatot kezdeményezhetnek.

A módosítás implementációja nem kerül késleltetésre az eszkalációs folyamat elindítása miatt.

## VI.5. Szolgáltatás visszaállítása

Megfelelő hálózati módosítások, szolgáltatás kivezetést követően a szolgáltatás visszaállításra kerül.

# VII. ESZKALÁCIÓS FOLYAMAT

## VII.1. Általános eszkalációs folyamat

Az általános eszkalációs folyamat két fajtáját különböztetjük meg:

* + hibajegy, mely az érintettek nagy száma miatt eszkalációra kell kerüljön;
  + hibajegy, mely kezelése folyamatilag nem megoldott.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | a. | b. |
| Eszkalációs kritérium | Felek közötti forgalom több, mint 50%-ára vonatkozóan várhatóan több, mint 2 óra időtartamú kiesést okoz. | Előfizetői hibaelhárítás folyamata megáll, mivel a Felek között operatív szinte együttműködési probléma, hiba áll fenn. |
| Felek közötti kapcsolatok több, mint 50%-ában várhatóan több, mint 2 óra időtartalmú kiesés okoz. | Az operatív szinte kialakított megállapodások több alkalommal figyelmen kívül hagyásra kerültek többszöri konzultációt követően is. |

## VII.2. Eszkalációs szintek

Az általános eszkalációs folyamat két fajtája szerint:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Eszkalációs szint | Magyar Telekom | Partner |
| 0 | NOC vezetője | NOC vezetője |
| I | SMC vezetője |  |
| II | Hálózatirányítási igazgató | Hálózatirányítási igazgató |

Az operatív szint döntésének függvényében kerülnek az eszkalációs szintek kiválasztásra.

# VIII. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG

## VIII.1 Szolgáltatás minőségi megállapodás

Magyar Telekom vállalja, hogy MT RRO Szerződés keretében Partner előfizetői számára nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan mindenkor a saját kiskereskedelmi ügyfelei felé nyújtott minőségi vállalással megegyező minőséget biztosítja.

## VIII.2. Barangolás szolgáltatás minőségi megállapodás

Magyar Telekom saját hálózatán kívüli – barangolás -, harmadik fél által vagy harmadik fél hálózatán, vagy harmadik fél hálózatának közvetítésével nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan mindenkor a saját kiskereskedelmi ügyfelei felé nyújtott minőségi vállalást teszi.

# IX. EGYES KIEMELT SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK

Felek az igénybejelentés alapján egymással az alábbi szerződéseket köthetik meg egymással

1. Az MT RRO II.2.4.1 pontja szerinti esetben közvetlen nagykereskedelmi barangolási hozzáférési szerződés;
2. Az MT RRO II.2.4.2 pontja szerinti esetben nagykereskedelmi viszonteladói barangolási hozzáférési szerződés.

A mintaszerződések szövegét, feltételrendszerét az MT RRO 2. és 3. Melléklete tartalmazza.

## IX.1 A Felek együttműködési kötelezettsége

Az MT RRO Szerződés teljesítése során a Felek kötelesek kölcsönösen együttműködni különösen a következő területeken.

**a)** Zavarelhárítás, a barangolás szolgáltatás folytonosságának biztosítása érdekében;

**b)** hibaelhárítás;

**c)** Karbantartás;

**d)** fejlesztés;

**e)** adatközlés és adatvédelem;

**f)** a hívó előfizető számának átadása;

**i)** a hívásátirányítás, hívásátadás, valamint az előfizetői díjszámlázás;

**j)** a díjfizetési kötelezettséget biztosító bankgarancia állítási kötelezettség teljesítése;

**k)** Hívások minőségére és sikerességére a Szolgáltatásoknál meghatározott határértékek teljesítése;

Az együttműködési kötelezettség súlyos megszegésének minősül, ha a fenti a)-k) pontokban meghatározott területeken az együttműködési kötelezettségét az együttműködési kötelezettségét megszegő Fél a másik Fél általi felszólítás ellenére sem teljesíti.

## IX.2 Elszámolás, számlázás és fizetés

### IX.2.1 Számlázás

A Szolgáltatási Díj Felek közötti elszámolása havonta történik, az alábbi – a tárgyhónapban felmerült (vagy a tárgyhónapot megelőzően felmerült, de még ki nem számlázott) – díjak szerinti bontásban:

**a)** Egyszeri Díjak;

**b)** Forgalmi Díjak; és

**c)** Havi Díjak.

Az Egyszeri Díjat a hozzáférési Szolgáltatás kialakításakor kell megfizetni a Magyar Telekom részére, így az csak az érintett tárgyhavi elszámolásban jelenik meg.

A Díj számításának alapjául szolgáló adatok előállítását és a Díjak számítását a Magyar Telekom végzi.

Az Előfizetői Díjak számlázása és beszedése nem tárgya az MT RRO Szerződésnek.

Az MT RRO Szerződéstől függetlenül a Felek maguk

**a)** határozzák meg saját Előfizetői Tarifáikat; és

**b)** bocsátanak ki számlát azon előfizetők számára (és szedik be tőlük az Előfizetői Díjakat), akikkel a kiszámlázott Hívások tekintetében előfizetői szerződéses jogviszonyban vannak.

### IX.2.2 A számlák benyújtása

A Forgalmi Díjakat tartalmazó számlák legkorábban a tárgyhót követő hónap 3. (harmadik) munkanapján nyújthatók be.

A Havi Díjakat tartalmazó számlák legkorábban a tárgyhó 3. (harmadik) munkanapján nyújthatók be.

Az Egyszeri Díjat tartalmazó számlák a Szolgáltatás biztosítását követő munkanaptól nyújthatók be.

### IX.2.3 Fizetés

#### IX.2.3.1 Elszámolás

A Szolgáltatásról kiállított bruttó számlák pénzügyi rendezése elsődlegesen az egymásnak megküldött tárgyhavi számlák elszámolásával történik. A Felek közötti elszámolásra a tárgyhónap 20. (huszadik) napjáig beérkezett számláknál, a fizetésre kötelezett Fél által elismert összeg erejéig van lehetőség.

Ettől eltérő értékű Kompenzálás esetén a bankgarancia kedvezményezettje jogosult a Kompenzálásban nem szerződésszerűen elszámolt számlákból eredő igényét a bankgarancia lehívásával kiegyenlíteni.

#### IX.2.3.2 Fizetési határidő

A fizetési kötelezettségnek a számla kézhezvételét követő 20 (húsz) naptári napon belül kell eleget tenni, a számlán megjelölt pénzforgalmi számra történő átutalással. A fizetési kötelezettség teljesítési napjának azt a napot kell tekinteni, amikor a pénzösszeget a Magyar Telekom bankszámláján jóváírták.

.

#### IX.2.3.3 Fizetési késedelem

Amennyiben a fizetésre kötelezett Fél a benyújtott számla összege ellen nem emel kifogást, de a számlaösszeget – illetve az elszámolás után fennmaradó fizetési kötelezettség összegét – nem egyenlíti ki a fizetési határidőn belül, akkor késedelmi kamat fizetésének kötelezettsége terheli a fizetési határidő lejártát követő nappal kezdődően.

A késedelmi kamat a Ptk. szerint, a vállalkozások egymás közti jogviszonyára előírt késedelmi kamattal megegyező mértékű.

#### IX.2.3.4 Bankgarancia

##### IX.2.3.4.1 Bankgarancia állítása

Az MT RRO alapján megkötött MT RRO szerződés hatályba lépésének feltétele, hogy a Partner feltétel nélküli, visszavonhatatlan, azonnal lehívható, első felszólításra fizető bankgaranciát nyújt a Magyar Telekom – mint kedvezményezett – számára 1 (egy) éves érvényességgel.

A bankgarancia mintáját az MT RRO 4. számú Melléklete tartalmazza. Amennyiben Felek eltérően nem állapodnak meg, a Magyar Telekom fenntartja a jogot arra, hogy visszautasítsa az olyan, a Partner által benyújtott bankgaranciát, amely nem felel meg az MT RRO-nak és az MT RRO 4. Mellékletében foglaltaknak.

##### IX.2.3.4.2 Bankgarancia összegének meghatározása

A bankgarancia az MT RRO hatályba lépésétől a bankgarancia összegének első felülvizsgálatáig terjedő első 90 (kilencven) napra vonatkozóan a Magyar Telekom részére fizetendő Szolgáltatási Díjak (kivéve az adott időszakban fizetendő Egyszeri Díjakat) ÁFA-val növelt összege.

Felek a bankgarancia állítás vonatkozásában a 4. Mellékletben (Bankgarancia állítási és megújítási feltételek) meghatározott feltételektől eltérő feltételek alkalmazásában is megállapodhatnak. Tekintettel arra, hogy a bankgarancia megléte a Szerződés hatálybalépésének feltétele, a fenti megállapodást Feleknek már a Szerződés aláírását megelőzően kell megkötniük egymással. Az ilyen megállapodás csak írásban érvényes.

##### IX.2.3.4.3 A bankgarancia összegének időszakos felülvizsgálata

A bankgarancia összegét a Felek az MT RRO hatályba lépését követő 5. (ötödik) hónaptól kezdődően havonta felülvizsgálják. Az első felülvizsgálatra a Felek közötti első nagykereskedelmi barangolási hozzáférés szolgáltatás megvalósítását követő 5. (ötödik) hónapban kerül sor a kiszámlázott Díjak (kivéve az adott időszakban fizetendő Egyszeri Díjakat) összege alapján.

Amennyiben a felülvizsgálat során megállapítást nyer, hogy a kiszámlázott Díjak (kivéve az adott időszakban fizetendő Egyszeri Díjakat) összege több, mint 20 (húsz) százalékkal meghaladja a bankgarancia nyitási összegét, akkor a bankgarancia kedvezményezettje (Magyar Telekom) jogosult értesítést küldeni a bankgarancia kiállítására kötelezett Partnernek, kérve a bankgarancia összegének módosítását (vagy új bankgarancia nyitását). A bankgarancia összegének legalább az Előrejelzés szerinti következő 3 (három) havi Díjakra (kivéve az adott időszakban fizetendő Egyszeri Díjakat) vonatkozó fizetési kötelezettségre kell fedezetet nyújtania.

Az előző bekezdés szerinti értesítés esetén a bankgarancia kiállítására kötelezett Fél (Partner) köteles 15 (tizenöt) napon belül a bankgarancia kedvezményezettje számára eljuttatni a megújított bankgaranciát.

A bankgaranciát az – MT RRO hatálya alatt – annak lejárata előtt legalább 30 (harminc) nappal a bankgarancia kiállítására kötelezett Fél (Partner) évente akkor is meg kell újíttatnia, ha a felülvizsgálat eredményeképpen a bankgarancia összege nem változik, feltéve, ha a Felek közti szerződés időtartama bármely okból meghaladja az egy évet (meghosszabbodás).

Amennyiben a Partner az MT RRO alapján kötött nagykereskedelmi barangolási hozzáférési szolgáltatás szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettségnek annak hatályba lépésétől számított három évig határidőben eleget tett, akkor a Magyar Telekom a három év elteltével a bankgarancia Partner általi állításától eltekinthet.

##### IX.2.3.4.4 Bankgarancia lehívása

A Magyar Telekom mint kedvezményezett Fél akkor jogosult a bankgaranciáról történő lehívásra, ha

**a)**a fizetési késedelemben lévő felet a másik fél a jogkövetkezményekre való figyelmeztetéssel együtt harminc napos határidővel felhívja a teljesítésre, és ez a határidő eredménytelenül telik el; vagy

**b)** a Törzsrész IX.7.1 szerinti megszűnése esetén az MT RRO szerződés megszűnésével kapcsolatos fizetési kötelezettségét a bankgarancia állítására kötelezett Fél nem teljesíti; vagy

**c)** a Forgalmi Előrejelzésben foglaltaktól a valós forgalom jelentős mértékben eltér.

Ilyenkor a Magyar Telekom a bankgarancia állítására kötelezett Fél által ki nem egyenlített számlatartozások összegét hívhatja le a bankgaranciából.

Amennyiben a bankgarancia – részben vagy teljesen – lehívásra kerül, akkor a bankgarancia kiállítására kötelezett Fél köteles azt 15 (tizenöt) naptári napon belül oly módon megújítani vagy olyan új bankgaranciát állítani, hogy a megújított vagy új bankgarancia mind összegében, mind érvényességében feleljen meg a IX.2.3.4. pontban előírtaknak.

## IX.3 A Szolgáltatás(ok) korlátozása

### IX.3.1 A Szolgáltatás(ok) szünetelése

**IX.3.1.1** A Szolgáltatások részleges vagy teljes szünetelésére az alábbi esetekben van mód:

**a)** vis maior esetén (a körülményektől függően részleges vagy teljes szünetelés); vagy

**b)** Üzemfenntartási Munka esetén (az Üzemfenntartási Munka előre bejelentett kiterjedésének megfelelő részleges szünetelés).

**IX.3.1.2** A fenti IX.3.1.1 pont a) bekezdésében megjelölt esetben a vis maior körülmény megszűnése után a Szolgáltató köteles a szünetelő Szolgáltatás(ok)

**a)** helyreállítását haladéktalanul megkezdeni; és

**b)** nyújtását a lehető legkorábbi időponttól újból biztosítani.

**IX.3.1.3** A fenti IX.3.1.1 pont b) bekezdésében megjelölt esetben az Üzemfenntartási Munka csak a Felek által előre egyeztetett időpontban és feltételekkel kezdhető meg. Az érintett Szolgáltatás(ok) szünetelésének időtartama legfeljebb 4 (négy) óra lehet.

**IX.3.1.4** A Szolgáltatás szünetelése a Felek közötti jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés időtartama alatt a Díj érintett része nem kerül felszámításra.

### IX.3.2 Ideiglenes lekapcsolás

**IX.3.2.1** Amennyiben valamelyik Fél a másik Fél hálózatának egységét veszélyezteti, az érintett Fél jogosult a veszélyeztető Fél hálózatának ideiglenes lekapcsolására az adott forgalmi viszonylatban.

**IX.3.2.2** A Magyar Telekom továbbá jogosult a Partner ideiglenes lekapcsolására a Partner ügyfeleinek az Unión belüli időszakos utazása során nyújtott szabályozott barangolási szolgáltatástól eltérő célokra való használatának megakadályozása érdekében, amennyiben összesített barangolási forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy a nagykereskedelmi barangolási hozzáférés nem rendeltetésszerű vagy visszaélésszerű vagy tartós barangolás fennállása.

**IX.3.2.3** A fenti IX.3.2.2 pontban megjelölt eset vonatkozásában a Partner köteles teljesíteni a Magyar Telekom olyan információkérésre vonatkozó igényeit, amelyek annak megállapításához szükségesek, hogy a Partner ügyfeleinek jelentős része tartósan barangol-e, illetve nem rendeltetésszerűen vagy visszaélésszerűen használja-e a nagykereskedelmi barangolási hozzáférést a Magyar Telekom hálózatán. A Magyar Telekom ennek keretében arra vonatkozó információkat is kérhet, hogy az ügyfelek mekkora hányada esetében állapították meg az alkalmazott belföldi kiskereskedelmi áron nyújtott, szabályozott kiskereskedelmi barangolási szolgáltatások nem rendeltetésszerű vagy visszaélésszerű használatának kockázatát objektív mutatok alapján.

**IX.3.2.4** A fenti IX.3.2.1 pontban meghatározott esetekben a veszélyeztető Fél, a IX.3.2.2 pontban meghatározott esetben pedig a Partner köteles a másik Fél részére megtéríteni

**a)** a veszélyeztetés által ténylegesen okozott károkat; és

**b)** a lekapcsolás és visszakapcsolás felmerült költségeit.

## IX.4 Szerződésszegés és jogkövetkezményei

### IX.4.1 Szerződésszegés

Szerződésszegésnek minősül valamely Fél által az MT RRO szerződésben szabályozott kötelezettségek nem, vagy nem szerződésszerű teljesítése.

### IX.4.2 Általános jogkövetkezmények

A speciális jogkövetkezmények alkalmazásán túl a Felek nem, illetve nem megfelelő teljesítésével kapcsolatban a másik Fél vagyonában okozott kárt kell megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

### IX.4.3 Kötbérek

#### IX.4.3.1 Késedelmi kötbér

Magyar Telekom felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Magyar Telekom mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben elvárható.

A Magyar Telekom nem felel a késedelmes teljesítésért, ha a késedelmes teljesítés a Partner érdekkörében felmerülő késedelem miatt következik be. Ekkor a Magyar Telekom a szerződéses kötelezettségeinek teljesítésére új határidőt jogosult megállapítani a Partner késedelmének figyelembevételével, és ezen új határidő lejártáig kötbér fizetésére nem kötelezett.

#### IX.4.3.2 Minőségi kötbér

Amennyiben a Magyar Telekom a nagykereskedelmi barangolási hozzáférés szolgáltatásra egy adott évben a saját kiskereskedelmi ügyfelei számára nyújtott szolgáltatás esetén vállaltnál alacsonyabb éves rendelkezésre állást biztosít, úgy a Magyar Telekom a Partner bejelentése alapján a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatásra vonatkozóan az éves rendelkezésre állás %-pontos csökkenésével megegyező összeget jóváír (pl. 1 %-pontos éves rendelkezésre állás csökkenésnél 1 %-ot). A jóváírás minden naptári év első hónapjában történik.

A Magyar Telekom nem felel a hibás teljesítésért, ha a hibás teljesítés a Partnernek vagy harmadik személynek felróható okból következett be és ekkor kötbér fizetésére nem kötelezett.

IX.5 Az MT RRO hatálya

### IX.5.1 Az MT RRO Szerződés időbeli hatálya

**IX.5.1.1** Az MT RRO Szerződés akkor lép hatályba, ha

**a)** mindkét Fél részéről aláírásra került; és

**b)** a bankgarancia kiállítására kötelezett Fél által megküldött bankgaranciát a kedvezményezett Fél kézhez vette.

**IX.5.1.2** Az MT RRO a Partner választása szerint a hatályba lépéstől számítva 1 (egy) évig marad hatályban vagy határozatlan időre jön létre.

**IX.5.1.3** A határozott időre létrejött MT RRO Szerződés a Felek megállapodása esetén, újabb (1) egy évvel meghosszabbítható.

### IX.5.2 Az MT RRO Szerződés tárgyi és területi hatálya

Az MT RRO Szerződés az EGK területén belüli, ezen területről indított szabályozott barangolásos hang, szabályozott barangolásos SMS és szabályozott barangolásos adatforgalmazásra terjed ki.

## IX.6 Az MT RRO és az MT RRO Szerződés módosítása

### IX.6.1 Az MT RRO módosítása

A Magyar Telekom az irányadó jogszabályok keretei között bármikor jogosult az MT RRO módosítására. A Magyar Telekom a módosított MT RRO egységes szerkezetbe foglalt szövegét honlapján teszi közzé.

### IX.6.2 Bármelyik Fél által kezdeményezett módosítások

**IX.6.2.1**Bármelyik Fél kezdeményezheti az MT RRO Szerződés módosítását, amennyiben a tervezett módosítás tartalma a vonatkozó jogszabályok keretein belül marad.

## IX.7 Az MT RRO Szerződés megszűnése

Az MT RRO Szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

**a)** bármely Fél azonnali hatályú felmondásával (rendkívüli felmondás),

**b)** határozott idejű szerződés esetén a határozott idő lejártával, amennyiben a Felek nem rendelkeztek az újabb egy éves meghosszabbításról,

**c)** a Felek közös megegyezésével,

**d)** az egyik Fél jogutód nélküli megszűnésével,

**e)** ha ugyanaz a Fél lesz a jogosult és a kötelezett.

**IX.7.1.** Határozott időtartamú MT RRO Szerződés esetén tekintettel a szerződés határozott időtartamára**,** rendes felmondásnak nincs helye. Határozatlan időtartamú MT RRO Szerződést bármelyik fél rendes felmondással, 90 napos felmondási idővel indokolás nélkül felmondhatja.

**IX.7.2.** Rendkívüli felmondással az MT RRO Szerződés az alábbi esetekben szüntethető meg:

**a)** a díjfizetési kötelezettség megszegése esetén, ha a Magyar Telekom előzőleg - legalább 30 napos határidő tűzésével, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel - felszólította a szerződésszegő Partnert a szerződésszegés megszüntetésére, és ez a határidő eredménytelenül telt el,

**b)** a hálózat egységének veszélyeztetése esetén, ha a Magyar Telekom előzőleg - legalább 15 napos határidő tűzésével, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel - felszólította a szerződésszegő Partnert a szerződésszegés megszüntetésére, és a határidő eredménytelenül telt el,

**c)** a másik fél ellen felszámolási eljárás, kényszertörlési eljárás vagy végelszámolás indul,

**d)** a másik fél az együttműködésre vonatkozó szabályokat súlyosan megszegi, így különösen, de nem kizárólagosan a Partner nem tesz eleget a bankgarancia megújítására vonatkozó kötelezettségének;

**e)** tartós barangolás vagy a Nagykereskedelmi barangolási hozzáférés nem rendeltetésszerű vagy visszaélésszerű használata esetén, feltéve, hogy

* a Magyar Telekom a tartós barangolás fennállását vagy a Nagykereskedelmi barangolási hozzáférés nem rendeltetésszerű vagy visszaélésszerű használatát objektív kritériumok, így különösen összesített barangolási forgalmi adatok alapján állapította meg és erről tájékoztatta a Partnert,
* kevésbé szigorú eszközzel, így különösen a Partner ideiglenes lekapcsolásával nem sikerült orvosolni a helyzetet,
* .a rendkívüli felmondást a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság engedélyezte.

**IX.7.3.** A felek kötelesek felmondásukat írásba foglalni és indokolni.