

12. számú melléklet: Kolokáció

1. Szolgáltatás meghatározása

Kolokációs szolgáltatás: Adatközponti környezetben nyújtott elhelyezési szolgáltatás, melynek keretében a szolgáltató a következő infrastruktúra környezetet szolgáltatásként biztosítja: nagybiztonságú „A+B” villamosenergia-ellátás, nagybiztonságú precíziós adatközponti hűtés, automatikus tűzérzékelés és automatikus oltás, adatközponti biztonságtechnika, passzív géptermi infrastruktúra elemek.

Kolokáció Standard szolgáltatás: Kolokáció Standard szolgáltatás esetén Ügyfél adatközponti környezetben nyújtott egy rack szekrény elhelyezésére alkalmas elhelyezési szolgáltatást vesz igénybe, melynek keretében a Szolgáltató infrastruktúra környezetet szolgáltatásként biztosít: nagybiztonságú „A+B” villamosenergia-ellátás, nagybiztonságú precíziós adatközponti hűtés, automatikus tűzérzékelés és automatikus oltás, adatközponti biztonságtechnika, passzív géptermi infrastruktúra elemek. A szolgáltatás alapját az adatközponti ügyfélterületek, a kapcsolódó kiszolgáló infrastruktúra (villamosenergia-ellátás, hűtés, tűzérzékelés- és oltás, fizikai biztonság), valamint a szabályozott, auditált környezet és folyamatok jelentik. Rack szekrény alapú elhelyezés:

1 rack szekrény elhelyezésére alkalmas géptermi terület, közös, osztott ügyfélterületen.

A Rack Szekrény egységek méretei a következők: 600 mm x 800 (1000) mm x 42/47 unit.

Opcionális kiegészítő szolgáltatások: A Szolgáltató – külön megállapodás alapján - egyéb kiegészítő szolgáltatások nyújtását is biztosíthatja az alapvető Infrastruktúraszolgáltatások nyújtásán túlmenően.

- Statikus kapcsolók biztosítása
- Cross-Connect szolgáltatás
- Adathordozó-tárolási szolgáltatás
- Üzletmenet-folytonossági szolgáltatás

2. Meghatározások

Kolokációs Szolgáltatási Szintet Meghatározó Megállapodás „CSLC meghatározza a Szolgáltató által a nyújtott szolgáltatások szintjét

Telephely azt a létesítményt jelenti, ahol az Ügyfél IT és/vagy telekommunikációs berendezései vannak elhelyezve

Az Ügyfélszolgálati Kézikönyv azt a dokumentumot jelenti, amely információkat és útmutatásokat tartalmaz a kapcsolattartó személyek és a Terület hozzáférési, biztonsági eljárásrendek tekintetében. Ügyfél legkésőbb az Átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásakor az Ügyfélszolgálati Kézikönyvet elfogadja, ami az az Egyedi Szolgáltatási Szerződés melléklett képezi. Az Ügyfélszolgálati Kézikönyv Szolgáltató által egyoldalúan módosítható, legalább 30 napos előzetes értesítés mellett.

Műszaki Terv azt a dokumentumot jelenti, amely a Terület műszaki paramétereivel kapcsolatos információkat tartalmazza, valamint meghatározza a Szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatások tényleges tartalmát, műszaki paramétereit és minden olyan lényeges szakmai feltételt, amely a szolgáltatások nyújtásának technikai és műszaki tartalma szempontjából jelentőséggel bír. A Szolgáltató az adminisztratív információkkal kiegészített végleges Műszaki Tervet a terület átadásakor (az Átadási jegyzőkönyv aláírásakor) adja át a Ügyfél részére. Ügyfél köteles a Műszaki Terv elkészítéséhez a Szolgáltató által kért információkat megadni. A Felek a Terület Telepítésének megkezdése előtt a Műszaki Tervben található „Alaprajz – rack terv” dokumentumot véglegesítik, ez alapfeltétele a Telepítési munkálatok megkezdésének.

Telepítés a Műszaki Tervben meghatározott munkálatokat jelenti, amelyek kapcsán a Szolgáltató alkalmassá teszi az Egyedi Szolgáltatási szerződés szerinti Területet a kolokációs szolgáltatás nyújtására.

A Rendeltetésszerű Üzemeltetés meghatározása az CSLC megállapodás „Adatközponti területen működő ügyfél kötelezettségei” pontja szerint

A **Rack Szekrények** zárt, zárható, előlről és hátulról hozzáférhető, elektronikus hardver elhelyezésének céljára használt szekrényeket jelentenek. A Rack Szekrény egységek méretei a következők: 600 mm x 800 (1000) mm x 42/47 unit.

3. A Terület használata

- 3.1. Ügyfél a Területet az üzleti tevékenységével kapcsolatos célokra használhatja, beleértve, de nem ezekre korlátozódóan, IT és távközlési berendezések elhelyezését, üzemeltetését és karbantartását, és üzletmenet folytonosságának biztosítását. Ügyfél jogosult összekapcsolni bármely, a Területen lévő eszközt a Szolgáltató helyiségeiben távközlési szolgáltatásokat nyújtó távközlési szolgáltatók bármelyikével. Ügyfél kötelezettsége és felelőssége, hogy jogosult legyen a távközlési szolgáltató szolgáltatásának igénybevételére. Ügyfél teljes mértékben mentesíti Szolgáltatót minden olyan kártól, amely abból ered, hogy az Ügyfél nem volt jogosult a távközlési szolgáltató szolgáltatásának igénybevételére. A kiépítés költségét Ügyfél viseli.
- 3.2. Szolgáltató hozzájárul ahhoz, hogy Ügyfél a Területet harmadik feleknek biztosítsa. Szolgáltató – a pénzügyi rész kivételével – jogosult a Területet harmadik félnek biztosító szerződés megtekintésére. A hozzájárulás alapos indokkal visszavonható. Ügyfél a harmadik fél tevékenységéért úgy felel, mintha azt maga tette volna.
- 3.3. A Szolgáltató a Területen működtetett berendezések energiaellátását és klimatizált Kolokációs Szolgáltatási Szintet Meghatározó Megállapodás szerint biztosítja.
- 3.4. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén Ügyfél a megszűnést követő 2 héten belül köteles az által elhelyezett eszközöket, berendezéseket elszállítani. Amennyiben Ügyfél a határidőn belül nem intézkedik az elszállítás iránt, Szolgáltató jogosult az eszközt, berendezést megsemmisíteni, vagy az eszközt az adattörlést követően jótékony célból harmadik félnek ajándékozni. Ügyfél köteles a megsemmisítés, vagy adattörlés költségét Szolgáltatónak megtéríteni.
- 3.5. Bejutás a helyiségekbe
Szolgáltató az Ügyfél részére Ügyfélszolgálati Kézikönyv szerint biztosít bejutást a Területre. A Szolgáltató bármikor bejuthat a Területre.

A Terület átadása

A Terület Műszaki Terv szerinti kialakításáról szóló Átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásának napjától Szolgáltatónak napi 24 órás és évi 365 (366) napos hozzáférést kell biztosítania az Ügyfél számára a Területhez, a Szolgáltató által biztosított Ügyfélszolgálati Kézikönyv szerint. Az átadás átvétel feltétele, hogy az Ügyfélszolgálati kézikönyv az Ügyfél által megadott adatokkal kitöltésre és elfogadásra kerüljön. Amennyiben a Szolgáltató a Telepítésének határidőben nem tesz eleget, úgy köteles Ügyfélnek késedelmi kötbért fizetni. A kötbér mértéke az adott telepítéshez (bővüléshez) kapcsolódó szolgáltatási havi díj 1/30 része késedelmes naponként, de legfeljebb egy havi díjnak megfelelő összeg. Amennyiben a Szolgáltatónak általa is elismerten kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik, akkor a kötbér összegét az egyébként az Egyedi Szolgáltatási Szerződés alapján fennálló követelésének összegébe beszámítva köteles megfizetni és ennek érdekében az általa kibocsátott számlájának bruttó összegét a kötbérösszeggel csökkenti.

4. Kolokációs Szolgáltatási Szintet Meghatározó Megállapodás (CSLC)

4.1 Infrastruktúra szolgáltatások, „kolokációs szolgáltatások”

Szolgáltató az alábbi kolokációs szolgáltatásokat nyújtja:

- Nagybiztonságú „A+B” villamosenergia-ellátás, melynek keretében a szolgáltatásátadási végponton azonos időpillanatban az „A” vagy „B” oldali villamosenergia-ellátás 99,999%-os éves rendelkezésre állás mellett valósul meg
- Nagybiztonságú precíziós adatközponti hűtés ellátás, melynek keretében a szolgáltatási határponton mért hőmérséklet $22 \pm 2^\circ \text{C}$, mely szolgáltatás 99,988%-os éves rendelkezésre állás mellett valósul meg
- Automatikus tűzérzékelés és automatikus oltás, melynek keretében a tűzszakaszokon belül működő terekben elhelyezett pontszerű érzékelők és az álpadló alatti térben elhelyezett korai érzékelésű aktív rendszer gondoskodik a területek védelméről. Valós jelzés által kiváltott oltásindítás esetén a teljes tűzszakasz Inert gázzal történő elárasztásra kerül 11% (térfogatszázalék) O_2 alá csökkentett oxigénhiányos állapot elérésével a tűzszakasz folyamatos üzemvitele mellett.
- Adatközponti biztonságtechnika, melynek keretében a szolgáltatási területek kártyás beléptetési pontokon keresztül közelíthetők meg. A belépési információk nyilvántartási ciklusa 6 hónap. A géptermi területek ellátását biztosító szolgáltatási területek ellenőrzése zártláncú videó-megfigyelőrendszerrel történik a 30. napig tartó adatrögzítési ciklussal. Az épület védelme teljes körű héjvédelemmel biztosított.
- Kolokációs környezet biztosítása, amely passzív géptermi elemekkel biztosítja a környezeti feltételeket:
 - o Adatközponti álpadlórendszerek
 - o Adatközponti kábelnyomvonalak, kábeltálcák, kábelcsatornák
 - o Tűzgátló falazat és átvezetési pontok
 - o Géptermi környezet térelválasztó szerelvényei és passzív védelmi elemei
 - o Adatközponti világítás
 - o Osztott területeken futó adatkapcsolati összeköttetések

4.2 Infrastruktúra Szolgáltatások Szolgáltatási határai (Szolgáltatási Határpont)

Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont

Az Ügyfél egyes Berendezéseit és statikus kapcsolóit közvetlenül ellátó villamosenergia-hálózat kizárólag a Szolgáltató által kiépített ipari csatlakozó aljzatban történő végződési pontja az álpadló alatt rögzítetten, az egyes fogyasztóberendezésektől maximum 1 méter távolságban, a fogyasztó-berendezések Specifikációinak megfelelő kiépítésben.

Hűtési Szolgáltatási Határpont

Alsó beszívással rendelkező fogyasztóberendezéseket tartalmazó egység (rackszekrény) esetén a kondicionált térben (gépteremben) elhelyezett, az egyes fogyasztóberendezéseket tartalmazó egység (rackszekrény) kondicionált hűtőközeget (levegőt) beszívó oldala (amely a szekrény alsó oldala) alatt lévő befúvónyílás (kivágott álpadló, anemosztát, stb.) és a rackszekrény között lévő, de az álpadló síkjától maximum 1 m távolságban lévő pontok összessége.

Oldalsó beszívással rendelkező fogyasztó berendezéseket tartalmazó egység (rackszekrény) esetén a kondicionált térben (gépteremben) elhelyezett egyes fogyasztóberendezéseket tartalmazó egység (rackszekrény) kondicionált hűtőközeget (levegőt) beszívó oldala előtt maximum 0,5 m távolságban és az álpadló síkjától maximum 1 m távolságban lévő pontok összessége.

Automatikus tűz érzékelés és automatikus oltás határpont

A szolgáltatás határpontja a tűzszakaszok zónahatárai. Az aktív szolgáltatás már 100%-ban biztosítottnak tekinthető, amennyiben az automatikus tűzérzékelés a vonatkozó területen állandó üzemviteli állapotban van.

Adatközponti biztonságtechnika határpontjai

A szolgáltatás határpontja a kolokációs szolgáltatás igénybevételéhez kialakított alap infrastruktúraépítés alapján meghatározott.

- osztott kolokációs rackterületeken a zónaterületre történő beléptetés határpontjai a biztonsági beléptetést nyújtó zóna kártyás beléptetési pontjai;
- osztott rácsos (cage) területeken a zónahatárok biztonsági beléptetési pontjain túl a - rácskiépítések beléptetési pontjai, helyi vagy távoli ellenőrzéssel;
- dedikált adatközponti elhelyezés esetén zóna területre történő beléptetés határpontjai a biztonsági beléptetést nyújtó zóna kártyás beléptetési pontjai.

Kolokációs környezet határpontjai

Az adatközponti területeken elhelyezett, kolokációs környezetet biztosító passzív eszközök, melyek állandó kapcsolatot biztosítanak az ügyfél infrastruktúrával, így közvetlenül hatást gyakorolhatnak arra. A környezeti feltételeket biztosító eszközök fizikai állapotának, integritásának megváltoztatása kizárólagosan a Szolgáltató jogkörébe tartozik, a mindenkor átalakítási tevékenységet kizárólag a szolgáltatás biztosítója végezheti.

Kolokációs Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont áthelyezése kiegészítő berendezés beépítésével

Szolgáltató az Ügyfél erre irányuló igényének megfelelően Statikus Kapcsoló(ka)t, illetve DC ellátórendszert biztosít Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatásként a vonatkozó SLA-határpont áthelyezéssel.

4.3 Értelmező rendelkezések

Amennyiben a szöveggörnyezetből másként nem következik, az alábbi kifejezések a következő jelentéssel rendelkeznek:

„**Statikus Kapcsoló**” olyan, a villamosenergia-ellátás átkapcsolását biztosító kapcsoló berendezés, amely a duális (A+B) betáplálási pontok között olyan sebességű átkapcsolást tesz lehetővé – berendezés specifikációjában leírtak biztosításával –, hogy a kapcsoló kimeneti oldalán – ahonnan Ügyfél Berendezései megtáplálásra kerülnek – a Berendezések számára ez nem érzékelhető, tehát Villamosenergia-ellátási Hiba az átkapcsolási idő alatt nem merül fel.

„**DC Ellátórendszer**” olyan, a villamosenergia-ellátást biztosító rendszer, amely a duális AC oldali (A+B) betáplálást egyenirányítást követően DC 48 V egyenfeszültséggé alakítja, lehetővé téve a magas rendelkezésre állású DC oldali betáplálást közvetlen AC oldali csatlakoztatással, kiegészítő egyedi akkumulátoros támogatás nélkül.

„**Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás – Statikus kapcsoló**”: A szolgáltató Kiegészítő Infrastruktúra-szolgáltatást nyújt az Infrastruktúraszolgáltatások nyújtásán túlmenően - Statikus Kapcsoló szolgáltatás -, amennyiben az adatközponti ügyfél műszaki berendezései nem képesek vagy nem 100%-ban képesek Szolgáltató által az Infrastruktúraszolgáltatás keretein belül nyújtott duális (A+B) rendszerű Villamosenergia-ellátás fogadására (Ilyen eset például tipikusan, de nem kizárólagosan az 1 tápegységgel rendelkező Berendezés). Statikus Kapcsoló igénylése írásban történhet, megadva a szükséges Specifikációkat. Az Ügyfél egyszeri díjat fizet Statikus Kapcsoló igénybevételekor, mellyel használati jogot szerez adatközponti területen a Statikus Kapcsoló használatára az Ügyfél és Szolgáltató közötti Bérleti Szerződés lejáratáig. A Statikus Kapcsolót Szolgáltató helyezi üzembe, és annak Ügyfél általi átvételét követően vállalja a „Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatást”.

„**Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás – DC ellátórendszer**”: A szolgáltató Kiegészítő Infrastruktúra-szolgáltatást nyújt az Infrastruktúraszolgáltatások nyújtásán túlmenően – DC ellátórendszer szolgáltatás -, amennyiben az adatközponti Ügyfél nem rendelkezik saját tulajdonú egyenirányító berendezéssel Szolgáltató által az Infrastruktúraszolgáltatás keretein belül nyújtott magas rendelkezésre állású DC 48 V igénylése írásban egyedi megrendelés és tervezés alapján történhet, megadva a szükséges ellátási specifikációkat. Az Ügyfél egyszeri díjat fizet a DC ellátórendszer igénybevételekor, mellyel használati

jogot szerez adatközponti területen a DC ellátórendszer használatára az Ügyfél és Szolgáltató közötti jelen szerződés lejáratáig. A DC ellátó rendszer a Szolgáltató helyezi üzembe, épületfelügyeleti rendszeren keresztül felügyeli a működési állapotot, és végzi a tervszerű karbantartásokat. A Szolgáltató az Ügyfél általi átvételét követően vállalja a „Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatást” a DC Ellátórendszer jellemző villamos paramétereinek SLA monitorozásával.

Karbantartási Szolgáltatás a Statikus Kapcsolókhoz

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt Statikus Kapcsolókon – amennyiben ez berendezés-specifikusan előírt – Karbantartási Szolgáltatást végez. Szolgáltató biztosítja az Ügyfél által használt Statikus Kapcsolók Karbantartási Időben, vagy az Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatással egyidejűleg történő karbantartását.

Kiegészítő Infrastruktúra Szolgáltatások minőségének ellenőrzése, Kiegészítő Infrastruktúra Szolgáltatás kiesésének érzékelése Statikus Kapcsoló berendezésekre vonatkozóan:

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezésekről - amennyiben erre a Statikus Kapcsoló berendezések műszaki lehetőségei adottak - épületfelügyeleti rendszerével (BMS) információkat gyűjt. Ebben az esetben Szolgáltató rögzíti, hogy milyen paraméterekről gyűjt információt épületfelügyeleti rendszerével, és erről az Ügyfelet tájékoztatja. Amennyiben az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezések nincsenek felkészítve az adatközpont épületfelügyeleti rendszeréhez történő kapcsolódáshoz, abban az esetben Szolgáltató nem tudja biztosítani az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezéseknek az épületfelügyeleti rendszerrel történő monitorozását.

4.4 Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén követendő eljárások Statikus kapcsoló berendezésekre vonatkozóan:

Amennyiben Szolgáltató észleli az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezések meghibásodását vagy nem rendeltetésszerű használatát, Szolgáltató az észlelést követően azonnal értesíti az Ügyfelet az Ügyfél által erre az esetre az Ügyfélszolgálati Kézikönyvben megadott kapcsolati ponton keresztül.

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt Statikus Kapcsoló berendezésekből típusonként 1 darab tartalékot tart raktáron saját költségére. Statikus Kapcsoló meghibásodása esetén Szolgáltató vállalja, hogy a javítást/cserét a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 12 órán belül megkezdi.

Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás esetén Szolgáltató csak további használati jog megfizetése ellenében biztosít csereeszközt.

4.5 Kártérítés Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesést követően Statikus Kapcsoló berendezésre vonatkozóan:

Statikus Kapcsoló nem rendeltetésszerű használatából adódóan fellépő műszaki meghibásodásból eredő Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén Ügyfél kártérítési igénnyel nem léphet fel Szolgáltatóval szemben.

4.6 Karbantartási Szolgáltatás a DC Ellátóberendezéshez

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt DC Ellátókon – amennyiben ez berendezés-specifikusan előírt – Karbantartási Szolgáltatást végez. Szolgáltató biztosítja az Ügyfél által használt DC Ellátók karbantartási Időben, vagy az Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatással egyidejűleg történő karbantartását.

Kiegészítő Infrastruktúra Szolgáltatások minőségének ellenőrzése, Kiegészítő Infrastruktúra Szolgáltatás kiesésének érzékelése DC Ellátó berendezésekre vonatkozóan:

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által használt DC Ellátó berendezésekről - épületfelügyeleti rendszerével (BMS) információkat gyűjt. A Szolgáltató rögzíti, hogy milyen paraméterekről gyűjt információt épületfelügyeleti rendszerével, és erről az Ügyfelet tájékoztatja.

4.7 Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén követendő eljárások DC Ellátó berendezésekre vonatkozóan:

Amennyiben Szolgáltató észleli az Ügyfél által használt DC Ellátó berendezések meghibásodását vagy nem rendeltetésszerű használatát, illetve illetéktelen hozzáférését, Szolgáltató az észlelést követően azonnal értesíti az Ügyfelet az Ügyfél által erre az esetre az Ügyfélszolgálati Kézikönyvben megadott kapcsolati ponton keresztül. DC Ellátóberendezés meghibásodása esetén a Szolgáltató vállalja, hogy a javítást/cserét a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 12 órán belül megkezd. Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás esetén Szolgáltató csak további használati jog megfizetése ellenében biztosít csereeszközt.

4.8 Kártérítés Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesést követően DC Ellátóberendezésre vonatkozóan:
DC Ellátórendszer nem rendeltetésszerű használatából adódóan fellépő műszaki meghibásodásból eredő Kiegészítő Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén Ügyfél kártérítési igénnyel nem léphet fel Szolgáltatóval szemben.

4.9 Adatszolgáltatások

Épületfelügyeleti információk gyűjtése

Szolgáltató biztosítja, hogy az épületfelügyeleti rendszerében (BMS), valamint egyéb eljárásai kapcsán készülő mérési jegyzőkönyvekben az alábbiakban definiált információkat gyűjti és tárolja:

Villamosenergia-ellátás esetén: a Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont előtti utolsó elosztó szekrényben (PDU-ban), fázisonkénti összegzésben villamos jellemzők egy ponton történő mérése. A mért villamos jellemzőket az 1. táblázat és a 2. táblázat tartalmazza. Villamosenergia-ellátási Szolgáltatás Határpont DC Ellátórendszerre történő áthelyezés esetén a DC Ellátóberendezésen. A mért villamos jellemzőket az 3. táblázat tartalmazza.

Kondicionált közeg (levegő) hőmérsékletmérése esetén: a Berendezések elhelyezésére szolgáló gépteremben az álpadló feletti tér egészét átlagosan jellemző folyamatos hőmérséklet-mérés, amely a gépteremben elhelyezett klímaberendezések beszívó oldalánál történő hőmérséklet detektálást jelenti. Ez a hőmérséklet nem egyezik meg a szolgáltatási határon mért hőmérséklettel, ΔT hőfokkal eltér attól, de jellemzi azt. A ΔT hőmérsékletet Szolgáltató és Ügyfél közösen, próbaméréssel határozza meg és rögzíti. Szolgáltató továbbá kézi műszeres detektálást végez, valamint az egyes Berendezések beüzemelésakor a lokális melegpontok ellenőrzésére végrehajtott egyszeri műszeres mérést. Az Ügyfél kérheti ellenőrző mérések lefolytatását is, ha a Berendezések Specifikációinak megfelelően felmerülhet a lokális melegpont kialakulásának veszélye.
Az Ügyfél elfogadja Szolgáltató által rendszeresített mérési jegyzőkönyvek és a BMS által rögzített adatok eredményét, hitelességét.

Az épületfelügyeleti információk tárolása, dokumentálása

Szolgáltató az épületfelügyeleti rendszerében folyamatosan gyűjtött információkat a keletkezésüktől számítottan öt évig tárolja, és az Ügyfél kérésére az Ügyfélnek eljuttatja. Öt év után az adatok biztosítására egy adott időszakról nincs mód.

Szolgáltató a berendezések tápellátásáról folyamatosan aktualizált dokumentációt vezet, feltüntetve a Berendezéseket tartalmazó rackszekrények pozícióját, az ellátó PDU azonosítóját, valamint a leágazás jellemzőit (fázisok száma, védelem amperitása, A+B stb.).

Szolgáltató a lokális melegpontok ellenőrzését mérési jegyzőkönyvben dokumentálja, feltüntetve a mérés helyét a pozíció megadásával, az időpontot és a mérés(ek) eredményét.

1. táblázat

Az épületfelügyeleti rendszer által a PDU-ban folyamatosan monitorozott villamos paraméterek

Paraméter megnevezése	Paraméter rendszerbeli neve	Mértékegység
Átlagos fázis feszültség	AverageLifeNeutral_Voltage	V
Átlagos vonali feszültség	AverageLifePhases_Voltage	V

Vonali feszültség 1-2 fázisok között	Phase1Phase2_Voltage	V
Vonali feszültség 2-3 fázisok között	Phase2Phase3_Voltage	V
Vonali feszültség 3-1 fázisok között	Phase3Phase1_Voltage	V
1-es fázis Árama	Tariff1_Current	A
1-es fázis Feszültsége	Tariff1_Voltage	V
2-es fázis Árama	Tariff2_Current	A
2-es fázis Feszültsége	Tariff2_Voltage	V
3-as fázis Árama	Tariff3_Current	A
3-as fázis Feszültsége	Tariff3_Voltage	V

2. táblázat

Az épület felügyeleti rendszer által a PDU-ban folyamatosan vizsgált villamosberendezés-állapotjelzések

Állapotjelzés megnevezése	Állapotjelzés rendszerbeli neve	Állapotjelzés alapértéke
Modbus olvasási hiba	CircutorModbusRead_Alarm	Off
Átlagos fázis Feszültség	AverageLifeNeutral_Voltage	Ha értéke > 210V akkor Off
Kismegszakító állapotjelzés	CB_TRIP	Kismegszakító felkapcsolt állásában Off
PDU főkapcsoló állapotjelzés	DB_MainSwitch_State	Kapcsoló bekapcsolt állapotában Off
PDU túlterhelés	Overload	Ha PDU-n lévő áramterhelés értéke < 160A akkor Off

3. Táblázat: Az épületfelügyeleti rendszer által a DC Ellátórendszeren folyamatosan vizsgált villamosberendezés-állapotjelzések

Állapotjelzés megnevezése	Állapotjelzés rendszerbeli neve	Állapotjelzés alapértéke
Modbus olvasási hiba	CircutorModbusRead_Alarm	Off
Kritikus hiba	Critical alarm	Hiba mentes állapot Off
Kismegszakító leoldás	Load fuse fault status alarm	Kismegszakító felkapcsolt állásában Off
Sürgős hiba	Urgent Alarm	Hiba mentes állapot Off
Nem sürgős hiba	Non Urgent Alarm	Hiba mentes állapot Off

Adatközponti egyedi, kiegészítő villamosenergia-fogyasztásmérés

Szolgáltató az osztott szolgáltatási területeken biztosítja, hogy az épületfelügyeleti rendszerére integrált egyedi mérőrendszerében az alábbi információkat gyűjti és tárolja:

A Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont előtti utolsó elosztó szekrényben (PDU-ban) telepített villamos kismegszakítók jellemzőit egy ponton történő mérésre a 4.sz. táblázat rögzíti.

4. táblázat

Az épület felügyeleti rendszer által - a PDU-ban elhelyezett - folyamatosan vizsgált kismegszakítók állapotjelzései

Állapotjelzés megnevezése	Állapotjelzés rendszerbeli neve	Állapotjelzés alapértéke
Branch Actual Power	Pillanatnyi teljesítmény	kW
Branch Current	Felvett áram	A

Branch Power factor	Teljesítménytényező	
Branch Measured active energy	Hatásos fogyasztási óraállás	kWh

Adatközponti villamosenergia-felhasználási hatékonyságvizsgálat és fogyasztásmérés

Szolgáltató biztosítja, hogy az épületfelügyeleti rendszerében a villamosenergia- ellátásra vonatkozó, a Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont előtti utolsó elosztó szekrényeibe (PDU-ba) épített berendezéseinek monitorozása mellett gyűjtött villamos jellemzők felhasználásával havi ciklusú villamosenergia-fogyasztásmérést tesz lehetővé. A vonatkozó mérés gyűjtött egysége az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített.

Szolgáltató biztosítja, hogy az épületfelügyeleti rendszerében a kiszolgáló infrastruktúrát ellátó vonatkozó villamos kapcsoló szekrényeibe (PDU-ba) épített berendezéseinek monitorozása mellett gyűjtött villamos jellemzők segítségével a felhasználási hatékonyság elemzésére szolgáló adatokat gyűjt és elemzéseket végez.

Az épületfelügyeleti rendszer és egyéb mérőrendszerek fejlesztési igényei

Amennyiben a szolgáltatások monitorozása során a rendelkezésre álló információkat biztosító paraméterek köre és minősége Ügyfél számára nem kielégítő, Szolgáltató alternatív műszaki javaslatot tesz a rendszer(ek) kibővítésére, módosítására, amely kiépítés az Ügyfél és a Szolgáltató közötti megegyezős szerint alakulhat.

Tervdokumentációk

Szolgáltató igény szerint biztosítja a vonatkozó szolgáltatási területeket érintő tervdokumentációk és nyilvántartások elérését kizárólagosan informális, szerkesztésre nem alkalmas formában. Továbbá Szolgáltató biztosítja az egyéb ellátórendszereire vonatkozó tervdokumentációk és műszaki dokumentumok, audit dokumentációk megismerhetőségét az alapvető titokvédelmi elvek és előírások betartása mellett.

Műszaki rendszerek és berendezések

Szolgáltató igény szerint biztosítja a vonatkozó szolgáltatási területeket igénybevevő ügyfelei részére az adatközponti rendszerek megismerhetőségét. Igény alapján, előzetes egyeztetést követően műszaki kísérettel a vonatkozó rendszerek megtekinthetők. Az adatközponti üzemeltető személyzet fenntartja a jogot a látogatások elutasítására, különös tekintettel a vonatkozó rendszereket érintő karbantartások, vagy az üzemvitelt érintő vészhelyzeti események esetén.

A biztonsági/beléptető rendszer adataihoz való hozzáférés

Szolgáltató biztosítja, hogy a biztonsági rendszerből kinyerhető információk alapján igény szerint havi riportot biztosít Ügyfél számára.

4.10 Infrastruktúraszolgáltatások rendelkezésre állása

Az infrastrukturális szolgáltatások elérhetősége a rendelkezésre állás százalékos kifejezési formájában 1 (egy) naptári évre vetítve 99,988 - 99,999%, a kialakított géptermi szolgáltatási környezet elhelyezkedését feltüntető alaprajzban rögzítettek alapján. A mindenkor szolgáltatási végpontok változása mellett a Szolgáltató fenntartja a jogot a nyilvántartások és a vonatkozó tervdokumentációk változtatására, melyet az Ügyfél kérése alapján annak rendelkezésére bocsát, kizárólagosan a szolgáltatási végpontokat érintő területeket reprezentáló formában.

4.11 Rendelkezésre állást érintő szolgáltatási üzemszünetek

Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés

Amennyiben a Szolgáltatási határon Villamosenergia-ellátási Hiba, vagy Hűtési Üzemszünet lép fel. kivéve, ha az Ügyfél megrendelése alapján - az Ügyfél érdekkörében végzett tevékenység (munkavégzés, szállítás, raktározás a területen stb.) – befolyásolja az Infrastruktúraszolgáltatások folyamatos biztosítását.

“Villamosenergia-ellátási Hiba”: A duális AC (A+B ellátási kör) és DC szünetmentes villamosenergia-ellátás esetén az „A” és a „B” ellátási körön egy időben fellépő áramhiány, vagy a szabványos – AC villamos energiafelhasználás esetén - feszültség szint épületfelügyeleti rendszer által regisztrált 90% alá történő csökkenése, vagy 50 Hz +/-1%-os (49,5 Hz – 50,5 Hz) mértéket meghaladó frekvencia-ingadozás. DC villamos energiaellátás esetén az 53,6V-os szabványos feszültség szinthez képesti az épületfelügyeleti rendszer által regisztrált feszültség érték +/- 10%-al történő eltérése

“Hűtési Üzemszünet”: Ha a szolgáltatási határon mért hőmérséklet túllépi a 24 Celsius fokot 1 óra időtartamon túl, és/vagy meghaladja a 27 Celsius fokot 30 perc időtartamon túl, és/vagy meghaladja a 30 Celsius fokot 15 perc időtartamon túl

Hűtési Üzemszünetnek minősül továbbá

ha a szolgáltatási határon a hőmérséklet nem éri el a 20 Celsius fokot 1 óra időtartamon túl és/vagy nem éri el a 18 Celsius fokot 30 perc időtartamon túl és/vagy nem éri el a 16 Celsius fokot 15 perc időtartamon túl. 15 Celsius fok alatti hőmérséklet azonnali Hűtési Üzemszünetnek minősül.

“Biztonságtechnikai szolgáltatás kiesése”

Ha az adatközponti biztonságtechnika rendszerből - a vonatkozó igény alapján - a nyilvántartási időszakon belül nem biztosíthatóak a szolgáltatási területek kártyás beléptetési pontjainak információi. Ha a zártláncú videórendszer információi nem nyerhetők ki nyilvántartási időszakon belül.

“Automatikus tűz érzékelés és oltás szolgáltatásának kiesése”

Automatikus tűz érzékelés szolgáltatásának kiesése: ha az automatikus tűzérzékelés, melynek keretében a tűzszakaszokon belül működő terekben elhelyezett pontszerű érzékelők és az álpadló alatti térben elhelyezett korai érzékelésű aktív rendszer nem működőképes.

Az automatikus oltásindítás telepítési, vagy karbantartási időszakokban történő manuális felfüggesztése nem minősül szolgáltatás kiesésnek, amennyiben az automatikus tűzérzékelés működése folyamatos, és az időszakos felfüggesztés ténye a biztonsági szolgálatnál naplózásra került.

4.12 Az Infrastruktúraszolgáltatások minőségének ellenőrzése, az Infrastruktúraszolgáltatás kiesésének érzékelése, dokumentálás

Az Infrastruktúraszolgáltatások monitorozására Szolgáltató információkat gyűjt épületfelügyeleti rendszerével (BMS) és egyéb mérőberendezéseivel. Ezeket a mérési eredményeket, állapotjelzéseket folyamatosan tárolja, és az Ügyfél előzetes kérésére hozzáférhetővé teszi. Az információk alkalmasak a szolgáltatási minőség folyamatos vizsgálatára. A Szolgáltató bekövetkezett eseményekről jegyzőkönyvet vesz fel, azokról nyilvántartást vezet.

Az Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés eredet meghatározásának és megszüntetésének időtartama, követendő eljárások és együttműködési kötelezettség

Az Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés észlelését követően, illetve az Ügyfél közlésétől számított 2 (két) órán belül Szolgáltató meghatározza az Infrastruktúraszolgáltatás kiesése elsődleges közvetlen okát. A Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül – elektronikus úton – értesítést, illetve megerősítést küld az Ügyfél/Ügyfelek részére az Ügyfél/Ügyfelek által az Ügyfélszolgálati Kézikönyvben megadott engedélyezők és műszaki kapcsolattartók részére minimálisan a következő tartalommal: az infrastruktúra szolgáltatás kiesés időpontja, az érintett infrastruktúra rendszer, a rendszer működési állapota az értesítés időpontjában.

A Szolgáltató vállalja, hogy Infrastruktúraszolgáltatás-kiesést követően lehető legrövidebb időn belül, de maximum 72 órán belül az Ügyfél számára eljuttatja az épület felügyeleti rendszerből kinyert információk alapján összeállított, szolgáltatás kiesésre releváns, tájékoztatóját; minimálisan a következő

tartalommal: az infrastruktúra szolgáltatás kiesés időpontja, érintett infrastruktúra rendszer(ek) működési állapotának változásai, azok időpontjai és okai, a szolgáltatás visszaállásának időpontja, rendszer működési állapot.

Ha Szolgáltató úgy állapítja meg, hogy az Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés nem kizárólag a saját felelősségéből következett be, Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtesz, hogy értesítse az Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés eredetéről felelős fele(ke)t, és együttműködjön vele/velük a probléma mielőbbi elhárítása érdekében.

4.13 Szolgáltatási kötbér Infrastruktúraszolgáltatás-kiesést követően

Infrastruktúraszolgáltatás-kiesés esetén, szolgáltatástípushoz tartozó rendelkezésre állástól függően, az Ügyfél a kiesés kezdetétől számított egy naptári év 99,988 -99,999%-át meghaladó időintervallum esetén, azaz 63,072 percen, illetve 5,256 percen túl léphet fel Szolgáltatási Kötbér iránti igényel Szolgáltatóval szemben. A Szolgáltatási Kötbér megkezdett óránként az egy havi szolgáltatási díj egy napra eső díjának megfelelő, de maximum egy teljes havi szolgáltatási díjnak megfelelő kártérítési díj egy adott hónapra vonatkozóan, a 1/1. sz. melléklet alapján, súlyozottan számítva.

4.14 Adatközponti ellátórendszereket érintő karbantartások

“Karbantartási Idő” azt az időszakot jelenti, amely alatt Szolgáltató a karbantartási munkákat bármely olyan szolgáltatásra nézve elvégezheti, amelyek karbantartásra szorulnak (vagy szorulhatnak). A Karbantartási Idő helyi idő szerint reggel 6:00-tól 18:00-ig tart a villamos energiahálózat és ennek részelemei, és 0 órától 24 óráig tart a légkondicionálást biztosító és egyéb Infrastruktúra-szolgáltatásokat biztosító berendezések esetén. A Karbantartási Idő jelen meghatározása nem alkalmazandó az Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatás és Villamosenergia-ellátó rendszeren történő beruházási tevékenység esetén.

“Karbantartási Szolgáltatás” a Szolgáltató által biztosítandó karbantartási tevékenységeket jelenti.

Karbantartási Szolgáltatások

Megelőző Karbantartási Szolgáltatás

Szolgáltató megelőző Karbantartási Szolgáltatást végezhet a szolgáltatást biztosító eszközein a Szolgáltatási Határpontig bezárólag, kizárólag Karbantartási Időben.

Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatás

Szolgáltató éves tervszerű megelőző karbantartást végez a szolgáltatást biztosító eszközein a Szolgáltatási Határpontig bezárólag 0-24h időtartamban, éves szinten maximum összességében 48 órát meg nem haladó időtartamban, legfeljebb évi kétszeri alkalommal. A karbantartás időpontjáról Szolgáltató az Ügyfél részére legalább 30 nappal megelőzően értesítést küld, melyet 30 napon belül megismétel az Ügyfél által erre az esetre az Ügyfélszolgálati Kézikönyvben megadott postacímen és elektronikus levélcímen.

A Megelőző Karbantartási Szolgáltatás és az Éves Tervszerű Megelőző Karbantartási Szolgáltatás esetén a Karbantartási tevékenység nem járhat Infrastruktúraszolgáltatás-kieséssel. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által nyújtott Infrastruktúraszolgáltatásokat megfelelően használja, az kiemelten, (de nem kizárólagosan) nem járhat Villamosenergia-ellátási Hibával vagy Hűtési Üzemszünettel.

4.15 Hibaelhárítási Reakcióidő – Szolgáltató szakembereinek 24 órás jelenléte

A Szolgáltató által üzemeltetett standard berendezések meghibásodása esetén a hibaelhárítást az elvárható legrövidebb időn belül megkezdje. Ennek biztosítására Szolgáltató 0-24 órás mérnöki szolgálatot tart fenn.

4.16 Standard berendezések meghibásodása

Szolgáltató által üzemeltetett standard berendezések (kereskedelmi forgalomban azonnal elérhető berendezések, vagy berendezés részelemeket tartalmazó eszközök) meghibásodása esetén azok cseréjét az elvárható legrövidebb időn belül megkezdje.

4.17 Kapacitásbővítés

Az áramellátás a gépteremen belül elhelyezésre kerülő elektromos elosztószekrényeken (PDU) keresztül valósul meg. A szekrények modulárisan bővíthetők. A szolgáltatási területre vonatkoztatott felvehető IT villamos teljesítmény a fajlagos villamos teljesítmény (W/m^2), de legfeljebb a fajlagos hűtési teljesítmény alapján kalkulált (W/m^2). Az Ügyfél köteles értesíteni a Szolgáltatót mindennemű olyan változtatásról, amely kihatással lehet a definiált áramfelvételi paraméterekre.

A hűtési teljesítményt biztosító hűtőberendezések a gépterem teljes területének maximális terhelés melletti hűtésére méretezetten kerülnek kiépítésre, N+1 rendszerben. Ennek méretezési elve a terület nagysága m^2 -ben megszorozva a fajlagos teljesítménnyel. Az így kapott elektromos teljesítmény 100%-a az eldisszipált hő.

4.18 Garantált minőség

Szolgáltató garantálja az általa nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó berendezések, eszközök, műszerek és anyagok minőségét a szerződés megkötésekor meglévő szinten.

4.19 Adatközponti területen működő Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél vállalja, hogy minden adatközponti területen található berendezést, anyagot és egyéb ingóságot a Specifikációnak megfelelően használ.

Amennyiben az Ügyfél megszegi a berendezésekre vonatkozó specifikációkban meghatározott követelmény(ek)e)t, a hatályos és idevonatkozó jogszabályok alapján rendelkezésére álló jogorvoslatok igénybevételén kívül a Szolgáltatónak saját kizárólagos döntése alapján jogában áll azonnali hatállyal felfüggeszteni az Infrastruktúraszolgáltatásokat, ha a kialakult helyzet a Szolgáltatót, vagy a Szolgáltató üzletmenetét hátrányosan érintené. Szolgáltató értesíti az Ügyfelet a szerződésszegésről, és - az adott szerződésszegés természetétől függően - lehetőséget nyújt annak orvoslására.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben Ügyfél a fogyasztó műszaki Berendezéseinek elhelyezése esetén nem tudja megadni a Berendezések pontos műszaki Specifikációit, és/vagy nem veszi figyelembe a Szolgáltató elhelyezési tervvel kapcsolatos műszaki és egyéb javaslatait, Szolgáltató egyoldalúan megváltoztathatja a Szolgáltatási Határpontokat. Az ilyen eseteket az Ügyfél és Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzítik.

4.20 Rögzítés és dokumentálás

Szolgáltató az itt meghatározott szolgáltatási szintek tartását az épületfelügyeleti rendszeren folyamatosan, 7*24 beosztásban figyelemmel kíséri. Minden olyan helyzetben, amikor az itt meghatározott szolgáltatási szintek tartása sikertelen és ennek következtében az érintett Ügyfél felé kötbérfizetési kötelezettség lép fel, Szolgáltató az eseményt azonosítóval ellátott angol/magyar kétnyelvű jegyzőkönyvben rögzíti, mely jegyzőkönyvekről / eseményekről szintén angol/magyar kétnyelvű nyilvántartást vezet.

4.21 Rögzített adatközponti kolokációs SLA-tól történt eltérések mintája:

Tárgy	Eltérés rögzített adatközponti kolokációs SLA-tól			
Subject	Deviation from Data Center Colocation SLA (Services outage)			
Esemény azonosítása		Iktatószám:	T/BP11	
Event identification		Ref. No.	/200	
Jelen vannak	Ügyfél		Magyar Telekom	
Parties present	Customer		Nyrt.	
at taking minutes				
Érintett ügyfél megnevezése		Érintett eszköz elhelyezkedése		
Affected customer		Place of affected equipment		
Villamosenergia-ellátási hiba	Hűtési üzemszünet	Biztonságtechnikai szolgáltatás	Automatikus tűzérzékelés és –oltás	
Electricity supply failure		Security services outage		

	Cooling system breakdown		Automatic fire detection and suppression outage
Esemény kezdete Start of event	Dátum / Date HH /MM		
Esemény vége End of event	Dátum / Date HH /MM		
Esemény rövid összefoglalása Short description			

Ügyfél részéről Customer signature	Telekom Adatközpont részéről Magyar Telekom Nyrt. Data Center signature
--	---

Hibajelenség azonosítása / Identification of failure event

V: A+B egyidejű áramkimaradás v. 90% alá esett feszültség; vagy 50Hz+/-1% frkv.ingadozás
A+B simultaneous power loss or voltage under 90%; or 50 Hz +/-1% frqcy variation

H: T>24°C; >1h T<20°C; >1h

T>27°C; >0,5h T<18°C; >0,5h

T>30°C; >0,25h T<16°C; >0,25h

T<15°C; azonnal / immediately

B: információszolgáltatás nem lehetséges a kívánt periódusra
no reporting possible for the requested period

T: tűzoltás nem működik
fire suppression is out of order

4.22 Szolgáltatás kiesés mértékének meghatározása:

- Villamos energiaellátás:

Az Szolgáltatás kiesés mértéke a kiesés ideje alapján százalékban kifejezve

Képlete:

Kiesés ideje / Éves összes üzemidő *100 (%)

Az SLA-ban meghatározott A és B egyidejű ellátási szünet esetén a kieséssel érintett egyedi Ügyfél áramkörök számának az adatközponti egyedi Ügyfél területen lévő összes áramkörhöz történő viszonyítása és arányszám képzése

Képlete:

Éves összes SLA sértés alá eső áramkörszám / Összes egyedi Ügyfél adatközponti áramkörszám *100 (%)

¹ Megfelelő betűjel megtartásával a többi törlendő. Please only keep the accurate letter.

V = Villamosenergia-ellátási hiba (Electricity supply failure)

H = Hűtési üzemszünet (Cooling system breakdown)

B = Biztonságtechnikai szolgáltatás (Security services outage)

T = Tűzérzékelés és -oltás (Fire detection and suppression outage)

- Hűtési szolgáltatás:

Szolgáltatás kiesés mértéke a kiesés ideje alapján százalékban kifejezve

IÁSZF – Kolokáció

Hatály: 2025.08.15.

Képlete:

$\text{Kiesés ideje} / \text{Éves összes üzemidő} * 100 (\%)$

Az SLA sértés által érintett ügyfélterület és a teljes nettó géptermi terület százalékos aránya.

Képlete:

$\text{Szolgáltatás kiesés által érintett terület} / \text{Összes nettó géptermi terület} * 100 (\%)$

- **Tűzérzékelés és oltás:**

A tűzszakaszokon belül működő terekben elhelyezett pontszerű érzékelők és a korai érzékelésű aktív rendszer kiesésének ideje az éves üzemidőhöz viszonyítva.

Képlete:

$\text{Kiesés ideje} / \text{Éves összes üzemidő} * 100 (\%)$

- **Biztonságtechnika:**

A beléptetési adatgyűjtés és tárolás vagy a zártláncú kamerarendszer kiesésének ideje az éves üzemidőhöz viszonyítva.

Képlete:

$\text{Kiesés ideje} / \text{Éves összes üzemidő} * 100 (\%)$

5. Opcionális szolgáltatások

Adatközponti infrastruktúra - Smart Hands szolgáltatások

Szolgáltatás definíció:

Minden olyan nem rendszeres időpontban végrehajtott egyedi tevékenység, amely az Ügyfél tulajdonában és érdekkörében lévő berendezés működési állapotában változást okoz, és a hozzáférések kizárólag a tevékenység alá vont berendezések külső felületét érintik. Szolgáltató kizárólag a 1087 Budapest Asztalos Sándor u. 13. telephelyen nyújtja a Smart Hands szolgáltatást.

Szolgáltatási besorolások:

- Smart Hands_1
- Kíséret és felügyelet biztosítása
- Eszközök és berendezések átvétele, beszállítási logisztika, területen történő elhelyezés, tájékoztatás
- Eszközök és berendezések előkészítése szállításra, kiszállítási logisztika, tájékoztatás
- Szállítmányok érkezési és kiszállítási információi
- Eszközök és berendezések szemrevételezéssel történő állapot ellenőrzése
- Hozzáférési információk
- Kábel nyilvántartási információk biztosítása
- Smart Hands_2
- Erőáramú és DC tápvezetékek le és felcsatlakoztatása
- Tápegységek be illetve kikapcsolása
- Berendezések be és kikapcsolása
- Tápegységek be és ki szerelése
- Adathordozó-csere elvégzése
- Smart Hands_3
- Patch kábelek beépítése, cseréje, csatlakoztatása
- Patch kábelek azonosítása, feliratozása
- Egyszerű adás/vétel cserék elvégzése
- Smart Hands_4
- Kapcsolat állapotok ellenőrzése
- Adás/vétel cserék elvégzése jelszint méréssel

- Adás/vétel cserék elvégzése csatlakozó szereléssel, villamos paraméterek ellenőrzésével
- Optikai csatlakozók tisztítása
- UTP és Koax csatlakozó szerelése
- Kábel mérések
- Kábel hiba ellenőrzése
- Teljes körű kábel nyilvántartások vezetése és menedzselése
- Smart Hands_5
- Távközlési berendezések felületi részelemeinek ki és beszerelése
- IT berendezések felületi részelemeinek ki és beszerelése
- Konzol tevékenységek elvégzése

“Smart-Hands Szolgáltatások szolgáltatási határai (Szolgáltatási Határpont)”

Az Ügyfél tulajdonában vagy érdekkörében lévő – tevékenység alá vont - berendezések külső felülete.
Az Ügyfél tulajdonában vagy érdekkörében lévő – tevékenység alá vont – adatátviteli kábelkapcsolatok végződtetési pontjai.

Kolokációs infrastruktúra szolgáltatás - Villamosenergia-ellátási Szolgáltatási Határpont

Az Ügyfél kötelezettségei Smart Hands szolgáltatás igénybevételéhez

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége a feladatot végrehajtó kollégák részére belépési engedélyt, illetve hozzáférést biztosítani a tevékenység alá volt területhez illetve berendezésekhez. A Szolgáltató köteles a tevékenységbe bevont kollégák részére a belépési engedélyeket napra készen tartani.

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége a tevékenység alá vont berendezések és eszközök egyértelmű jelölésekkel történő ellátása és ezen információk átadása.

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége az igényelt tevékenység pontos, egyértelmű leírása.

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége a megfelelő technikai kapcsolattartók, elérhetőségek megadása (telefonszám, e-mail).

Smart Hands feladat végrehajtásához Ügyfél kötelessége egyértelmű visszajelzés adása a feladat lezárásához.

Smart Hands szolgáltatások rendelkezésre állása

A Smart Hands szolgáltatások elérhetősége a rendelkezésre állás százalékos kifejezési formájában 1 (egy) naptári évre vetítve 99,988%. Ez a rendelkezésre állás 1 órás feladatmegkezdési határidőt jelent. A Smart Hands feladat beérkezési időpontjának a felkérés Service Desk rendszerbe történő beérkezése tekintendő. A rendelkezésre állás akkor teljesül, amikor az adatközponti Szolgáltató a feladatot megkezdett állapotba állítja.

SLA nem teljesülése

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatási határon a vállalt rendelkezésre állási időintervallumban nem kezdi meg a feladat végrehajtását.

Szolgáltatási kötbér szolgáltatás-kiesés követően

Az SLA nem teljesülése esetén Szolgáltató köteles a Smart Hands szolgáltatások díja szerinti óradíj kétszeresét kötbérként megfizetni.

Adatszolgáltatás

A beérkező igényekben legalább a következőket kell megadni:

igényküldő nevet, telefonszámát

vállalatának nevét

berendezések pontos Adatközponti pozíciója

Smart Hands szolgáltatás igény leírását

tevékenység alá vont berendezés pontos, és egyértelműen azonosítható típusát

tevékenység alá vont berendezés azonosító számát

tevékenység alá vont berendezés azonosító szám hiányában széria számot

SLA alá vont szolgáltatást érintő kötelemények és korlátozások

A feladat végrehajtása során Szolgáltató kizárólag a Service Desken keresztül feladott igényt veszi figyelembe.

A szolgáltatás nem végezhető el, amennyiben a beérkezett igény nem teljesíti a minimális feltételeket, vagy nem egyértelműen azonosítható. Amennyiben az igény nem kerül megfelelően pontosításra, az igény visszautasításra kerül.

A meghatározott időközönként (azaz nem egyszeri), azaz a rögzített procedúrák alapján végzett tevékenységek nem tekintendők Smart Hands szolgáltatásnak, Ügyfél és Szolgáltató köteles arról külön megállapodni.

6. Díjak és Fizetés

A szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.

Folyamatos szolgáltatások esetében a teljesítés időpontja a szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató által kiállított számla fizetési határideje, az egyszeri szolgáltatások esetében a teljesítés időpontja a munka elvégzését igazoló dokumentum (átvételi jegyzőkönyv, munkalap) teljesítést igazoló dátuma.

6.1 Telepítési Díj

Ügyfélnek installálási díjat kell fizetnie a Terület Műszaki Terv szerinti kialakításáért. Szolgáltató az Átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásának napjától, de legkésőbb a Telepítési teljesítéséről szóló értesítő email megküldésétől számított 8. naptól jogosult kiszámlázni az Installálási Díjat.

6.2 Szolgáltatási Díj

Ügyfélnek havi díjat kell fizetnie a Terület rendelkezésre állásának és a szolgáltatás nyújtásának ellenértékéért.

A Szolgáltató első alkalommal az Átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírása napján, de legkésőbb a Telepítési teljesítéséről szóló értesítő email megküldésétől számított 8. naptól jogosult kiszámlázni a Szolgáltatási Díjat.

A Szolgáltatási Díj két darab mágneses belépőkártyát tartalmaz. A mágneses belépőkártyákat Ügyfél az Egyedi Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt jogosult használni. Többletkártya igénylés, illetve elvesztett belépőkártya esetén a Szolgáltató 5.000,-Ft, azaz ötezer forint díj fejében állít ki új belépőkártyát. Abban az esetben, ha a belépőkártya elveszíti érvényességét (pl. megszűnik annak a munkatársnak a belépési jogosultsága, akinek a nevére belépő kártya kiállításra került.), vagy az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megszűnik, Ügyfél köteles a kártyákat haladéktalanul visszaszolgáltatni, ellenkező esetben köteles az ezen kötelezettség elmulasztásából eredő Szolgáltató valamennyi kárát megtéríteni. Szolgáltató jogosult a kártyák érvényességét megszüntetni.

6.3 Villamosenergia-fogyasztással Arányos Szolgáltatási Díj

Szolgáltató az elfogyasztott villamos energiát havonta (dedikált kritikus – UPS-el támogatott – áramellátó elosztó szekrényeken elhelyezett kalibrált fogyasztásmérő eszközzel) mért értékek, valamint az Egyedi Szolgáltatási Szerződés számítási mód és díjak alapján számlázza a Ügyfél részére.

Ügyfél az Egyedi Szolgáltatási Szerződés szerinti teljesítményfelvételt meghaladó teljesítményfelvételre a villamosenergia fogyasztással arányos szolgáltatási díjon és a szolgáltatási díjon felül az Egyedi Szolgáltatási Szerződés 1 szerinti díjat köteles fizetni a Szolgáltató részére.

Az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben meghatározott teljesítményfelvétel meghaladása iránti igény esetén a Szolgáltató jogosult ennek műszaki felülvizsgálatára, különösen a szolgáltatási szintek tartása vonatkozásában. Amennyiben a műszaki vizsgálat eredményeképpen az ilyen teljesítményfelvétel miatt a szolgáltatási szint nem biztosítható, Szolgáltató köteles ezt az Ügyfélnek jelezni. A jelzést követően Szolgáltató nem köteles az adott rackszekrény vonatkozásában a szolgáltatási szintet biztosítani. Ilyen

esetben a Felek kötelesek egyeztetést folytatni, és igény esetén Szolgáltató javasolhat egyedi műszaki megoldásokat.

6.4 Díjak változása

Az IÁSZF törzsszövegétől eltérően Szolgáltató a díjmódosítás vonatkozásában a KSH által az előző évre hivatalosan közzétett éves átlagos ipari árindex – az EURO-ban meghatározott díjak esetén az előző évre vonatkozó Eurostat Monetary Union Index of Industrial Producer Price – mértékének megfelelően jogosult egyoldalúan díjat módosítani visszamenőlegesen minden év január 1-jére.).

Amennyiben a Hungarian Derivative Energy Exchange (HUDEX – Magyar Derivatív Energiatőzsde) villamos energia zsinór (base) termék tárgyévre vonatkozó határidős átlagára nő előző év hasonló átlagárához képest, akkor Szolgáltató a változás mértékével módosítja a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Szolgáltatási Díjat, tehát 1 Ft energia árnövekedés a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Szolgáltatási Díjat 1 Ft-tal növeli. A Szolgáltató az Ügyfelet legkésőbb a legelső, ármódosítást követően kibocsátott számlával egyidejűleg, írásban (e-mail) tájékoztatja, megjelölve a díjváltozás mértékét és annak időpontját, mely jellemzően az adott év január 1-je.

Szolgáltató jogosult továbbá a jogszabályi/hatósági árváltozásokkal egyezően, első ízben szerződéskötést követő első évben módosítani a Villamosenergia Fogyasztással Arányos díjat, különös tekintettel a villamos energia jogszabályban meghatározott tényezőire (pl. rendszerhasználati díj, KÁT és Prémium pénzeszközök). A Szolgáltató az Ügyfélt legkésőbb a legelső, ármódosítást követően kibocsátott számlával egyidejűleg, írásban (e-mail) tájékoztatja, megjelölve a díjváltozás mértékét és annak időpontját, mely jellemzően a jogszabály, hatósági rendelet szerint alkalmazandó időpont. Szolgáltató jogosult minden olyan adót, vagy más, az Egyedi Szolgáltatási Szerződéshez hasonló jogügyletekhez kapcsolódó és Felek akaratától függetlenül, kötelezően alkalmazandó közterhet, költséget, díjat, járulékot, illetéket, illetve más hasonló díjelemet Ügyféllel szemben érvényesíteni, illetve Ügyfélre áthárítani, amelynek áthárítását jogszabály nem tiltja, és amelyek bevezetésére az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megkötését követően került sor.

7. Zálogjog keletkezése fizetési késedelem esetén

Szolgáltatót az Ügyfél által a Telephelyre bevitt eszközökön az Ügyfél fizetési késedelme esetén a késedelem időtartamára és összege erejéig zálogjoga keletkezik. A zálogjog mindaddig fennáll ezen eszközökön, amíg Ügyfél tartozását a Szolgáltató felé ki nem egyenlíti. A zálogjog fennállásának ideje alatt az eszközöket Ügyfél a Telephelyről nem viheti el, azt a Szolgáltató a tartozás igazolt kifizetéséig megakadályozhatja, a felszólítás ellenére nem teljesített fizetés esetén pedig a zálogjogra vonatkozó szabályok szerint értékesítheti.

8. Adatvédelmi rendelkezések

Szolgáltató Ügyfél nevében adatfeldolgozóként személyes adatot nem kezel.

9. Jogszabálytól, IÁSZF törzsszövegétől eltérő feltételek

A 6.4 pont szerinti díjváltozás eltér az IÁSZF törzsszövegben meghatározottaktól.