

20. számú melléklet: Network Scan

1. Szolgáltatás meghatározása

A Network Scan standard szolgáltatás alapján az Ügyfél jogosult a Network Scan használatára.

Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyedi fejlesztést és konzultációt nyújt eseti díj mellett.

A szoftver telepítése lehetséges az ügyfél rendszerében on-premise módon, vagy a Szolgáltató adatközpontjában felhő alapú, távoli eléréssel is.

2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Ügyfél által biztosítandó feltételek:

On-premise telepítési mód esetében:

- VmWare környezetet, aminek erőforrás igénye a Network Scan licencek mennyiségétől függ
- A Szolgáltató és Ügyfél közötti VPN kapcsolat biztosítása, amit a Szolgáltató oldalán a Szolgáltató, az Ügyfél oldalán pedig az Ügyfél köteles kialakítani.

Felhős megoldás esetében:

- A Szolgáltató és Ügyfél közötti VPN kapcsolat biztosítása, amit a Szolgáltató oldalán a Szolgáltató, az Ügyfél oldalán pedig az Ügyfél köteles kialakítani.

A szolgáltatás alapját képző teljes környezet – bele értve a virtuális kiszolgálót, és a hozzájuk kapcsolódó adathordozókat – a Telekom Cloud & Data Centerében kerül kiépítésre

A szolgáltatás termékelemekből épül fel, melyek leírása a „Szolgáltatás díjazása” pontban található.

3. Szolgáltatás menete

3.1 Telepítés, konfigurálás

On-Premise telepítési mód esetében:

- A szolgáltatás eléréséhez szükséges jogosultságok és kapcsolódási pontok leírását a Szolgáltató emailben küldi meg Ügyfélnek.
- A Szolgáltató a licenc csomagokat létesíti, és a létesített környezet elérését biztosítja.
- Az Ügyfél a megküldött email alapján birtokba tudja venni a kialakított virtuális gépet.
- Az Ügyfél a szolgáltatáshoz az általa biztosított környezetben üzemeltetői feladatokat lát el.
- A szolgáltatás eléréséhez szükséges jogosultságok és kapcsolódási pontok (link, felhasználónév, jelszó) leírását a Szolgáltató emailben küldi meg Ügyfélnek.
- Az Ügyfél a megküldött email alapján el tudja érni a kialakított környezetet.

Felhő alapú elérés esetében:

- A Szolgáltató a licenc csomagokat létesíti, és a létesített környezet elérését biztosítja.
- A szolgáltatás eléréséhez szükséges jogosultságok és kapcsolódási pontok (link, felhasználónév, jelszó) leírását a Szolgáltató emailben küldi meg Ügyfélnek.
- Az Ügyfél a megküldött email alapján el tudja érni a kialakított környezetet VPN-en keresztül.

3.2 Oktatás

A Szolgáltató oktatást nyújt a Szolgáltatás használatával kapcsolatban az Ügyfél részére egy alkalommal, maximum 4 órás időintervallumban.

4. Szolgáltatás díjazása

4.1 Alap szolgáltatási csomagok

Megnevezés	Egység	Havidíj (nettó)	Minimum mennyiség
Network Scan_5*8	Licenc	250 Ft / licenc/hó	500 darab*
Network Scan_5*10	Licenc	300 Ft / licenc/hó	500 darab*
Network Scan_7*24	Licenc	450 Ft / licenc/hó	500 darab*

500 db-ot el nem érő mennyiség esetén egyszeri nettó 200 000 Ft telepítési/ költséget is köteles fizetni.

4.2 Kiegészítő szolgáltatási csomagok

Megnevezés	Egység	Díj (nettó)	Minimum mennyiség
Network Scan konzultációs díj	óra	24 000 Ft / óra	2 óra*
Network Scan fejlesztés díj	óra	24 000 Ft / óra	2 óra*

Konzultáció: Konzultáció a fejlesztőkkel és üzemeltetőkkel

Egyedi fejlesztés: Lehetőség egyedi funkciók, megoldások fejlesztésének igénylésére

5. Rendelkezésre állás, SLA

5.1 Rendelkezésre állás

A rendszer rendelkezésre állása 99%-os.

Amennyiben az Ügyfél írásban jelzi, hogy nem teljesült a rendelkezésre állás szintje, Szolgáltató kimutatást készít az adott évi rendelkezésre állásról. Ez alapján a kiesett időtartamra eső (arányosítással kiszámolt) díjat a Szolgáltató köteles jóváírni Ügyfél részére a következő szolgáltatási számláján.

Azok az időszakok számítanak kiesésnek, melyek teljessége alatt a Network Scan nem volt elérhető vagy nem üzemelt. Az 5 percnél rövidebb kiesések nem számítanak szolgáltatás kiesésnek. Szintén nem számítanak kiesésnek a karbantartási időszakok.

A Szolgáltató a szolgáltatás karbantartása céljából jogosult, legfeljebb negyedévente egy alkalommal, este 20:00 – reggel 6:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban, a Szolgáltatás nyújtását átmenetileg felfüggeszteni.

Szolgáltató továbbá különösen indokolt esetben (szolgáltatás kiesésének megelőzése vagy kritikus biztonsági hiba javítása) az előzőeken felül további havi legfeljebb egy alkalommal este 20:00 – reggel 6:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Szolgáltató tőle elvárható gondossággal jár el annak érdekében, hogy a tervezett leállási időszakokban végzett karbantartások ne járjanak szolgáltatás-kieséssel.

A tervezett leállási időszakot legalább 7 nappal megelőzően Szolgáltató az Ügyfél kapcsolattartóját e-mailben tájékoztatja.

A karbantartás miatti szolgáltatásszünetelés a szolgáltatás rendelkezésre állását nem befolyásolja, a szolgáltatáskiesési időbe nem számít bele.

IÁSZF – Network Scan

Hatály: 2025. 08.15.

5.2 Szolgáltatásokra vonatkozó SLA értékek

Network Scan 5*8:

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
A gyártó által kibocsátott frissítések, javítások telepítése	Igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x8 (9:00-17:00)
Kritikus/magas prioritású hibák elhárításának megkezdése	15 nap
Kritikus/magas hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	NOSLA
Normál/alacsony prioritású hibák elhárításának megkezdése	30 nap
Normál/alacsony hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	NOSLA
Változáskezelési igény megkezdése	30 nap

Network Scan 5*10:

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
A gyártó által kibocsátott frissítések, javítások telepítése	Igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x10 (8:00-18:00)
Kritikus/magas prioritású hibák elhárításának megkezdése	5 nap
Kritikus/magas hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	NOSLA
Normál/alacsony prioritású hibák elhárításának megkezdése	15 nap
Normál/alacsony hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	NOSLA
Változáskezelési igény megkezdése	15 nap

Network Scan 7*24:

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés
Hibaelhárítás	igen
A gyártó által kibocsátott frissítések, javítások telepítése	Igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	7x24
Kritikus/magas prioritású hibák elhárításának megkezdése	4 óra
Kritikus/magas hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	15 nap
Normál/alacsony prioritású hibák elhárításának megkezdése	1 nap
Normál/alacsony hibák elhárítása, vagy kerülő megoldás kidolgozása	30 nap
Változáskezelési igény megkezdése	30 nap

5.3 Hiba

- A Szolgáltató a bejelentett hibák esetén az SLA paraméterek szerint megkezdzi a hibák távoli elhárítását, melynek része a korábban működő funkciók helyreállítása, végső esetben mentés visszatöltés. A hibaelhárításnak nem része a hálózatban bekövetkezett lassulások kezelése.

A hiba típusai

- Kritikus prioritású hibák: Ügyfélnél a Network Scan nem elérhető egyetlen végfelhasználó részére sem.
- Magas prioritású hibák: Ügyfélnél egyetlen eszköz státusz sem látható.
- Normál prioritású hibák: Bizonyos eszközök státuszai, nem elérhetőek
- Alacsony prioritású hibák: Elérhető minden eszköz státusza, de egyes kiegészítő funkciók nem elérhetőek.
- A hiba elhárításának minősül a hiba keletkezését megelőző állapot visszaállítása, vagy kerülő megoldás biztosítása az Ügyfél részére.
- A kerülő megoldás olyan megoldás, mellyel az Ügyfél hozzá tud férni a hiba jelentkezése előtt készült mentést tartalmazó adatokhoz.

5.4 Hibaelhárítási idő

- A Service Desk-en történt bejelentés alapján a hibajegy indításának és a lezárásának időpontja között „Aktív” státuszban eltelt idő.

6. Hibabejelentés elérhetősége

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálatának elérhetőségei:

- telefon: 06 80 408080
- e-mail: servicedesk@telekom.hu

7. Adatvédelmi rendelkezések

A Network Scan szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrészeinek **A Szolgáltató által a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban adatfeldolgozóként végzett adatkezelésre vonatkozó rendelkezések** pontja szerint.

	Network Scan standard szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	a szolgáltatás részeként monitoring szoftver üzemeltetése, telepítése
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges hozzáférés, szűrés, módosítás, tárolás, továbbítás, naplózás
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész A személyes adatok kezelésének időtartama 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 stb. (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	Érintettekről az IT szolgáltatások nyújtása során kezelt egyedi azonosítók (többek között felhasználónév, MAC-cím, IP-cím), internetforgalmi adatok

F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	<i>Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban</i>
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész Az adatkezelés biztonsága 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.

F.1 Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:

	Network Scan standard szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	Telekom Rendszerintegráció Zrt.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó)	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; Cg. 01-10-044852; dpo@telekom.hu
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	rendszer-üzemeltetés és támogatás
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	nem történik

	Network Scan standard szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	KEP-ICT Solutions Kft..
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó neve és elérhetőségei)	3325 Noszvaj, József A utca 47. Cégjegyzékszám: 10 09 035493, Kapcsolattartó: Galgovszki Erzsébet, erzsebet.galgovszki@kep-ict.hu
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	telepítés és üzemeltetés
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	Nem történik

	Network Scan standard szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	Fits Magyarország Kft.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó neve és elérhetőségei)	8600 Siófok, Szent László utca 89. A. ép. fszt. 3., Cégjegyzékszám: 14 09 313460 , Kapcsolattartó: Énekes Anikó, enekes.aniko@fits.hu

3. AI-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	telepítés és üzemeltetés
4. AI-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	Nem történik