

19. számú melléklet SD-Network

1. Szolgáltatás meghatározása

Az SD-Network (Software Defined Network) olyan felügyelt hálózati megoldás, amely felhőalapú vezetékes- illetve vezeték nélküli LAN/WIFI (Local Area Network/Wireless Fidelity) szolgáltatást integrál a meglévő LAN infrastruktúrába.

1.1 Szolgáltatás ismertetése

Az SD-Network szolgáltatás keretein belül a Szolgáltató beruházásmentes konstrukcióban biztosítja azokat a helyi hálózati eszközöket, amelyek a teljes vállalati informatikai rendszer megfelelő működésének alapját jelentik. Az eszközök biztosításán túl a szolgáltatás magában foglalja a rendszer megtervezését, kivitelezését, az eszközök szoftvereinek frissítését és hibaelhárítását is.

1.2 Az SD-Network szolgáltatás fő részei:

▪ SD-LAN

Az SD-LAN szolgáltatás az Ügyfél igényeire koncentrálva intelligens és optimalizált vezetékes helyi hálózati csatlakozást biztosít az Ügyfél eszközei számára. A szolgáltatás alkalmazás- és szabályzatvezérelt rendszeren alapuló, felhőből menedzselt megoldás, azaz a felügyeleti megközelítés alapértelmezés szerint virtuális, központosított és automatizált.

Részei:

Választható (előre meghatározott) portszámú LAN switch eszköz

Műszaki feltételek:

DHCP szolgáltatás nincs biztosítva

▪ SD-WIFI

Az SD-WIFI szolgáltatás WIFI AP (Access Point) eszközökön keresztül az Ügyfél igényeire koncentrálva intelligens és optimalizált vezeték nélküli helyi hálózati csatlakozást biztosít az Ügyfél eszközei számára. A szolgáltatás alkalmazás- és szabályzatvezérelt rendszeren alapuló, felhőből menedzselt megoldás, azaz a felügyeleti megközelítés alapértelmezés szerint virtuális, központosított és automatizált.

Részei:

- a) WIFI képes eszköz (WIFI képes router és/vagy AP)
- b) Captive portál
- c) Zárt és publikus (vendég) WIFI funkcionalitás
- d) Egyszerűsített tartalomszűrés (pornográf tartalom)

Műszaki feltételek:

- a) PoE tápellátást az Ügyfélnek kell biztosítania
- b) Publikus DNS szerver elérést az Ügyfélnek kell biztosítania
- c) Vendég (Guest) WIFI hálózaton tiltott a kliens-kliens kommunikáció
- d) DHCP szolgáltatás csak vendég WIFI esetén biztosított

2. Szolgáltatás elemei

- a) **Eszközök:** a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközt és licenszet a Szolgáltató biztosítja.
- b) **Telepítés:** Szolgáltató telepíti Ügyfél telephelyein a hálózatot.
- c) **Üzemeltetés:** a Szolgáltató az általa telepített hálózati infrastruktúrát a Szolgáltató és/vagy az eszköz gyártó monitoring rendszerén keresztül képes monitorozni, illetve elvégzi a

szükséges konfigurációs beállításokat és firmware frissítéseket. Ennek feltétele az eszközök interneten keresztüli elérhetősége, melynek biztosítása az Ügyfél feladata.

- d) **Hibaelhárítás:** Szolgáltató - az Ügyfél hibabejelentése alapján - hibajegyet vesz fel és megkezd a hibaelhárítást a vállalt SLA időn belül.

3. Szolgáltatás igénybevételének feltételei

3.1 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges lépések az alábbiak:

- a) A Szolgáltató feladata a szolgáltatás hozzáférési pontig (SD-LAN eszköz fizikai Ethernet portja illetve a WIFI AP sugárzó jele) történő eljuttatásához szükséges valamennyi hálózati végberendezés telepítése. Az Ügyfél által biztosított berendezések (WAN, LAN, illetve egyéb hálózati eszközök) valamint a Szolgáltató által szállított végberendezések közötti összeköttetések megteremtése Ügyfél feladata.
- b) Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.
- c) Ügyfél köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért Ügyfél felelős.
- d) Az Ügyfelet terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Ügyfél részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

3.2 Műszaki feltételek:

Az Ügyfélnek az eszközök zavartalan működéséhez biztosítania kell:

- a) A megfelelő stabil 230V-ról történő tápellátást, mely megfelel a hatályos érintésvédelmi előírásoknak (kivéve PoE – Power over Ethernet – tápellátás). A tápellátás kimaradásából eredő megszakadásért és az ebből adódó rendelkezésre-állás romlásért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.
- b) Kiépített föld pont biztosítását az eszközök földelése számára.
- c) Az eszközök elhelyezéséhez szükséges zárható rack szekrényt.
- d) WIFI AP-k felszerelési helyén UTP kábelezési végpontot.
- e) 0-40 °C hőmérsékletet (kivéve kültéri eszközök).
- f) 10-85% relatív páratartalmat (kivéve kültéri eszközök).

4. Szolgáltatás díjazása

A szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.

5. Rendelkezésre állás

- **Éves rendelkezésre állás:** 99,2%

- 5.1 Amennyiben az Ügyfél írásbeli nyilatkozatával jelzi a Szolgáltató részére, hogy nem teljesült a rendelkezésre állás szintje, abban az esetben a Szolgáltató kimutatást biztosít az adott évi rendelkezésre állásról. Ez alapján a kiesett időtartamra eső (arányosítással kiszámolt) kötbért a Szolgáltató köteles jóváírni az Ügyfél részére a következő szolgáltatási számláján.
- 5.2 Azok az időszakok számítanak kiesésnek, melyek alatt az SD-Network szolgáltatás nem volt elérhető vagy nem üzemelt. Az 5 percnél rövidebb kiesés nem számít szolgáltatás kiesésnek.
- 5.3 Szintén nem számítanak kiesésnek a legalább 7 nappal korábban emailben jelezett tervszerű karbantartási munkák. A karbantartási időablakok ütemezése jellemzően 18:00 és 6:00 óra (CET – Közép Európai idő szerint) közötti időszakokra esnek, a csúcsidőszak zavarása nélkül.
- 5.4 Nem számít továbbá kiesésnek, ha Ügyfél SD-Network hálózatának konfigurációs módosítását igényli (pl. topológia változtatás, eszköz konfiguráció módosítás), s ezért – az Ügyféllel előre egyeztetett időpontban történő – kiesés történik.
- 5.5 Különösen indokolt esetben (szolgáltatás kiesésének megelőzése vagy kritikus biztonsági hiba javítása) Szolgáltató az előzőeken felül további havi legfeljebb egy alkalommal este 20:00 – reggel 6:00 óra között, maximum 4 óra időtartamban jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. A felfüggesztés időtartam nem számít kiesésnek.
- 5.6 A Szolgáltató nem vállal felelősséget - és nem számít bele a rendelkezésre-állásba – azokért az esetekért, amikor a Szolgáltató hálózati eszközei rendben működnek, de azok az Ügyfél által biztosított WAN, LAN illetve egyéb hálózati eszközeinek hibája miatt nem érhetők el.

6. Hibabejelentés elérhetősége

Hibabejelentő elérhetősége:

Szervezet	Telefon	E-mail
Hozzáférési hálózat és szolg. menedzsment ig.	06 80 400-500* 06 80 466 111 (kód nélkül hívható)	noc.kiemelt@telekom.hu

*ingyenesen hívható zöld számok

7. Hibabejelentés folyamata:

- **Hibaelhárítási idő:** 36 óra, mely

- 7.1 az Ügyfélnek a Szolgáltató hibabejelentési pontján történt bejelentése alapján a jegy indításának és a jegy lezárásának időpontja között eltelt idő.
- 7.2 A Szolgáltató hibabejelentő ügyelete évi 365 napon át és naponta 24 órán keresztül elérhető.
- 7.3 A meghibásodások elhárítása az esetek nagy részében eszökcserével valósul meg, továbbá, ha a hiba elhárítása céljából konfigurációs módosításra van szükség, a Szolgáltató ezeket a beállításokat is elvégzi. A hibajavítás előre haladásáról szóló visszajelzés és a hiba javításának jóváhagyása az Ügyfél jelentésfogadó központjában történik.

8. Adatvédelmi rendelkezések

Az SD Network szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrésze szerint.

SD-Network szolgáltatás	SD-Network szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	vezetékes és vezeték nélküli LAN/WIFI szolgáltatás integrálása és menedzselése (üzemeltetés) a szolgáltatás részeként

B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózatlétesítés, hálózatmenedzsment, hálózatfelügyelet, üzemeltetés, hibaelhárítás az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából.
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, illetve jogi személy ügyfelek esetén, azok munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek (a továbbiakban együtt: Ügyfelek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	hálózatra kapcsolódó eszközök adatai (többek között MAC és IP cím, IMEI, host név), forgalmi statisztikák, hálózati forgalmi adatok logadatok
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban
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:

	SD-Network szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	Cisco Systems, Inc.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó neve és elérhetőségei)	https://privacyrequest.cisco.com/ 170 West Tasman Drive San Jose, California 95134 Raj Dhaliwal rajdhal@cisco.com Phone: (408) 751-1078
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	Felhő alapú hálózat üzemeltetés, hibaelhárítás és a riporting feladatok szerződés szerinti teljesítéséhez szükséges feladatok
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás	Igen (USA)