Egyedi megrendelő – VoIP telefonszolgáltatás

a(z) ..... számú, ... napján kelt keretszerződés alapján

amely létrejött az alábbi felek között:

OneWeb Kft.
Székhely H-2800 Tatabánya, Komáromi utca 64.
Cégjegyzékszám 11-09-026919
Adószám 26717366-2-11
a továbbiakban: Szolgáltató

.....
a továbbiakban: Előfizető

(a továbbiakban külön-külön: Fél, együttesen: Felek) között az alábbi feltételekkel:

1. A megrendelés tárgya

1.1. A Felek a(z) ..... számú, ... napján kelt keretszerződés (a továbbiakban: Keretszerződés) alapján jelen egyedi megrendelésben (a továbbiakban: Megrendelés) állapodnak meg az alább részletezett Szolgáltatás nyújtásáról.

1.2. A Megrendelés a Keretszerződés elválaszthatatlan részét képezi. A Megrendelésben nem szabályozott kérdésekben a Keretszerződés rendelkezései irányadók; eltérés esetén a Keretszerződés elsőbbségi szabályait kell alkalmazni. A Megrendelésben használt fogalmak jelentése megegyezik a Keretszerződésben meghatározottal.

2. A Szolgáltatás adatai

2.1. A Szolgáltatás műszaki és mennyiségi adatait az alábbiak tartalmazzák.

Számlázási adatok	
Számlázási név	—
Számlázási cím	—
Irányítószám	—
Település	—
Ország	—
Számlafogadó e-mail cím	—
Fizetési mód	Átutalás
Fizetési határidő (nap)	8
Számlázási időszak	Havi
Megrendelésszám (PO)	—

VoIP telefonszolgáltatás	
Szolgáltatás típusa	nálunk üzemeltetett telefonközpont – megosztott (hosted PBX)
Egyidejű hívások (csatornák) száma	2
Mellékek / felhasználók száma	—

Dedikált telefonközpont havi nettó díja (a díjtételek pénznemében)	—
A szolgáltatás igénybevételének címe	—
Helyhez nem kötött (nomád) használat	Nem
Nemzetközi hívások engedélyezve	Igen
Emelt díjas hívások tiltása	Igen
Kezdő feltöltés az aktiválás előtt (nettó, a díjtételek pénznemében)	—
Alacsony egyenleg értesítési küszöb (nettó)	—
Havi forgalmi díjkorlát (nettó, a díjtételek pénznemében)	—
Hívásrögzítés	Nem
Hangfelvételek megőrzése (nap)	90
Megjegyzés	—

Telefonszámok

Nincs megadva.

Forgalmi díjak

Nincs megadva.

Végberendezések

Nincs megadva.

Előfizetői nyilatkozatok

Az előfizető minősége	üzleti előfizető (nem mikro- vagy kisvállalkozás, nem közhasznú szervezet)
Az előzetes tájékoztatást és a szerződéses összefoglalót a szerződéskötés előtt megkapta	Nem
Kifejezetten hozzájárul az Eszr. 4. § (1) bekezdése szerinti eltérésekhez	Nem
Az eltérések felsorolása (rendelkezés és tartalom)	—
Tételes számlamellékletet (hívásrészletezőt) kér	Nem
Hozzájárul az előfizetői névjegyzékben való szerepléshez	Nem
Hozzájárul a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez	Nem

Hozzájárul adatainak értékesítési és üzletszerzési célú kezeléséhez	Nem
Elfogadja az elektronikus levélben vagy elektronikus dokumentumban küldött értesítéseket	Igen

3. Jogi jelleg és szerződéses dokumentumok

3.1. A Megrendelés tárgya nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás (internetprotokoll alapú telefonszolgáltatás), amelyre az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Eszr.) irányadó. A Megrendelés a Keretszerződéssel és a Szolgáltató honlapján közzétett, elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó Általános Szerződési Feltételekkel (ÁSZF) együtt az előfizetői szerződés; az egyedi előfizetői szerződés Eszr. 11. §-a szerinti tartalmát a Megrendelés tartalmazza. A Megrendelés alkalmazásában a Megrendelő az előfizető.

3.2. A dokumentumok közötti eltérés esetén a jogszabályok kógens rendelkezései, majd a Megrendelés, az ÁSZF és a Keretszerződés rendelkezései irányadók, ebben a sorrendben.

3.3. A Megrendelő üzleti előfizető, amely nem minősül mikro- vagy kisvállalkozásnak, illetve közhasznú szervezetnek. A Felek az Eszr. 4. § (3)–(4) bekezdése alapján a Megrendelésben és a Keretszerződésben foglaltak szerint eltérnek az Eht. és az Eszr. eltérést engedő rendelkezéseitől; az eltérést nem engedő rendelkezések változatlanul irányadók.

4. A szolgáltatás tartalma

4.1. A Szolgáltató a Megrendelő részére az általa több ügyfél számára üzemeltetett, megosztott telefonközponti platformon, a többi ügyféltől logikailag elkülönítve felhő alapú telefonközpontot (hosted PBX) biztosít ..... mellékkel, 2 egyidejű külső hívással és a Szolgáltatás adataiban felsorolt telefonszámokkal. A hívásirányítást, a mellékeket és a központ funkcióit a Szolgáltató a Megrendelő kérése szerint állítja be; a Megrendelő a beállításokat a kezelőfelületen a számára biztosított jogosultságokkal maga is módosíthatja.

4.2. A szolgáltatás igénybevételének címe: ..... A szolgáltatás internetkapcsolaton keresztül vehető igénybe. Ha az internet-hozzáférést nem a Szolgáltató nyújtja, a hangminőség és a rendelkezésre állás a Megrendelő internetkapcsolatától és helyi hálózatától is függ; az ezekből eredő minőségromlásért a Szolgáltató nem felel. A Szolgáltató a szükséges sávszélességről és hálózati beállításokról (különösen a hangforgalom előnyben részesítéséről) tájékoztatást ad. A szolgáltatás minőségi célértékeit az ÁSZF tartalmazza.

5. Telefonszámok és számhordozás

5.1. A Szolgáltató által kiosztott telefonszámok a Megrendelő tulajdonába nem kerülnek; a Megrendelő azokat a Megrendelés időtartama alatt, a számozásra vonatkozó jogszabályok és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) által kiadott számhasználati feltételek szerint használhatja. A Szolgáltató jogszabályi vagy hatósági kötelezés esetén a telefonszámot megváltoztathatja; erről a Megrendelőt – a hatósági határidőkre is figyelemmel – a lehető legkorábban értesíti.

5.2. A más szolgáltatótól hordozott számok tekintetében a Megrendelő a hordozási igényt a Szolgáltatónál mint átvevő szolgáltatónál nyújtja be. A Szolgáltató a számhordozást a szolgáltatóváltás és a számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerint bonyolítja le; a számátadás időpontjáról a Felek megállapodnak, és a Szolgáltató a hordozás előtt tájékoztatja a Megrendelőt a várható rövid szolgáltatáskiesésről. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a hordozott számok tekintetében a számhordozás megvalósulásával megszűnik; az átadó szolgáltatóval szemben fennálló tartozásokért és az ott vállalt határozott idő megszegésének következményeiért a Megrendelő felel.

5.3. A Megrendelő a telefonszámait – egészben vagy részben – más szolgáltatóhoz hordozhatja; a Szolgáltató ebben a jogszabályok szerint, késedelem nélkül közreműködik, és a hordozást csak a jogszabályban meghatározott esetekben utasíthatja el. A Megrendelés megszűnését követő 31 napon belül a Megrendelő a számok hordozását még kezdeményezheti; ezt követően a Szolgáltató a számokat visszaveheti.

5.4. A Megrendelő hívószámként csak a részére kiosztott, illetve olyan telefonszámot jeleníthet meg, amelynek használatára jogosult. A hívószám kijelzését a Megrendelő – a műszaki lehetőségek szerint – hívásonként vagy állandó jelleggel letilthatja; a segélyhívó számok hívásakor a hívószám kijelzése nem tiltható le.

6. Segélyhívások

6.1. A szolgáltatás keretében a 112 egységes európai segélyhívó szám és a további segélyhívó számok díjmentesen hívhatók. A segélyhívás helyének megállapításához a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének a Megrendelő által megadott címét továbbítja; a Megrendelő e cím változását a változás előtt, de legkésőbb a változás napján bejelenti.

6.2. Áramkimaradás, az internetkapcsolat vagy a Megrendelő hálózati eszközeinek hibája esetén a szolgáltatás – a segélyhívásokat is beleértve – nem érhető el. A Szolgáltató javasolja, hogy a Megrendelő segélyhívásra más eszközt (például mobiltelefont) is biztosítson, és kritikus helyiségekben a hálózati eszközöket szünetmentes tápellátással védje.

7. Biztonság, visszaélések és forgalmi korlát

7.1. A Megrendelő a SIP-fiókok, a kezelőfelület és a végberendezések hozzáférési adatait bizalmasan kezeli, erős jelszavakat használ, és – ahol lehetséges – a hozzáférést meghatározott IP-címekre korlátozza. Az illetéktelen hozzáférés gyanúját haladéktalanul bejelenti.

7.2. A Szolgáltató a visszaélések és a szándékolatlan forgalomból eredő nagy összegű díjak megelőzésére a havi forgalmi díjakat nettó ..... HUF összegben korlátozza (Eszr. 12. §). A korlát 80%-ának elérésekor a Szolgáltató a Megrendelőt haladéktalanul, díjmentesen értesíti, és figyelmezteti a túllépés következményeire; a korlát elérésekor a díjköteles kimenő hívásokat – a segélyhívások kivételével – a Megrendelő további rendelkezéséig korlátozhatja. A korlátot a Megrendelő írásban módosíthatja.

7.3. Az emelt díjas számok hívása le van tiltva; a tiltás a Megrendelő írásbeli kérésére oldható fel.

7.4. A Szolgáltató a hívásforgalmat a visszaélések felismerése érdekében figyeli. Visszaélésre utaló, szokatlan forgalom (különösen hirtelen megnövekedett nemzetközi vagy emelt díjas hívásforgalom) esetén a Szolgáltató az érintett fiók kimenő hívásait – a segélyhívások kivételével – azonnal korlátozhatja, és erről a Megrendelő kapcsolattartóját haladéktalanul értesíti.

7.5. A Megrendelő hozzáférési adataival, illetve a Megrendelő telefonközpontján vagy végberendezésein keresztül indított hívások díját a Megrendelő akkor is megfizeti, ha azokat illetéktelen személy kezdeményezte, kivéve, ha a visszaélés a Szolgáltató szerződésszegésére vezethető vissza.

8. Előre fizetett Egyenleg

8.1. A Szolgáltatás adataiban felsorolt telefonszámok havi díjait és a forgalmi díjakat a Megrendelő előre fizeti meg, a Szolgáltató által a Megrendelő részére HUF pénznemben vezetett előre fizetett egyenlegből (a továbbiakban: Egyenleg). A Megrendelő az Egyenleget banki átutalással vagy a Szolgáltató által biztosított más módon tölti fel; a feltöltés az összegnek a Szolgáltatóhoz való beérkezésekor kerül jóváírásra. Az Egyenleget a Szolgáltató nettó összegben tartja nyilván: minden feltöltésről a Megrendelőre a 14. pontban megjelölt ÁFA-kezelés szerint irányadó általános forgalmi adót tartalmazó számlát állít ki, és az Egyenlegen a feltöltés nettó összegét (a megfizetett összeg és az ÁFA különbözetét) írja jóvá. Az Egyenlegből levont díjak, valamint az e pontban szereplő összegek nettó összegek. Az Egyenleg után kamat nem jár, és az kizárólag a Szolgáltató Megrendelés szerinti elektronikus hírközlési szolgáltatásaira használható fel.

8.2. A Szolgáltató az egyes telefonszámok havi díját minden hónap első napján, előre vonja le az Egyenlegből (az első, töredék hónapra időarányosan, az aktiváláskor), a forgalmi díjakat pedig folyamatosan, a számlázási rendszerében rögzített hívásadatok alapján. Az aktuális Egyenleget és a levonásokat a Megrendelő a Szolgáltató kezelőfelületén vagy kérésére ellenőrizheti.

8.3. Az Egyenleg elfogyása esetén a Szolgáltató a díjköteles kimenő hívásokat az Egyenleg feltöltéséig korlátozhatja; a segélyhívó számok hívása és a bejövő hívások ekkor is elérhetők maradnak. Ha az Egyenleg a telefonszámok havi díjait nem fedezi, a Szolgáltató erről értesíti a Megrendelőt; ha a Megrendelő az értesítéstől számított 15 napon belül az Egyenleget nem tölti fel, a Szolgáltató a Szolgáltatást a Keretszerződés szerint szüneteltetheti, illetve a Megrendelést felmondhatja.

8.4. A Megrendelés megszűnésekor a Szolgáltató a fennmaradó Egyenleget – a Megrendelő vele szemben fennálló tartozásainak levonásával – a végső elszámolástól számított 30 napon belül visszafizeti a Megrendelőnek.

9. Forgalmi díjak, számlázás és panaszkezelés

9.1. A hívások forgalmi díjaira a Szolgáltató ÁSZF-ben közzétett díjai irányadók.

9.2. A forgalmi díjakat a Szolgáltató a számlázási rendszerében rögzített hívásadatok alapján állapítja meg, és a 8. pont szerint vonja le az Egyenlegből.

9.3. A 14. pontban felsorolt díjakat – ideértve a telefonközpont díját – a Szolgáltató nem az Egyenlegből vonja le, hanem a Keretszerződés díjazási rendelkezései szerint külön számlázza.

9.4. A megosztott telefonközpont havi díja a biztosított mellékek számától függ, a Szolgáltató díjsávjai szerint; a Megrendelésre irányadó díjsávot a 14. pont tartalmazza. A mellékek számának változása esetén a változást követő hónaptól az új díjsáv szerinti díj fizetendő.

9.5. A Megrendelő a számlával vagy a szolgáltatással kapcsolatos panaszát az ÁSZF-ben meghatározott módon és határidőben teheti meg. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, azt egy évig megőrzi, és a Megrendelő kérésére 30 napon belül – hangfelvételenként egyszer díjmentesen – visszahallgatásra vagy másolatban rendelkezésre bocsátja (Eszr. 4. § (5)–(8) bekezdés). Panaszának elutasítása esetén a Megrendelő a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat.

10. Hibaelhárítás és kötbér

10.1. A Szolgáltató a bejelentett hibát behatárolja, és a bejelentéstől számított 72 órán belül a hozzá tartozó hibát kijavítja, vagy értesíti a Megrendelőt, hogy a hiba nem volt észlelhető, illetve nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozik; a kijavításról legfeljebb 24 órán belül értesít. A Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba behatárolásáért és kijavításáért díjat nem számít fel (Eszr. 22. §).

10.2. A határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet, amelynek alapja a havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj egy napra vetített összege; mértéke késedelmes értesítés esetén az alap egyszerese, minőségromlással járó hiba esetén négyszerese, a szolgáltatás igénybevételét kizáró hiba esetén nyolcszorosa (Eszr. 23. §).

10.3. Ha a Megrendelés szolgáltatási szintet (SLA) tartalmaz, a Szolgáltató a hibákra az ott meghatározott, rövidebb reakcióidőkkel is köteles reagálni. Ugyanazon hiba miatt a Megrendelőt az SLA szerinti jóváírás és a kötbér közül a számára kedvezőbb illeti meg.

11. Végberendezések

11.1. A bérelt végberendezések a Szolgáltató tulajdonában maradnak; a Megrendelő azokat rendeltetésszerűen használja, és a Megrendelés megszűnését követő 15 napon belül hiánytalanul, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaadja; ennek elmaradása esetén a Szolgáltató a készülék díjtételek szerinti, ennek hiányában beszerzési értékét kiszámlázhatja. A megvásárolt készülékekre a jogszabály szerinti szavatosság és a gyártói jótállás irányadó.

11.2. A Megrendelő saját végberendezését a Szolgáltató által megadott műszaki feltételek szerint csatlakoztathatja; a nem támogatott eszközök működéséért és az azokból eredő hibákért a Szolgáltató nem felel.

12. Adatkezelés és nyilatkozatok

12.1. A Szolgáltató az előfizetői és forgalmi adatokat az Eht. és az adatvédelmi jogszabályok szerint, a szolgáltatás nyújtásához, a díjak számlázásához és behajtásához szükséges ideig, valamint jogszabályban előírt adatmegőrzési kötelezettségei teljesítéséhez kezeli. A hívások tartalmához a Szolgáltató nem fér hozzá, kivéve a Megrendelő által kért hívásrögzítést.

12.2. Az Eszr. 11. §-a szerinti előfizetői nyilatkozatokat (előfizetői névjegyzék, tételes számlamelléklet, helymeghatározó adatok, értékesítési célú adatkezelés, elektronikus értesítés) a Szolgáltatás adatai tartalmazzák; a Megrendelő e nyilatkozatait bármikor írásban módosíthatja.

13. Felmondás és megszűnés

13.1. A Szolgáltató a Megrendelést tartós adathordozón közölt nyilatkozattal mondhatja fel. Ha a felmondás oka a Megrendelő szerződésszegése, és a Megrendelő a szerződésszegést a felmondási idő alatt megszünteti, a Megrendelés nem szűnik meg; erről a Szolgáltató a Megrendelőt haladéktalanul értesíti (Eht. 134. § (3)–(5) bekezdés).

13.2. A Megrendelés megszűnésekor a telefonszámok hordozására a 5. pont irányadó. A Szolgáltató a felhő alapú telefonközpont beállításait és – ha hívásrögzítés volt – a még megőrzött hangfelvételeket a Megrendelő kérésére a Keretszerződés szerinti megőrzési időn belül átadja, majd törli.

14. Díjak

14.1. A Megrendelő a Szolgáltatásért az alábbi díjakat fizeti a Keretszerződés díjazási és fizetési feltételei szerint. Az ismétlődő díjak a Szolgáltatás kezdő napjától esedékesek; tört számlázási időszakra a díj időarányosan jár.

Nincs megadva.

15. Szolgáltatási szint (SLA)

15.1. A Szolgáltató a Szolgáltatás havi rendelkezésre állását 99,9% mértékben vállalja. A rendelkezésre állást naptári hónaponként, a Szolgáltató monitorozó rendszerének adatai alapján kell számítani. Nem számít kiesésnek a legalább 3 munkanappal előre bejelentett tervezett karbantartás, a Megrendelő ellenőrzési körébe tartozó ok (különösen a Megrendelő eszközei, szoftverei, beállításai vagy utasításai), a vis maior, valamint a Keretszerződés szerinti jogszerű felfüggesztés időtartama.

15.2. Hibabejelentést a Megrendelő kapcsolattartója a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (e-mailben, telefonon vagy a jegykezelő rendszerben) tehet. A Szolgáltató ügyeleti ideje: munkanapokon 8:00–17:00 (5×8).

15.3. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul visszaigazolja, és az ügyeleti időn belül számítva az alábbi reakcióidőn belül megkezdi a hibaelhárítást: kritikus hiba (a Szolgáltatás nem érhető el vagy nem használható): 2 óra; súlyos hiba (a Szolgáltatás jelentősen korlátozottan működik): 4 óra; egyéb hiba vagy kérés: 16 óra. A Szolgáltató a hiba elhárításáig rendszeresen tájékoztatja a Megrendelőt, és ahol lehetséges, ideiglenes megoldást biztosít.

15.4. Ha a havi rendelkezésre állás a vállalt szint alá csökken, a Megrendelőt a vállalt szint alatti minden megkezdett 0,1 százalékpont után az érintett Szolgáltatás havi díjának 5%-ának megfelelő jóváírás illeti meg, legfeljebb a havi díj 50%-áig. A jóváírást a Megrendelő a tárgyhónapot követő 30 napon belül írásban kérheti; a Szolgáltató a következő számlában írja jóvá.

15.5. A Szolgáltató a Megrendelő kérésére havonta jelentést ad a tényleges rendelkezésre állásról és a bejelentések kezelési idejéről.

16. Hatály és időtartam

16.1. A Megrendelés mindkét Fél aláírásával jön létre.

16.2. A Szolgáltatás kezdő napja: ..... A Megrendelés határozatlan időre jön létre; a minimális szerződéses idő a kezdő naptól számított 12 hónap.

16.3. A minimális szerződéses idő lejártát követően a Megrendelés a Keretszerződés szerinti rendes felmondással szüntethető meg.

16.4. A Megrendelés megszűnésére egyebekben a Keretszerződés rendelkezései irányadók.

17. Kapcsolattartók

17.1. A Megrendelés teljesítésével kapcsolatban a Felek az alábbi kapcsolattartókat jelölik ki.

Kapcsolattartók

Nincs megadva.

Kelt: ....., ... év ..... hó ..... nap