

3.C SZ. MELLÉKLET

A KÖTELEZETT SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK ÜZEMELTETÉSE

1. Általános üzemviteli szabályok

1.1. A hibaelhárítás folyamata

A Felek biztosítják a napi 24 órás, évi 365 napos folyamatos hibakezelő szolgálat működtetését. Kötelezett szolgáltató a hibabejelentést e-mailen, telefonon és az elektronikus információs hozzáférési felületen keresztül fogadja. A Jogosult Szolgáltató által a részére biztosított Szolgáltatás segítségével nyújtott szolgáltatást érintő előfizetői hibabejelentést a Jogosult fogadja.

A Jogosult Szolgáltató által a Kötelezett Szolgáltató részére küldött hibabejelentés esetén a Kötelezett Szolgáltatónak az előzetes hibaelhatárolással és a hibaelhárítással kapcsolatos kötelezettsége csak akkor kezdődik el, amikor a Jogosult Szolgáltató nyilatkozik arról, hogy a sajátoldali hibát már kizárta.

Az egy előfizetői hozzáférési ponthoz köthető szolgáltatások (Réz Érpáras Helyi Hurok és Alhurok Átengedése, Újgenerációs Hozzáférési Hálózatok Előfizetői Szakaszainak és Újgenerációs Hozzáférési Hurokainak Átengedése, Közeli Bitfolyam Hozzáférés és Országos Bitfolyam Hozzáférés Szolgáltatás,) igénybevétele esetén a hibabejelentésének tartalmaznia kell az előfizetői bejelentés dátumát, idejét, az előfizetői adatokat, a létesítéskor kapott egyedi azonosító számot, az Előfizető kapcsolási számát (amennyiben rendelkezik ezzel), a szolgáltatástípusát, a felszerelt végberendezést, a kapcsolattartási telefonszámot, a Jogosult Szolgáltató azonosítóját, a hibajelenséget, valamint a Jogosult Szolgáltató által elvégzett hibabehatárolás eredményét.

Az egy előfizetői hozzáférési ponthoz nem köthető szolgáltatások (Előfizetői Hozzáférési Kábelhely Megosztás, Felhordó Hálózati Szolgáltatások) igénybevétele esetén a hibabejelentésének tartalmaznia kell a jogosulti bejelentés dátumát, idejét, az adott szolgáltatáshoz kapcsolódó A és B végpont adatokat, a létesítéskor kapott egyedi azonosító számot, az Előfizető kapcsolási számát (amennyiben rendelkezik ezzel), a szolgáltatástípusát, a kapcsolattartási telefonszámot, a Jogosult Szolgáltató azonosítóját, a hibajelenséget, valamint a Jogosult Szolgáltató által elvégzett hibabehatárolás eredményét. Amennyiben a hibabejelentés előfizetői hibabejelentésen alapul, ennek tényét fel kell tüntetni a hibabejelentésben.

A Kötelezett Szolgáltató a szolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül teljes értékűen, a vállalt minőségi szint és előírt műszaki paramétereknek megfelelően állítja helyre. A Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítás tényét, eredményét feltételesen lezárt hibajegyen a teljesítést követő legkésőbb 2 órával visszaküldi a Jogosult Szolgáltató részére, az információs hozzáférési felületen vagy az információs hozzáférési felület elérhetetlensége/üzemszünete/ illetve Jogosult Szolgáltató ahhoz való csatlakozásának hiánya esetén emailen keresztül. Ettől az időponttól

Referencia Ajánlat az INVITEL Távközlési Zrt. helyhez kötött hálózatában helyi, illetve központi hozzáféréssel elérhető nagykereskedelmi szolgáltatásairól
(INRUO)

kezdvé, a Jogosult Szolgáltató által a hibaelhárítással kapcsolatban a feltételesen lezárt hibajegy Jogosult Szolgáltatóhoz visszaküldését követő három napon belül megtett, a hibaelhárításra vonatkozóan megtett kifogásig, vagy a jelzett határidőn belül meg nem tett kifogás esetén a további hibaelhárítás a tekintett hibajegy vonatkozásában nem a Kötelezett Szolgáltató felelőssége.

Amennyiben a Jogosult Szolgáltató három napon belül a hibajeggyel kapcsolatban nem jelent kifogást a Kötelezett Szolgáltató felé, vagy a lezárt hibajegy kézhezvételétől számítva három napon belül a hiba elhárításával kapcsolatban semminemű nyilatkozatot nem tesz, úgy a Kötelezett Szolgáltató a hibát kijavítottnak és a Jogosult Szolgáltató által elfogadottnak tekinti. Ebben az esetben a hibaelhárítás időtartama a hibajegy feltételes lezárásáig tart.

Amennyiben a Jogosult Szolgáltató három napon belül a hibajeggyel kapcsolatban kifogást jelent a Kötelezett Szolgáltató felé, a Kötelezett Szolgáltató a feltételesen lezárt hibajegyet lezáratlan hibajegynek tekinti és folytatja a hiba elhárítását. A hibajegyet a hibajavítás után a Jogosult Szolgáltatóhoz visszaküldéskor feltételesen lezártnak tekinti. Ebben az esetben a hibaelhárítás időtartama a hibajegy első tényleges lezárásáig tart.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a Kötelezett Szolgáltató által a Jogosult számára megküldött, a hibaelhárítás tényét, eredményét tartalmazó értesítéstől számított 72 órán belül és ezt a Jogosult a Kötelezett Szolgáltató számára jelzi. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Kötelezett Szolgáltató által a Jogosult számára megküldött, a hibaelhárítás tényét, eredményét tartalmazó értesítéstől a Jogosult által ismételt előfizetői hibabejelentés Kötelezett Szolgáltató számára való jelzéséig eltelt időtartam.

A hibaelhárítás megtörténtének ellenőrzése és a hibaelhárítás időpontjának meghatározása céljából a Kötelezett Szolgáltató mindig egyeztet az előfizetővel. Egyszeri akadályoztatást tiszteletben tart, de ismételt akadályoztatás esetén a Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárítást feltételesen lezártnak tekinti, amelyről a Jogosult Szolgáltatót értesíti. Ez jelenti pl. a Kötelezett Szolgáltató és az előfizető által másodszori alkalommal egyeztetett időpontban való tényleges kiszállás során az előfizető hibájából meghíúsuló hibaelhárítást is, amennyiben a két egyeztetett időpont között legalább 1 óra eltelik.

Nem minősül a Kötelezett Szolgáltató felelősségi körébe tartozó hibaelhárítási időnek azon időtartam, amely a Jogosult Előfizetője másodszori sikertelen megkeresését követi, ha az első és a második sikertelen megkeresés között legalább egy óra eltelt.

A Jogosult és a Kötelezett Szolgáltató az előfizetői hibabejelentések kivizsgálásában együttműködnek annak érdekében, hogy a vizsgálat alapján a Jogosult az Előfizetőt a hibabejelentést követő 48 órán belül értesíteni tudja arról, hogy a hiba elhárításához további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével, vagy arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Jogosult érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Referencia Ajánlat az INVITEL Távközlési Zrt. helyhez kötött hálózatában helyi, illetve központi hozzáféréssel elérhető nagykereskedelmi szolgáltatásairól
(INRUO)

A Kötelezett Szolgáltató a hiba kivizsgálására és a hiba elhárítására vonatkozó kötelezettségeit úgy köteles teljesíteni, hogy az – a Jogosult Szolgáltató és a Kötelezett Szolgáltató közötti egyeztetés időigényét is figyelembe véve – biztosítsa a Jogosult Szolgáltató számára az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 22. §-ában (vagy INRUO időbeli hatálya alatt esetlegesen e rendelet 22. §-a helyébe lépő új §-ában illetve INRUO időbeli hatálya alatt esetlegesen e rendelet helyébe lépő új jogszabály tartalmilag megfelelő §-ában) foglalt határidőknek való megfelelést.

Amennyiben Jogosult Szolgáltató a hiba bejelentésekor jelzi Kötelezett Szolgáltató felé, hogy a bejelentett hiba elhárítása Kötelezett Szolgáltató hibaelhárítása mellett Jogosult Szolgáltató oldaláról is hibaelhárítást igényel, Kötelezett Szolgáltató köteles együttműködni és mindent megtenni annak érdekében, hogy a teljes hiba 72 órán belül elhárításra kerüljön.

1.2. Üzemfenntartási Munkák

A Felek gondoskodnak távközlő hálózataik és eszközeik rendeltetésszerű használatra való alkalmasságáról és azok szakszerű karbantartásáról.

Az üzemfenntartási munka a szolgáltatás előre tervezett és a Felek között előre egyeztetett karbantartás, felújítás, bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából történő szüneteltetését jelenti.

Az üzemfenntartási munkákról a kezdeményező szolgáltató köteles előzetes bejelentést tenni, és a szükséges előkészületek, illetve a munkák alatti kapcsolattartás vonatkozásában a Felek kötelesek megfelelő időben megállapodni.

Az üzemfenntartási munkákról a kezdeményező szolgáltató köteles 20 (húsz) nappal korábban előzetes bejelentést tenni, és a szükséges előkészületek, illetve a munkák alatti kapcsolattartás vonatkozásában a Felek kötelesek megfelelő időben megállapodni. Az üzemfenntartási munka – felek eltérő megegyezése hiányában- naptári 2 (két) hónaponként az 1 (egy) napot nem haladhatja meg.

1. A Kötelezett Szolgáltató által biztosított egyes Szolgáltatások üzemeltetésével kapcsolatos speciális szabályokat az adott Szolgáltatást leíró mellékletek tartalmazzák.