

Általános Szerződési Feltételek Hosting szolgáltatásokra

1.	A Szolgáltató megnevezése, telephelyei.....	2
2.	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége.....	2
3.	A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása	3
4.	A szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, szerződési időszak, a szerződés tartama.....	3
5.	A szerződés módosításának egyes esetei	4
6.	A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei 5	
7.	A szolgáltatás szünetelésének esetei.....	6
8.	A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei	7
9.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete 9	
10.	A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	11
11.	A szolgáltatások díja, fizetési feltételek	11
12.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége, értesítési eljárás	12
	MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA.....	13
	MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI AZ ADATKÖZPONTOK ADOTTSÁGAIVAL, KÉPESSÉGEIVEL ÉS KOMPETENCIÁIVAL KAPCSOLATBAN.....	14
	MELLÉKLET: HOSTING SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI	37
	MELLÉKLET: FIZIKAI HOZZÁFÉRÉS-VÉDELMI SZABÁLYZAT.....	40

1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:

Magyar Telekom Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Céggjegyzékszám:

01-10-041928

Székhely:

1013 Budapest, I. Krisztina krt. 55.

A szolgáltatás helye(i):

a www.adatpark.hu honlapon megjelölve.

A továbbiakban:

Szolgáltató

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) 2008. április 16-tól határozatlan ideig hatályosak.

2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Vállalati Ügyfélkapcsolati Központ:

A hét minden napján 00:00-tól 24.00-ig

1400 ingyenes hívószám

Fax: 0612658544

Levelezési cím: 1519 Budapest, Pf.: 512

E-mail: TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu

Online ügyfélszolgálat:

<https://portal.adatpark.hu>

Információ általános kérdésekkel kapcsolatban:

helpdesk@adatpark.hu;

Információ számlázással kapcsolatban:

TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu

Információ műszaki kérdésekkel kapcsolatban:

HELP SMS szolgáltatás: (+36) 30 4444-150 (Magyarországról SMS-ben a HELP szócskát kell elküldeni)

rendszergazda@adatpark.hu

3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása

3.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemző és rövid leírása.

3.1.1. Jelen ÁSZF célja a Szolgáltató által nyújtott hosting szolgáltatások általános szerződési feltételei összefoglalása. Az ÁSZF-től eltérő feltételeket a Felek az egyedi, előfizetői szerződésben rögzíthetik.

3.1.2. Az adatközpontjaink nagybiztonságú fizikai és műszaki üzemeltetési környezetet biztosítanak számítástechnikai eszközök elhelyezésére, kiszolgálására. A szolgáltatás célja: optimális működési környezet, illetve internet és adatátviteli kapcsolatok biztosítása. Az infrastrukturális alapszolgáltatás mellett egyéb értéknövelt szolgáltatások is igénybe vehetők.

3.1.3. Infrastruktúra alapszolgáltatásaink a Szerverhely szolgáltatások (polcos és rackes), melyek részletes leírását jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. Az igénybe vehető értéknövelt szolgáltatások részletes leírását is a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

4. A szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, szerződési időszak, a szerződés tartama

4.1. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Ügyfél a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

4.1.1. Ezek az adatok természetes személy Ügyfél esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, mobil telefonszáma és e-mail címe. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

4.1.2. Nem természetes személy Ügyfél esetén az adatok a következők: neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, mobil telefonszáma (SMS értesítések céljából) és e-mail címe.

4.1.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Ügyfél nem vagy hamisan adja meg, úgy a szerződés annak megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal érvénytelen.

4.2. Szerződési időszak, a szerződés tartama

4.2.1. A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Ügyfél egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető.

4.2.2. A határozott idejű szerződés automatikusan, a szolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul annak lejáratát követően, ha az Ügyfél a szolgáltatást továbbra is, legalább egy naptári napon igénybe veszi.

4.3. Az Ügyfél felelőssége

4.3.1. Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételét másnak nem engedheti át.

4.3.2. Az Ügyfél nem jogosult arra, hogy a szolgáltatási szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

4.3.3. Az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés saját jelszaván keresztül történik.

4.3.4. Az Ügyfelet jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Ügyfél jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Ügyfél jelszavát csak az ügyféllel közli.

5. A szerződés módosításának egyes esetei

5.1. Egyoldalú szerződésmódosítás

5.1.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

5.1.2. Lényeges módosítás esetén Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal a honlapon közzétenni, és erről az Ügyfelet emailben értesíteni. Lényeges módosításnak minősül különösen a minőségi célértékekre vonatkozó módosítás.

5.1.3. Amennyiben az egyoldalú lényeges módosítás az Ügyfél számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Ügyfél az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést. Nem mondhatja fel az Ügyfél a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és a Szolgáltató felmondja a szerződést, az Ügyfél nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

5.1.4. A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely szolgáltatási díj csökken.

5.2. Kétoldalú szerződésmódosítás

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az Ügyfél nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Ügyfelet megfelelő módon és időpontban értesítette.

5.3. Változás az Ügyfél adataiban

Az Ügyfél köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett Ügyfél adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Ügyféltől.

6. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

- 6.1. A Szolgáltatót az Ügyfél díjtartozása esetén a hátralékos díj és járuléka erejéig az Ügyfél által a szolgáltatás nyújtásának helyén a jelen szerződéses feltételek teljesülése következtében elhelyezett, vagy területén lévő vagyontárgyain, eszközein, zálogjog illeti meg. A Szolgáltató mindaddig, amíg e zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Az Ügyfél írásban jogosult a zálogjog fennállását vagy terjedelmét a Szolgáltató felé kifogásolni, illetve azt, hogy a Szolgáltató a követelésére teljes fedezetet nyújtó vagyontárgyakon felül más vagyontárgyak elszállítását is megakadályozta.
- 6.2. Az Ügyfél a fentebbiekben előadottakra tekintettel csak a saját tulajdonában álló eszközöket és vagyontárgyakat jogosult a szolgáltatás nyújtásának helyére beszállítani, ellenkező esetben írásbeli nyilatkozat formájában az egyedi szerződés megkötésekor köteles a Szolgáltatót a tulajdonjogi kérdésekről, illetve az esetlegesen fennálló egyéb, a zálogjog érvényesülését akadályozó tényről tájékoztatni.
- 6.3. Ha az Ügyfél a zálogjoggal terhelt vagyontárgyat a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül szállítja el és más megfelelő biztosítékot nem nyújt, a Szolgáltató követelheti a dolognak az Ügyfél költségén való haladéktalan visszaszállítását, amivel egyidejűleg a zálogjog feléled.
- 6.4. A zálogjoggal kapcsolatosan a fentebbiekben nem szabályozott kérdések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény rendelkezései irányadóak.
- 6.5. A Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:
- 6.5.1. Amennyiben az Ügyfélnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Ügyfél a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott.
- 6.5.2. Amennyiben az Ügyfél a díjtartozást kiegyenlíti (vagy a részletfizetés vállalja), illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni.
- 6.5.3. Amennyiben az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
- Az Ügyfél a hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
 - Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
 - kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
 - Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
 - Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)
 - A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:
 - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
 - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
 - amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
 - amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:
 - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Ügyfelet kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
 - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Ügyfél szerverén olyan adatokat, információkat tárol, vagy továbbít, amely:
 - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
 - a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom, az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
 - az Ügyfél által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

6.5.4. Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétévőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.

6.5.5. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

6.5.6. Amennyiben az Ügyfél több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Ügyfél összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

7. A szolgáltatás szünetelésének esetei

7.1. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

7.2. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az internet etikai szabályokat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

7.3. Ha az Ügyfél a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha a szolgáltatás a 8.2.3.-8.2.4. pontokban leírtak alapján szünetel, az Ügyfél teljes díjfizetésre kötelezhető.

7.4. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

7.5. A szolgáltatásnak az Ügyfél érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

7.6. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

7.6.1. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Ügyfél előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

7.6.2. Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. (pl. diszkbővítés, stb.)

7.6.3. Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten kedden és csütörtökön 24-06 között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Ügyfél 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

8. A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei

8.1. A szerződés felmondásának szabályai az Ügyfél részéről

8.1.1. Az Ügyfél a határozatlan idejű szerződést bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A szolgáltatási szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.

8.1.2. A szerződés Ügyfél részéről történő felmondása az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

8.1.3. Az Ügyfél a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

8.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

8.2.1. Az szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 8.2.3. pontban meghatározottak kivételével 30 nap. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.

8.2.2. Ha a felmondás indoka az Ügyfél szerződésszegése és az Ügyfél a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Ügyfél ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy a szolgáltatási szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az ügyfelet a felmondással egyidejűleg értesíteni.

- 8.2.3. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegése esetén a szolgáltatási szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha
- a szolgáltatás akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, és az Ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg.
 - az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.
 - az Ügyfél az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 30 nap.
- 8.2.4. Ha az Ügyfél a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy a szolgáltatási szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.
- 8.2.5. A felek határozott idejű szerződés rendes felmondással való megszüntetésére nem jogosultak.
- 8.2.6. Az szolgáltatási szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése esetén.
- 8.2.7. A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az ügyféllel csak abban az esetben köt új szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfélnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szolgáltatási szerződés megszűnését nem az Ügyfél hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Ügyfél tartozását csak jelentős késsedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Ügyfél korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- 8.2.8. A szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Ügyfél túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Ügyfél írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.
- 8.2.9. Ha a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést felmondja, úgy a felmondásban egyúttal köteles jelezni az Ügyfél felé, hogy a felmondási idő lejártával az eszköz leszerelésre kerül, mely Ügyfél általi elszállítására – amennyiben Szolgáltató az őt illető zálogjogról lemond – további 2 hét áll rendelkezésére. Amennyiben Ügyfél a határidőn belül nem intézkedik az elszállítás iránt, Szolgáltató jogosult az eszközt megsemmisíteni. A megsemmisítés költségét az Ügyfél viseli.
- 8.2.10. Köteles az Ügyfél a Szolgáltató felé jelezni, ha nem kap számlát, mert ez nem mentesíti a szolgáltatás megfizetése alól.
- 8.2.11. Hűségidőszakos elkötelezettség esetén a szolgáltatások kedvezményes díjon kerülnek meghatározásra. A hűségidőszak lejáratá előtti Ügyfél általi felmondás, illetve az Ügyfél általi kötelezettségszegés, valamint az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az ügyfelet kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:
- 1 évre vonatkozó kedvezmény esetén:
 - Ha a szerződés megszűnése az első 6 hónapban történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - Ha a szerződés megszűnése a 6-11 hónapban történik: 3 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - 2 évre vonatkozó kedvezmény esetén:
 - Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - 3 évre vonatkozó kedvezmény esetén:
 - Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 18 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - 5 évre vonatkozó kedvezmény esetén:
 - Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 30 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 18 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - Ha a szerződés megszűnése a 4-5. évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

- A hűségidő lejártá egyedi szerződésben meghatározott díjat nem érinti.

9. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

9.1. A Szolgáltató köteles hibabejelentő, illetve ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az Ügyfél közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. A hibabejelentő és az ügyfélszolgálat eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

9.2. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Ügyfél a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az összes igénybe vett szolgáltatás díját.

9.3. Az Ügyfél a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba észlelése után haladéktalanul megkezdí a hibabehatárolást, elhárítást és azt annak sikeres befejezéséig folyamatosan végzi. A hibaelhárítási határidő a hiba észlelésétől számított legfeljebb 72 óra, illetve a hiba természetéből fakadóan szükséges idő.

9.4. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Ügyfél értesítési címét vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Ügyfél értesítésének módját és időpontját.

9.5. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Ügyfelet értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását a rendelkezésre állási időn belül nem tudja vállalni, ezért az Ügyfél részére hány százalék havi díjcsökkentést nyújt.

9.6. Hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Ügyfél által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől a jelen ÁSZF szerinti határidőn belül kijavítani. Ha a kijavítás a Szolgáltató és az Ügyfél megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesési idő tartamával meghosszabbodik.

9.6.1. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Ügyfél vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az Ügyfél meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Ügyfelet ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

9.6.2. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Ügyfél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

9.6.3. Ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, és ezzel a Szolgáltató a jelen ÁSZF 2. mellékletében meghatározott éves rendelkezésre állási szintet nem éri el, a kötbér mértéke minden hibásan teljesített, hiba-elhárítási célértéket meghaladó nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Ügyfél által a szolgáltatási szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú szolgáltatási jogviszony esetén a vetítési alap a szolgáltatási jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

9.6.4. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával egy összegben jóváírja.

9.7. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Ügyfél a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

9.8. A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

9.8.1. Amennyiben a hosting szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. távközlési Szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az Ügyfelet értesíti elektronikus úton, amennyiben az Ügyfél megadott mobilszámot vagy e-mail címet (e-mail, sms).

9.8.2. Az Ügyfél, vagy bármely harmadik személy által a Szolgáltatónak okozott kárért, (akár szerződéses akár szerződésen kívüli károkozás), a kártérítés, és a felelősség egyes eseteire a Ptk. rendelkezései az irányadóak. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem gyakorol ellenőrzést és nem vállal felelősséget a Szolgáltató host számítógépein, hálózati csomópontjain (network hub), továbbá POP pontjain (a "Szolgáltató Internet Hálózat"), valamint az Interneten áthaladó információk tartalmáért – ideértve a software, hardware hibákból, a vírusok által okozott működési rendellenességből, vagy külső beavatkozásból eredő adatvesztést. Az Ügyfél kijelenti és szavatolja, hogy a szolgáltatások Ügyfél általi igénybevétele nem sérti a Szolgáltató, vagy bármely harmadik fél szerzői, vagy egyéb szellemi alkotáshoz fűződő, más személyiségi, vagy tulajdonjogát; továbbá felel az általa telepített szoftverek működéséért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért. Az Ügyfél harmadik személy ilyen korlátozó igénnyel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett - saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.

9.8.3. Vis major: Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve nem a Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba.

9.9. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

10. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Ügyfél jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

11. A szolgáltatások díja, fizetési feltételek

11.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

11.1.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mindenkor listaárát az ÁSZF 3. melléklete tartalmazza.

11.1.2. A Szolgáltató számlát bocsát ki az Ügyfél számára, amely tartalmazza az egyedi feltételekben meghatározott díjakat. A számlát az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

11.1.3. Bérszerver szolgáltatás igénybevétele esetén a számlázás kezdete a rendszer üzembe helyezéséről szóló értesítés (e-mail) kiküldését követő munkanap, feltéve, hogy az egyedi előfizetői szerződés nem határoz másképpen.

11.1.4. Egyéb szolgáltatás igénybevétele esetén a számlázás kezdete az eszköz Szolgáltató általi átvételének napja, de legkésőbb a rendszer üzembe helyezhetőségéről szóló értesítés (e-mail) kiküldését követő 8. munkanaptól, feltéve, hogy az egyedi előfizetői szerződés nem határoz másképpen.

11.1.5. A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi szolgáltatási szerződésben az Ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta történik.

11.1.6. Ha az Ügyfél által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

11.2. Havi szolgáltatási díjak

11.2.1. Havi szolgáltatási díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Ügyfél az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Teljes havi díjnak számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Ügyfél érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül.

11.2.2. A szerződés hőközi hatályba lépése esetén a havi szolgáltatási díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidójában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

11.2.3. Az Ügyfél a havi szolgáltatási díj tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti a szolgáltatási díjakat, mely esetben a Szolgáltató – egyedi megállapodás keretében - díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt korlátozni kényszerül, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Ügyfél számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő szolgáltatási díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

11.3. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel, amelyek az első esedékes számlában fizetendők.

11.4. Nagyfogyasztási egyedi díj

Amennyiben az Ügyfélnek több mint 500W/gép áramfogyasztásra van szüksége, úgy a szolgáltatási díj egyedi megállapodás tárgyát képezi.

11.5. A számlázási időszak módosítása

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Ügyfél részére. Az Ügyfél a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján (www.adatpark.hu) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

11.6. Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakokra abban az esetben, ha az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

11.7. Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Ügyfél részére közvetített szolgáltatást is nyújt, úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelezheti a számlában.

12. Az általános szerződési feltételek elérhetősége, értesítési eljárás

12.1. Értesítési eljárások

12.1.1. A Szolgáltató Ügyfél-értesítési kötelezettségének e-mailben is eleget tehet.

12.1.2. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait a honlapján közzétenni.

MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

Hosting alapszolgáltatások

A hosting szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja az Eszköz hálózati elérését, amennyiben az Eszköz rendelkezik a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges technikai paraméterekkel, mégpedig:

- hatályos egyedi szerződés, Ethernet RJ45 típusú csatlakozási felületű hálózati interface, a csatlakoztatandó patch kábelt a Szolgáltató biztosítja
- a Polcos szolgáltatásaink keretein belül az Ügyfél saját – nem rackes - szervert helyez el az adatközpontban.
- rackes szolgáltatásaink keretein belül az Ügyfél saját rackes szervert helyez el az adatközpontban.

Hosting értéknövelt szolgáltatások

Bérszerver szolgáltatás:

A Bérszerver szolgáltatás keretein belül az Ügyfél a Szolgáltatótól bérel havidíj fejében szervert, és azt az 1. pontban definiált választott alapszolgáltatás igénybevételének keretében a Szolgáltatónál elhelyezi.

Cseregép szolgáltatás:

A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által bérelt eszköz típusával azonos, vagy azzal kompatibilis eszközt raktáron tart, hogy meghibásodás esetén az eszköz kicserélhető legyen. Amennyiben nem az eszközben lévő merevlemez, vagy annak tartalma károsodik, akkor a cseregép funkcionálisan azonos lesz a meghibásodott bérgéppel.

Fájlmentés szolgáltatás:

A Szolgáltató hálózaton keresztül elérhetővé tesz az Ügyfél számára tárolókapacitást, melyre mentést helyezhet el. Az így lementett adatot a Szolgáltató biztonságosan tárolja és az ügyfél kérésre ugyanilyen, azaz hálózaton keresztül elérhető tárhelyen rendelkezésre bocsátja. Az adatok 30 napig kerülnek tárolásra, naponta maximálisan 1GB-os mentési méretig.

Dedikált tűzfal bérlet:

A Szolgáltató tűzfal funkciót megvalósító (CISCO típusú) hardvert biztosít az Ügyfélnek. A tűzfalhoz csak az Ügyfél eszköze csatlakozik fizikailag, és a hálózati elérést biztosító switch.

Monitorozás:

A Szolgáltató az Ügyfél kérésére bizonyos TCP vagy UDP portokat felügyeleti szoftverre (NAGIOS) monitoroz, azaz figyeli, hogy az Ügyfél eszköze válaszol-e az adott porton a hálózati kérésre. Amennyiben nem válaszol, erről rövid értesítést küld az Ügyfél kapcsolattartójának SMS formájában.

2db betáp csatlakozás:

A Szolgáltató a normál 230V-os betápon felül további, külön 16A-es megszakítón és külön fázison lévő 230V-os betápot biztosít.

Dedikált Rack menedzsment rendszer

Az Avocent által gyártott DSR termékcsalád és az IP hálózaton keresztül menedzselhető tápegység vezérlést foglalja magában. A Szolgáltató az Ügyfél eszközét úgy helyezi el, hogy annak KVM (azaz Keyboard - billentyűzet, Video - monitor, Mouse - egér) perifériái IP hálózaton keresztül, távolról elérhetőek legyenek. Ez lehetővé teszi, hogy IP hálózaton keresztül az eszköz úgy legyen elérhető, mintha közvetlenül lennének ezek a perifériák az eszközhöz csatlakoztatva. Ezen felül megoldott az eszköz tápellátásának szabályozása szintén IP hálózaton keresztül. Továbbá a szolgáltatás magában foglalja a Virtuál Media funkciót, aminek segítségével a géphez IP hálózaton keresztül USB perifériát lehet csatlakoztatni. (Az eszköznek rendelkeznie kell USB periféria csatlakoztatásra alkalmas csatlakozóval)

Védett hálózati elhelyezés

A Szolgáltató az Ügyfél által megadott IP protokoll portokat tudja korlátozni bizonyos IP címekről. A dedikált tűzfal ellentétben a tűzfal szolgáltatást nyújtó eszközhöz több ügyfél is csatlakozik fizikailag. A szűrés továbbá csak port szintű, azaz nem képes magasabb szintű tűzfal szolgáltatások ellátására.

MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI AZ ADATKÖZPONTOK ADOTTSÁGAIVAL, KÉPESSÉGEIVEL ÉS KOMPETENCIÁIVAL KAPCSOLATBAN

Infrastruktúra – T-Systems Adatpark Budapest I. (Petőfi Sándor utca)

Géptermi kiépítés

Az Adatpark központja a gépterem, ahol Ügyfeink informatikai berendezései elhelyezésre kerülnek. A gépterem 45 cm-es álpadlóval és álmennyezettel került kiépítésre 1500 kg/nm²-el érhető maximális födémterhelhetőséggel. Az álpadló alatt található a gépterem teljes kábelezése az elektromos betáplálástól az adatkommunikációs optikai kábelekig. A légkondicionáló berendezések az álpadló alól végzik a gépterem hűtését. Az álmennyezetben találhatóak a tűzérzékelő szenzorok, a riasztóhoz kapcsolódó mozgásérzékelők, illetve a világító testek, továbbá ezen keresztül történik a légkondicionált levegő elszívása is. Az Adatparkban a leválasztott géptermen kívül került kialakításra egy külső operátori és installációs helyiség, ahol lehetőség van a szerverek szervizelése céljából munkahelyek igénybevételére.

Operátori és installációs helyiség

Az Ügyfelek az operátori és installációs helyiségben elhelyezett konzolponton keresztül tudják elérni a gépteremben elhelyezett szervereiket. A helyiségben monitor, klaviatúra és egér áll az ügyfél rendelkezésére a géppel történő kommunikáció megvalósítására. Az operátori és installációs helyiség az év minden napján 0-24 órában használható az Adatpark rendszergazdáival vagy operátoraival előzetesen egyeztetett időpontban.

Áramellátás

Az Adatpark géptermé számára 1500 kW kapacitással rendelkező szünetmentes áramforrás áll rendelkezésére, két független forrásból történő táplálással. Áramellátási probléma esetén az épületben dízelgenerátorok veszik át az elektromos áram biztosításának feladatát, amelyek a teljes energia-kiesést pótolni tudják.

Állandó 22±2 0C-os hőmérséklet

Nagy teljesítményű, redundáns kiépítésű ipari klímaberendezések által garantált a gépterem folyamatos 22 Celsius fokos hőmérséklete. A berendezés folyamatosan monitorozza a gépterem páratartalmát. Az N+1 kialakításnak köszönhetően megoldott a redundancia, tehát bármelyik klímaberendezés kiesése esetén egy másik egység azonnal átveszi a terhelést. A levegő egyenletes hőmérsékleten tartásán kívül a klímarendszer szűri is az áthaladó levegőt. A keringetés álpadló alóli befújással és álmennyezeti elszívással megoldott. A klímaberendezés a központi monitorozó rendszerhez kapcsolódik.

Biztonság

Az Adatpark épületében kettős őrszolgálat működik. Az épületnek és az Adatparknak külön, 0-24 óráig működő őrszolgálata van. Az épületbe történő beléptetésnél minden látogató a ki- és belépéseket naplózó mágneskártyát kap. Az Adatparkba látogatók - telefonon előre egyeztetett időpontban - az épületbe csak az Adatpark operátorok vagy rendszergazdák kíséretében, személyi adataik rögzítése után léphetnek be.

Fizikai behatolás-védelem

Az Adatpark a ki- és belépéseket naplózó, kártyás beléptető-rendszerrel és számkóddal működtethető mozgásérzékelő szenzorokkal összekapcsolt riasztóval van ellátva. Mind az ajtó beléptető-rendszere, mind a riasztó az őrszolgálatra van bekötve. Az ajtók nyitását a beléptető rendszer rögzíti. Az Adatpark közvetlen őrszolgálata folyamatos vagyoniőr jelenlétet biztosít. Az Adatpark helyiségeit 0-24 órában zárt láncos belső video térfényelő rendszer monitorozza. A rögzített szalagokat 7 napra visszamenőleg kerülnek tárolásra.

Számítógépek, illetve munkaállomások megközelíthetősége

A konzolokat kizárólag az operátorok és a rendszergazdák tudják a gépteremben elhelyezett szerverekhez csatlakoztatni. Konzolról történő bejelentkezéskor az Ügyfél a gépterembe nem léphet be, csak külön, írásos engedéllyel.

Mágneses adathordozók hozzáférhetősége

A mentési rendszer kazettái az Adatparkban, de a gépteremtől távol, tűzálló szekrényekben kerülnek tárolásra. A tűzálló szekrényhez kizárólag az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

Tűzvédelem

Az Adatpark tűzvédelmi rendszere elkülönül az épület egyéb tűzjelző- és oltórendszereitől. A géptermet tűzgátló ajtók választják el az épület többi részétől. Automata tűzjelző rendszerünk egy központi egységből és az álpadlóba és az álmennyezetbe épített szenzorokból áll. Egyetlen szenzor működésbe lépése esetén beindul a riasztás, míg két szenzor tűzészlelése esetén beindul az automatikus oltás. Az Adatpark oltórendszere gáz alapú, elektromos eszközök működésére nincs hatással, ezzel is biztosítva az eszközök magas szintű állagmegóvását. A tűzgátló ajtók 1,5 órán keresztül tudják a tüzet visszatartani.

Védelem víz / egyéb folyadékok ellen

Sem a gépterem szomszédságában, sem fölötte vizesblokk nem található. A géptermi levegő páratartalma szabályozott (50% + 5%), a párástához szükséges vízvezetékek nyomvonalán cseppvíz-érzékelők kerültek elhelyezésre.

Veszélyek észlelése és jelentése

Az Adatparkban az őrszolgálat és az üzemeltetők egyaránt jelezhetnek általuk veszélyesnek ítélt helyzeteket.

Tűzeset:

Az álmennyezetbe és az álpadló alá épített érzékelők tűzjelző riasztásakor (2 független érzékelő jelzése esetén) automatikusan beindul a gáz alapú oltórendszer. A riasztást az Adatpark őrszolgálat közvetlenül, a központi őrszolgálat és a diszpécser központ az épületfelügyeleti rendszeren keresztül észleli. Téves riasztás esetén lehetőség van az oltórendszer indítását kikapcsolni, illetve azt manuálisan elindítani. A tűzoltókat és az oltórendszer karbantartóit az őrszolgálat értesíti.

Illetéktelen behatolás:

A biztonsági őrök a behatolás észlelése után a helyszínen intézkednek, azonnal riasztják a rendőrséget és a Szolgáltatót.

Túlfeszültség elleni védelem

Az épület tetején villámhárító-rendszer található, illetve az Adatpark „C” típusú túlfeszültség-védelemmel rendelkezik.

A számítógépes hálózat ellenőrzése

A számítógépes hálózat ellenőrzése központi monitoring rendszer által folyamatosan történik. A hálózat vagy hálózati elemek hibás működése riasztást generál, és naplózásra kerül. A hibakezelést 24 órás hibafelügyelet végzi el. A hibaelhárítást a Szolgáltató 1 órán belül megkezdi, a vonatkozó rendelkezésre állások betartásának figyelembevételével és a hiba elhárításáig folytatja.

Helyreállítás katasztrófa esetén (az üzletmenet folyamatosságának fenntartására)

Az Adatparkban a Szolgáltató két géptermet üzemeltet. A géptermek külön emeleten vannak, egymással semmilyen átfedéssel nem rendelkeznek. A hálózat működéséhez szükséges szoftveres beállításokat a Szolgáltató heti gyakorisággal és módosítás esetén azonnal menti, így katasztrófa esetén azok az új hálózat gyors felépítéséhez felhasználhatóak. Az Ügyfelek elmentett adatai tűzbiztos szekrényben elzárásra kerülnek és a helyreállításkor felhasználhatóak.

Ügyféladat-biztonság

Az Ügyfelek, eszközeiken tárolt és/vagy a Szolgáltató közreműködésével továbbított, üzleti titok és/vagy személyes adat körébe tartozó adatokat a Szolgáltató az általános üzleti titok védelmi kötelezettség-vállalás alapján kezeli, melynek megfelelően a Szolgáltató az Ügyfelei üzleti titkait saját üzleti titkaival megegyező módon köteles védeni.

Biztonsági előírások

Az Adatpark biztonsági előírásait az Adatpark Fizikai Hozzáférés-védelmi Szabályzata (4. sz. melléklet) határozza meg, amelyekbe ügyféligény esetén a Szolgáltató betekintési jogosultságot nyújt.

Egyedi felelősségbiztosítás

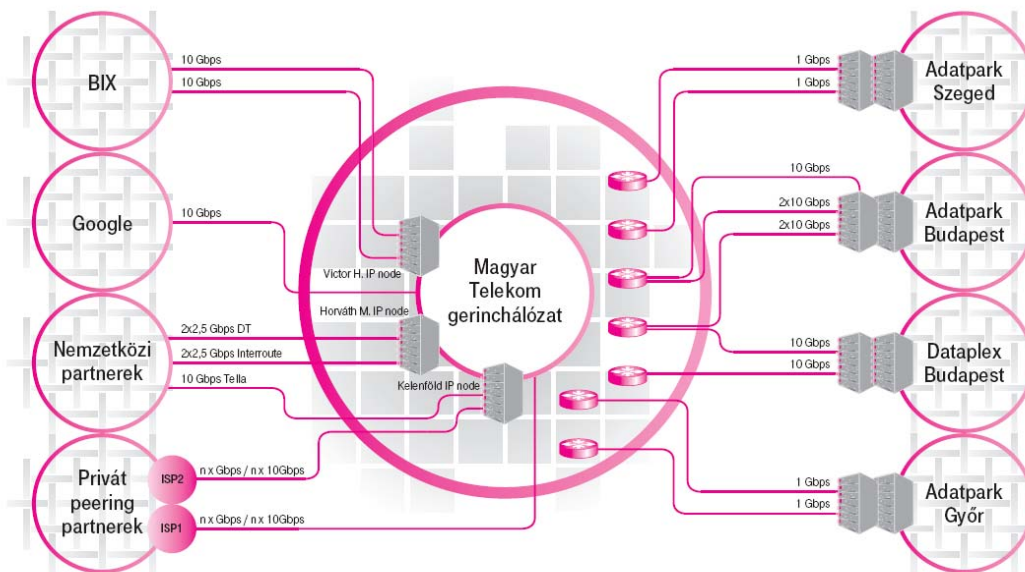
A Szolgáltató káreseményenként és évenként összesen 5 milliárd Ft fedezettel rendelkező felelősségbiztosítással bír az Adatpark szolgáltatásaira vonatkozóan, amely biztosítás vonatkozik az üzemeltetett eszközök esetleges megsemmisülése, értékcsökkenése esetére, valamint arra az esetre is, ha az ügyfél Adatparkban üzemeltetett eszközei okoznak káreseményt egyéb berendezésekben.

Hálózati csatlakozások

A Szolgáltató az alábbi Hálózati csatlakozásokat biztosíthatja Ügyfelei számára, az egyedi szerződésben és/vagy az ajánlatban meghatározott feltételekkel.

Internet kapcsolódás

A Szolgáltató vállalja az Adatpark 5x10 Gbps-os közvetlen, kapcsolatának biztosítását a Magyar Telekom IP gerinchálózata (nemzetközi partnerek (12,5Gbps) és a BIX (2x10Gbps)). Az Adatpark és az Internet közötti kapcsolat garantált rendelkezésre állása éves szinten 99,99%.



Belső hálózat

A Szolgáltató az Adatpark ügyfelei részére biztosítja a belső, Ethernet hálózatra való kapcsolódás lehetőségét 100Mbit/s vagy 1000Mbit/s Ethernet kapcsolódási ponton. A Szolgáltató vállalja, hogy az Adatpark hálózati kapcsolatai redundánsak, mind a kapcsolódási pontok számát és a kapcsolatokat végződtető switcheket illetően, valamint kijelenti, hogy belső hálózata Cisco Powered Network (CPN) minősítéssel bír.

Távközlési kapcsolatok

Az Adatpark Ügyfelei külön szerződés alapján a Magyar Telekomtól az alábbi távközlési kapcsolati lehetőségeket vehetik igénybe annak érdekében, hogy külső rendszereiket az Adatparkban elhelyezett eszközeikhez kapcsolják:

- analóg telefonvonal
- ISDN2, ISDN 30
- MLLN, Menedzselt bérelt vonal (n*64kbps, 2M, 34M)
- Frame Flex
- LANFlex és Cellflex ATM megoldások
- IP complex (IP VPN)
- IP complex dial up (IP VPDN)
- IPsec VPN

Szolgáltató jogosult az Eszköz hálózati elérhetőségét korlátozni, amennyiben Ügyfél a Szolgáltatás Minőségi Kritériumaiban meghatározott átlagosan kitölthető sávszélességet túllépi. Amennyiben a kitölthető sávszélesség 90%-át meghaladva a forgalmi grafikonok hirtelen, ugrásszerű változást mutatnak, akkor a Szolgáltató az Ügyfelet riasztja, hogy intézkedjen a zavar elhárításában.

Szolgáltatási szintek

A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes területek/szolgáltatások az alábbi minőségi célértékeket biztosítja, éves szinten.

Elektromos áram rendelkezésre állása	99,999 %
Temperált hőmérséklet garانتálása	99,999 %
Internet kapcsolat rendelkezésre állása	99,99 %
Belső hálózat rendelkezésre állása	99,9%
Help Desk	0-24h
Operátori jelenlét	0-24h
Biztonsági szolgálat	0-24h

A fenti táblázatban megadott rendelkezésre állásokat a Szolgáltató automatikus monitorozó rendszerrel ellenőrzi, melyek havi jelentéseit a Szolgáltató az ügyfél kérésére rendelkezésre bocsáthatja. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Hibásan teljesített órák száma az adott évben a szolgáltatás kiesés kezdete és a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

A rendelkezésre állási szinteknél használt meghatározások:

- Help Desk: Ügyfélszolgálat, amely 24 órán keresztül fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező ügyfélpanaszokat, reklamációkat. Hétköznapokon 08.00 és 20.00 óra között szakmai ügyfélszolgálat működik, egyéb időpontokban pedig általános ügyfélszolgálat üzemel.
- Online ügyfélszolgálat: <https://portal.adatpark.hu> 0-24 óráig minden ügyfélszolgálati teendő elérhető rajta keresztül.
- Operátor: Az Adatpark azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások felügyelete és monitorozása. Kritikus esetekben a rendszergazda támogatását kéri.
- Rendszergazda: Az Adatpark azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások üzemeltetése.
- □ A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibajelenség:
 - Az ügyfél érdekkörében keletkező ok miatt történt
 - vis major miatt történt
 - a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve:

- a szünetelés idejét, ha az ügyfél érdekkörében felmerülő ok alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az ügyfél szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató kötelezettségei

az Adatpark adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban (Asztalos S. utca)

A Szolgáltató az alábbi feltételekkel köteles az Adatpark folyamatos működését biztosítani Ügyfelei számára.

Épület

Az Asztalos Sándor utcai adatközpont a Hungária Informatikai és Logisztikai Központ nyugati épületszárnyában található.

Az épület a belvároshoz és a repülőtérhez vezető utak mentén található, nagyon jó tömegközlekedési megközelíthetőséggel. Közúti szállítást támogató elhelyezkedése lehetővé teszi személy- és tehergépjárműekkel a kényelmes és gyors megközelítést.

Az adatközpont épületébe érkező berendezések beszállítását megkönnyíti a rakodást elősegítő rámpás bejárat, ahol az eszközök fogadása és átvétele az időjárási viszonyoktól függetlenül, védetten kivitelezhető. Az épületen belül a mozgatás zárt folyosókon történik, az ügyfélterületek akár több ajtón keresztül is megközelíthetőek.

Az adatközpont emeletei között a szállítást egy hidraulikus lift teszi lehetővé. A komplexum belső szerkezeti felépítése az adatkommunikációs kiépítések és gépészeti megoldások támogatására álpadlóval és álmennyezettel lett ellátva. Az álpadlózat 2 tonna/m² megoszló teherbírásával lehetővé teszi egyrészt a berendezések zártcsatornás hűtését másrészt az elektromos és adatátviteli kábelezés rejtett és biztonságos megvalósítását. Az álmennyezeti kiépítés lehetővé teszi a gépészeti és létesítmény igazgatási rendszerek érzékelőinek és kábeleinek elhelyezését.

Az álpadló, álmennyezeti és nyílászáró rendszer a fizikai korlátja az épületben elhelyezhető berendezéseknek.

Az épület és a beépített kiszolgáló berendezések a maximális biztonságra és rendelkezésre állásra való törekvés szem előtt tartásával, az úgynevezett N+1 filozófiának megfelelően került kivitelezésre. Az adatközpont szerteágazó technikai rendszereit mérnökeink a nap 24 órájában felügyelik.

Ehhez nagy segítséget nyújt az épület-felügyeleti rendszerünk, mely minden elektromos és gépészeti rendszerről azonnal lekérhető információkat, hiba esetén riasztást és eskalációs lehetőségeket is biztosít.

Elektromos rendszer

Az adatközpontot az ELMŰ két üzemszerű középvezettségű és egy tartalék betáplálással látja el összesen 8 MW teljesítményben.

Az épületbe saját, a telephelyen belül található, trafóállomáson keresztül érkezik az áram, melyet szünetmentes (UPS) és generátor rendszer véd az esetleges áramkimaradásokkal szemben.

A generátorok érzékelvén az áramkimaradást automatikusan elindulnak, a pillanatnyi terhelés függvényének megfelelő darabszámban. A szükségeshez képest még elindul egy tartalék generátor is, az N+1 filozófiának megfelelően. Mivel a generátorok előfűtött és zajszigetelt konténerekben helyezkednek el, így a legmostohább időjárási körülmények között is minimum 3 percen belül elindulnak és átvesszik a terhelést. Ezen idő áthidalására központi UPS rendszer került kialakításra. Az MGE alapon megvalósuló rendszer, mely közép-kelet Európa legnagyobb szünetmentes rendszere, a teljes terhelést 15 perc áthidalási idővel biztosítja, így elég időt adva a generátorok beindulására.

Az UPS rendszer is teljesen redundáns, két független kör biztosítja a megfelelő védelmet.

A folyosókon elhelyezkedő redundáns sín rendszer biztosítja, hogy bármely fogyasztó részére két független betáplálás kerüljön kivitelezésre (A+B áramellátás).

Gépészeti rendszer

A klímarendszer a már említett N+1 filozófiának megfelelően lett kialakítva. A berendezések zártlancú hűtött vízrendszerbe vannak kötve, melyet a levegő hűtésére használnak fel.

A hűtött vizet nagyteljesítményű folyadékűtők és egy redundáns szivattyú rendszer juttatja el a berendezésekhez.

Az épület friss levegő ellátása nagyteljesítményű légkezelő berendezésekkel valósul meg. Ezen berendezések tisztítják, előmelegítik, illetve hűtik a területekre bejuttatandó friss levegőt. A bejuttatott levegő tisztítása a belső környezet tisztasági szintjének (pormentesség) biztosítása miatt rendkívül fontos.

Az ügyféltérületeken állandó 22 °C +/- 2 °C fokot biztosítunk.

Tűzjelző és tűzoltó rendszer

A komplexum a jelenleg elérhető legmagasabb szintű tűzjelző és oltó rendszerrel van felszerelve.

Tűzjelzéshez VESDA (Nagyon korai füstérzékelő) rendszer került telepítésre, mely lézeres detektorokkal és levegő mintavételezési szisztémával ellenőrzi tűz, füst esetleges jelenlétét.

Tűz észlelése esetén, 30 másodpercen belül megkezdődik az oltás, melyhez Inergen (nitrogén alapú) gázt használ a rendszer. Az oltás oxigénelvonással történik, olyan szintre csökkentvén a levegő oxigéntartalmát, amely lehetetlenné teszi a tűz továbbterjedését. Ehhez szolgál még segítségül a speciális fal és ajtó rendszer, minimálisan egy óra tűzbiztonsítással. A tűzoltó rendszer intelligens, automatikus szelepezéssel rendelkezik, így az oltóanyagot csak a szükséges területre juttatja el megkülönböztetve az álpadló alatti és az álpadló és álmennyezet közötti légtereket is.

A gáz környezetre, emberi életre és berendezésekre veszélytelen, oltás után a helyszín nagyon rövid időn belül megközelíthető, nincs szükség az oltásból visszamaradt hulladék eltakarítására.

A tűzoltó rendszer állandó összeköttetésben áll a fővárosi tűzoltó-parancsnoksággal, ahová a tűzjelzések automatikusan befutnak, így az ügyeletes tűzoltók, a beérkező riasztás ellenőrzése után, igény esetén, azonnal megkezdhetik a kivonulást a megfelelő erőforrásokkal.

Biztonsági rendszer

Az adatközpont folyamatosan, a nap 24 órájában szolgálatot teljesítő őrszemélyzet felügyeli, és zárláncú TV rendszeren figyelemmel kísérik mind a külső környezetet, mind a létesítmény legfontosabb helyiségeit. A képek archiválásra kerülnek és visszakereshetők. Folyamatos és naplózott őrzőjárat biztosítja a létesítmény kritikus pontjainak és útvonalainak helyi személyes és rendszeres ellenőrzését.

A létesítménybe történő erőszakos behatolást a közút felől – a kerítésen és távvezérelt kapukon kívül – beton oszlopos behatolás gátlók és hidraulikus működtetésű út-gátlók védik.

A belépéskor fémdetektoros személyi ellenőrzést követően forgórácsos biztonsági kapun keresztül lehet az adatközpont épületébe belépni.

Valamennyi személy kizárólag személyes azonosítást követően léphet az épületbe és egyedi aktív azonosító kártyával van ellátva, így be és kilépése az épületben, illetve az egyes zónákon történő áthaladása követve és naplózva van. A legfontosabb helyiségek biometrikus azonosítóval is védettek.

Az ügyfeleknek biztosított térrészbe történő belépés aktív kártyával továbbá egyedi PIN kóddal van biztosítva.

Az ügyfelek a saját térrészükbe - kizárólag írásban - felhatalmazást adhatnak munkatársaik és alvállalkozóik belépésére.

Mind az álpadlók, mind az álmennyezet szakaszoltan, mozgásérzékelőkkel védett illetéktelen behatolás ellen.

Az őrség fegyvertelen, azonban a készenléti rendőrséggel kötött szerződéses kapcsolat és műszaki megoldás biztosítja a törvényes és fegyveres védelmet erőszakos cselekmények esetén.

Telekommunikáció

Az adatközpont elkötelezettsége, hogy épületét teljesen szolgáltató semlegessé tegye, lehetőséget teremt ügyfeleink számára, hogy az országban szinte egyedülállóan biztosítson redundáns, akár több szolgáltató igénybevételére is lehetőséget nyújtó szolgáltatásokat.

Az adatközpont elérését jelenleg 14 telekommunikációs szolgáltató biztosítja. Megtalálhatók közöttük a magyar piac vezető szereplői és nagy nemzetközi szolgáltatók is, melyek mind Magyarországon, mind világvizonylatban egyedülálló lefedettséget és szolgáltatást biztosítanak.

A szolgáltatók redundáns, igen nagy számú optikai beállításokkal jelennek meg az adatközpontban lehetővé téve nagy sávszélességű igen nagy biztonságú távközlési szolgáltatások igénybevételét. A távközlési szolgáltatók demarkációs pontja a Telco helység. Az adatközponton belüli kábelezt az adatközpont mérnökei végzik a megfelelő konfigurációban.

Katasztrófakezelés

Az adatközpont elhelyezkedéséből adódóan védett a legtöbb katasztrófa felmerülése ellen. Az épület szerkezete és a beépített biztonsági berendezések biztosítják a környezeti katasztrófák elleni védelmet.

A komplexum villámhárító rendszerrel és az elektromos rendszert védő szűrőkkel van felszerelve. Árvíz, vagy egyéb víz okozta károk ellen biztonságot nyújt a folyó vizektől való távolság és az épületkomplexumot körbevevő csatornarendszer, mely biztosítja nagyobb esőzések esetén a vizek lefolyását anélkül, hogy ez kárt okozna az épületben vagy az épületben elhelyezett berendezésekben.

Az épület mellett közvetlen nagy forgalmú út nem található, viszont a közelben olyan utak találhatóak, melyek biztosítják a komplexum gyors elérését, szállítás esetén a problémamentes helyszíni elérést. Az épület mellett található egy vasútvonal, melyen kizárólag személyforgalom bonyolódik. Mivel a közelben található egy rendező-pályaudvar is, így az elhaladó vonatok sebesség igen alacsony.

Általános Szerződési Feltételek Hoszting szolgáltatásokra

Az adatközpont közelében, mégis fizikailag házakkal és utakkal elszeparáltan, található a készenléti rendőrség laktanyája, mely nagy előnyökkel szolgál számunkra. Megkötött szerződésünk alapján ez a szervezet biztosítja, hogy bármilyen bűncselekmény vagy kísérlet esetén, maximálisan 5 perc reagálási idővel megjelennek és elhárítják a problémát.

A Szolgáltató kötelezettségei

az Adatpark adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban (Szeged)

Infrastruktúra – T-Systems Adatpark Szeged

Gépterem kiépítés

A szegedi Adatpark a Szolgáltató 6724 Szeged, Rókusi krt. 2-10. szám alatti épületében található.

Az Adatpark központja a gépterem, ahol Ügyfeleink informatikai berendezései elhelyezésre kerülnek. A gépterem 45 cm-es álpadlóval és álmennyezettel került kiépítésre 1500 kg/nm²-t elérő maximális födémterhelhetőséggel. Az álpadló alatt található a gépterem teljes kábelezése az elektromos betáplálástól az adatkommunikációs optikai kábelekig. Léghűtő berendezések végzik a gépterem hűtését. A szerverterem tűzérzékelő szenzorokkal van felszerelve. Az Adatparkban a leválasztott gépterem kívül került kialakításra egy külső operátori és installációs helyiség, ahol lehetőség van a szerverek szervizelése céljából munkahelyek igénybevételére.

A Szolgáltató számára kiépített elektromos hálózat a helyi elosztó szekrényig az épület karbantartási körébe tartozik. Az üzemeltető folyamatos készenlétet biztosít az egész épületre vonatkozóan.

Operátori és installációs helyiség

Az Ügyfelek az operátori és installációs helyiségben elhelyezett konzolponton keresztül tudják elérni a gépteremben elhelyezett szervereiket. A helyiségben monitor, klaviatúra és egér áll az ügyfelek rendelkezésére a gépekkel történő kommunikáció megvalósítására. Az operátori és installációs helyiség az év minden napján, 0-24 órában használható az Adatpark rendszergazdáival vagy operátoraival előzetesen egyeztetett időpontban.

Áramellátás

Az épület műszaki részének szünetmentes áramellátását két különálló 120 KVA teljesítményű redundáns rendszer biztosítja. Ezen egységek egymástól függetlenül üzemeltethetők. E fizikailag két különálló akkumulátor csoport áramszünet esetén 4 óra áthidalási időt biztosít.

Az épület tartalékenergia ellátását 2 db dízel generátor szolgálja ki, melyek kapacitása 525 KVA és 725 KVA. A generátorok áramszünet esetén automatikusan indulnak, automatikusan terhelik meg a hálózatot.

Áramszolgáltatói kiesés esetén fokozatosan áll át dízelgenerátorok által biztosított áramforrásra a teljes épület. Az áterhelés prioritás szerint történik: 1. a szünetmentes és a töltő, 2. a klíma, majd az ezt követő 7-8 percben az egyéb fontos és kevésbé fontos területek következnek. Ezen idő alatt az elhelyezett szerverek elektromos árammal történő ellátását a szünetmentes eszközök biztosítják.

Léghűtés

A szerverteremben állandóan 23±2°C-os hőmérsékletet biztosít 3 db 50 KW teljesítményű berendezés, amelyek közül 2 db folyamatosan üzemel és 1 db azonnal indítható, készenléti tartalékot képez.

Az adatparki épület üzemeltetője 4 órán belüli kiszállással biztosítja a hibaelhárítás megkezdését.

Biztonság

Az épületnek 0-24 óráig működő őrszolgálat van. Az épületbe történő beléptetésnél minden látogató a ki- és belépését rögzítik. Az Adatparkba látogatók - telefonon előre egyeztetett időpontban - az épületbe csak az operátorok vagy rendszergazdák kíséretében, személyi adataik rögzítése után léphetnek be.

Számítógépek, illetve munkaállomások megközelíthetősége

A konzolokat kizárólag az operátorok és a rendszergazdák tudják a gépteremben elhelyezett szerverekhez csatlakoztatni. Konzolról történő bejelentkezéskor az Ügyfél a gépterembe nem léphet be, csak külön, írásos engedéllyel.

Tűzvédelem

Az épület egésze – benne a gépterem – központi tűzjelző rendszerrel van ellátva. Emellett biztosított a manuális indítás, és leállítás lehetősége is.

Veszélyek észlelése és jelentése

Az Adatparkban az őrszolgálat és az üzemeltetők egyaránt jelezhetnek általuk veszélyesnek ítélt helyzeteket.

Tűzeset:

Az álmennyezetben és az álpadló alá épített érzékelők tűzjelző riasztásakor (2 független érzékelő jelzése esetén) automatikusan beindul a gáz alapú oltórendszer. A riasztást az Adatpark őrszolgálat közvetlenül, a központi őrszolgálat és a diszpécser központ az épületfelügyeleti rendszeren keresztül észleli. Téves riasztás esetén lehetőség van az oltórendszer indítását kikapcsolni, illetve azt manuálisan elindítani. A tűzoltókat és az oltórendszer karbantartóit az őrszolgálat értesíti.

Illetéktelen behatolás:

A biztonsági őrök a behatolás észlelése után a helyszínen intézkednek, azonnal riasztják a rendőrséget és a Szolgáltatót. Tűlfeszültség elleni védelem

Az épület tetején villámhárító-rendszer található.

A számítógépes hálózat ellenőrzése

A számítógépes hálózat ellenőrzése központi monitoring rendszer által folyamatosan történik. A hálózat vagy hálózati elemek hibás működése riasztást generál, és naplózásra kerül. A hibakezelést 24 órás hibafelügyelet végzi el. A hibaelhárítást a Szolgáltató 1 órán belül megkezdi, a vonatkozó rendelkezésre állások betartásának figyelembevételével és a hiba elhárításáig folytatja.

Helyreállítás katasztrófa esetén (az üzletmenet folyamatoságának fenntartására)

A hálózat működéséhez szükséges szoftveres beállításokat a Szolgáltató heti gyakorisággal és módosítás esetén azonnal menti, így katasztrófa esetén azok az új hálózat gyors felépítéséhez felhasználhatók.

Ügyféladat-biztonság

Az Ügyfelek, eszközeiken tárolt és/vagy a Szolgáltató közreműködésével továbbított, üzleti titok és/vagy személyes adat körébe tartozó adatokat a Szolgáltató az általános üzleti titok védelmi kötelezettség-vállalás alapján kezeli, melynek megfelelően a Szolgáltató az Ügyfelei üzleti titkait saját üzleti titkaival megegyező módon köteles védeni.

Biztonsági előírások

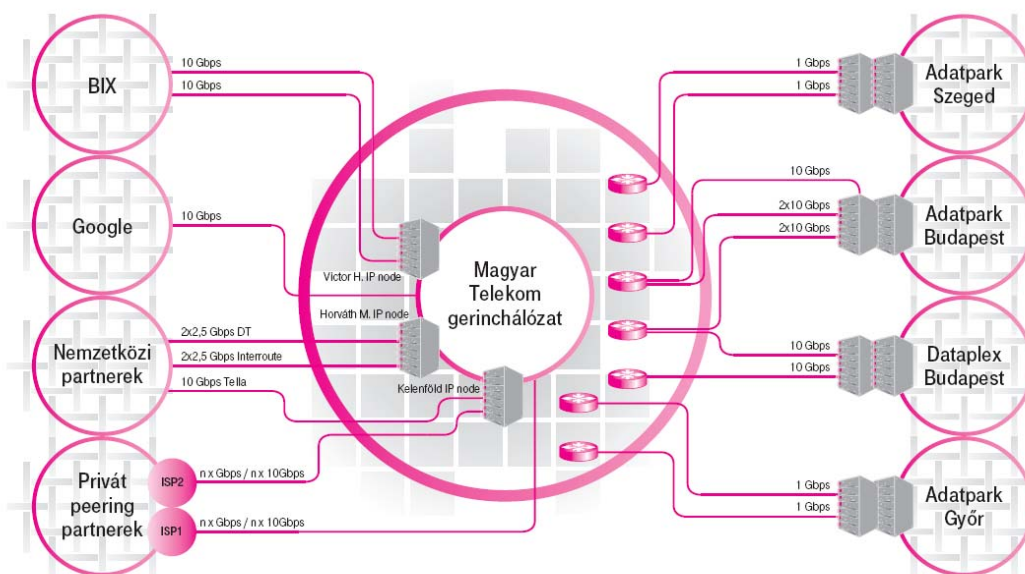
Az Adatpark biztonsági előírásait az Adatpark Fizikai Hozzáférés-védelmi Szabályzata (4. sz. melléklet) határozza meg, amelyekbe ügyféligény esetén a Szolgáltató betekintési jogosultságot nyújt.

Hálózati csatlakozások

A Szolgáltató az alábbi Hálózati csatlakozásokat biztosíthatja Ügyfelei számára, az egyedi szerződésben és/vagy az ajánlatban meghatározott feltételekkel.

Internet kapcsolódás

A Szolgáltató vállalja a szegedi gépterem 2x1 Gbps-os közvetlen kapcsolatának biztosítását a Magyar Telekom IP gerinchálózata (nemzetközi partnerek (12,5Gbps) és a BIX (2x10Gbps)). Az Adatpark szegedi gépterme és az Internet közötti kapcsolat garantált rendelkezésre állása éves szinten 99,5%.



Belső hálózat

A Szolgáltató az Adatpark ügyfelei részére biztosítja a belső, Ethernet hálózatra való kapcsolódás lehetőségét 100Mbit/s vagy 1000Mbit/s Ethernet kapcsolódási ponton. A Szolgáltató vállalja, hogy az Adatpark hálózati kapcsolatai redundánsak, mind a

kapcsolódási pontok számát és a kapcsolatokat végződtető switcheket illetően, valamint kijelenti, hogy belső hálózata Cisco Powered Network (CPN) minősítéssel bír.

Távközlési kapcsolatok

Az Adatpark Ügyfelei külön szerződés alapján a Magyar Telekomtól az alábbi távközlési kapcsolati lehetőségeket vehetik igénybe annak érdekében, hogy külső rendszereiket az Adatparkban elhelyezett eszközeikhez kapcsolják:

- analóg telefonvonal
- ISDN2, ISDN 30
- MLLN, Menedzselt bérelt vonal (n*64kbps, 2M, 34M)
- Frame Flex
- LANFlex és Cellflex ATM megoldások
- IP complex (IP VPN)
- IP complex dial up (IP VPDN)
- IPsec VPN

Szolgáltató jogosult az Eszköz hálózati elérhetőségét korlátozni, amennyiben Ügyfél a Szolgáltatás Minőségi Kritériumaiban meghatározott átlagosan kitölthető sávszélességet túllépi. Amennyiben a kitölthető sávszélesség 90%-át meghaladva a forgalmi grafikonok hirtelen, ugrásszerű változást mutatnak, akkor a Szolgáltató az Ügyfelet riasztja, hogy intézkedjen a zavar elhárításában.

Szolgáltatási szintek

A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes területek/szolgáltatások az alábbi minőségi célértékeket biztosítja, éves szinten.

Elektromos áram rendelkezésre állása	99,9%
Temperált hőmérséklet garانتálása	99,9%
Internet kapcsolat rendelkezésre állása	99,85%
Belső hálózat rendelkezésre állása	99,85%
Help Desk	0-24h
Operátori jelenlét	0-24h
Biztonsági szolgálat	0-24h

A fenti táblázatban megadott rendelkezésre állásokat a Szolgáltató automatikus monitorozó rendszerrel ellenőrzi, melyek havi jelentéseit a Szolgáltató az ügyfél kérésére rendelkezésre bocsáthatja. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Hibásan teljesített órák száma az adott évben a szolgáltatás kiesés kezdete és a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

A rendelkezésre állási szinteknél használt meghatározások:

- Help Desk: Ügyfélszolgálat, amely 24 órán keresztül fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező ügyfélpanaszokat, reklamációkat. Hétköznapokon 08.00 és 20.00 óra között szakmai ügyfélszolgálat működik, egyéb időpontokban pedig általános ügyfélszolgálat üzemel.
- Online ügyfélszolgálat: <https://portal.adatpark.hu> 0-24 óráig minden ügyfélszolgálati teendő elérhető rajta keresztül.
- Operátor: Az Adatpark azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások felügyelete és monitorozása. Kritikus esetekben a rendszergazda támogatását kéri.
- Rendszergazda: Az Adatpark azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások üzemeltetése.
- A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibajelenség:
 - Az ügyfél érdekkörében keletkező ok miatt történt
 - vis major miatt történt
 - a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

Általános Szerződési Feltételek Hozszing szolgáltatásokra

illetve:

- a szünetelés idejét, ha az ügyfél érdekkörében felmerülő ok alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az ügyfél szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Infrastruktúra – T-Systems Adatpark Győr

Géptermi kiépítés

Az Adatpark központja a gépterem, ahol Ügyfeink informatikai berendezései elhelyezésre kerülnek. A gépterem 60 cm-es álpadlóval és álmennyezettel került kiépítésre 1500 kg/nm²-t elérő maximális födémterhelhetőséggel. Az álpadló alatt található a gépterem teljes kábelezése az elektromos betáplálástól az adatkommunikációs optikai kábelekig. A légkondicionáló berendezések az álpadló alól végzik a gépterem hűtését. Az álmennyezetben találhatóak a tűzérzékelő szenzorok, a riasztóhoz kapcsolódó mozgásérzékelők, illetve a világító testek, továbbá ezen keresztül történik a légkondicionált levegő elszívása is. Az Adatparkban a leválasztott géptermen kívül került kialakításra egy külső operátori és installációs helyiség, ahol lehetőség van a szerverek szervizelése céljából munkahelyek igénybevételére.

Operátori és installációs helyiség

Az Ügyfelek az operátori és installációs helyiségben elhelyezett konzolporton keresztül tudják elérni a gépteremben elhelyezett szervereiket. A helyiségben monitor, klaviatúra és egér áll az ügyfél rendelkezésére a géppel történő kommunikáció megvalósítására. Az operátori és installációs helyiség az év minden napján 0-24 órában használható az Adatpark rendszergazdáival vagy operátoraival előzetesen egyeztetett időpontban.

Áramellátás

Az Adatpark géptermé számára 160 kW (I. ütem) kapacitással rendelkező szünetmentes áramforrás áll rendelkezésére, két független forrásból történő táplálással. Áramellátási probléma esetén az épületben dízelgenerátorok veszik át az elektromos áram biztosításának feladatát, amelyek a teljes energia-kiesést pótolni tudják.

Állandó 22+2 0C-os hőmérséklet

Nagy teljesítményű, redundáns kiépítésű ipari klímaberendezések által garantált a gépterem (I. ütem) folyamatos 22 Celsius fokos hőmérséklete. A berendezés folyamatosan monitorozza a gépterem páratartalmát. Az N+1 kialakításnak köszönhetően megoldott a redundancia, tehát bármelyik klímaberendezés kiesése esetén egy másik egység azonnal átveszi a terhelést. A levegő egyenletes hőmérsékleten tartásán kívül a klímarendszer szűri is az áthaladó levegőt. A keringetés álpadló alóli befújással és álmennyezeti elszívással megoldott. A klímaberendezés a központi monitorozó rendszerhez kapcsolódik.

Biztonság

Az épületnek 0-24 óráig működő őrszolgálat van. Az épületbe történő beléptetésnél minden látogató a ki- és belépéseket naplózó mágneskártyát kap. Az Adatparkba látogatók - telefonon előre egyeztetett időpontban - az épületbe csak az Adatpark operátorok vagy rendszergazdák kíséretében, személyi adataik rögzítése után léphetnek be.

Fizikai behatolás-védelem

Az Adatpark a ki- és belépéseket naplózó, kártyás beléptető-rendszerrel és számkóddal működtethető mozgásérzékelő szenzorokkal összekapcsolt riasztóval van ellátva. Az Adatpark helyiségeit 0-24 órában zárt láncos belső video térfigyelő rendszer monitorozza. A rögzített szalagokat 7 napra visszamenőleg kerülnek tárolásra.

Számítógépek, illetve munkaállomások megközelíthetősége

A konzolokat kizárólag az operátorok és a rendszergazdák tudják a gépteremben elhelyezett szerverekhez csatlakoztatni. Konzolról történő bejelentkezéskor az Ügyfél a gépterembe nem léphet be, csak külön, írásos engedéllyel.

Mágneses adathordozók hozzáférhetősége

A mentési rendszer kazettái az Adatparkban, de a gépteremtől távol, tűzálló szekrényekben kerülnek tárolásra. A tűzálló szekrényhez kizárólag az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

Tűzvédelem

Az Adatpark tűzvédelmi rendszere elkülönül az épület egyéb tűzjelző- és oltórendszereitől. A géptermet tűzgátló falak és ajtók választják el az épület többi részétől. Automata tűzjelző rendszerünk egy központi egységből és az álpadlóba és az álmennyezetbe épített szenzorokból áll. Egyetlen szenzor működésbe lépése esetén beindul a riasztás, míg két szenzor tűzészlelése esetén beindul az automatikus oltás. Az Adatpark oltórendszere gáz alapú, elektromos eszközök működésére nincs hatással, ezzel is biztosítva az eszközök magas szintű állagmegővését. A tűzgátló ajtók 1,5 órán keresztül tudják a tüzet visszatartani.

Védelem víz / egyéb folyadékok ellen

Sem a gépterem szomszédságában, sem fölötte vizesblokk nem található. A géptermi levegő páratartalma szabályozott (50% + 5%), a párasításhoz szükséges vízvezetékek nyomvonalán cseppvíz-érzékelők kerültek elhelyezésre.

Veszélyek észlelése és jelentése

Az Adatparkban az őrszolgálat és az üzemeltetők egyaránt jelezhetnek általuk veszélyesnek ítélt helyzeteket.

Tűzeset:

Az álmennyezetbe és az álpadló alá épített érzékelők tűzjelző riasztásakor (2 független érzékelő jelzése esetén) automatikusan beindul a gáz alapú oltórendszer. A riasztást a Telekomos őrszolgálat és a diszpécser központ az épületfelügyeleti rendszeren keresztül észleli. Téves riasztás esetén lehetőség van az oltórendszer indítását kikapcsolni, illetve azt manuálisan elindítani. A tűzoltókat és az oltórendszer karbantartóit az diszpécser központ értesíti.

Illetéktelen behatolás:

A biztonsági őrök a behatolás észlelése után a helyszínen intézkednek, azonnal riasztják a rendőrséget és a Szolgáltatót.

Túlfeszültség elleni védelem

Az épület tetején villámhárító-rendszer található, illetve az Adatpark „C” típusú túlfeszültség-védelemmel rendelkezik.

A számítógépes hálózat ellenőrzése

A számítógépes hálózat ellenőrzése központi monitoring rendszer által folyamatosan történik. A hálózat vagy hálózati elemek hibás működése riasztást generál, és naplózásra kerül. A hibakezelést 24 órás hibafelügyelet végzi el. A hibaelhárítást a Szolgáltató 1 órán belül megkezdi, a vonatkozó rendelkezésre állások betartásának figyelembevételével és a hiba elhárításáig folytatja.

Helyreállítás katasztrófa esetén (az üzletmenet folyamatosságának fenntartására)

A hálózat működéséhez szükséges szoftveres beállításokat a Szolgáltató heti gyakorisággal és módosítás esetén azonnal menti, így katasztrófa esetén azok az új hálózat gyors felépítéséhez felhasználhatóak. Az Ügyfelek elmentett adatai tűzbiztos szekrényben elzárásra kerülnek és a helyreállításkor felhasználhatóak.

Ügyféladat-biztonság

Az Ügyfelek, eszközeiken tárolt és/vagy a Szolgáltató közreműködésével továbbított, üzleti titok és/vagy személyes adat körébe tartozó adatokat a Szolgáltató az általános üzleti titok védelmi kötelezettség-vállalás alapján kezeli, melynek megfelelően a Szolgáltató az Ügyfelei üzleti titkait saját üzleti titkaival megegyező módon köteles védeni.

Biztonsági előírások

Az Adatpark biztonsági előírásait az Adatpark Fizikai Hozzáférés-védelmi Szabályzata (4. sz. melléklet) határozza meg, amelyekbe ügyféligény esetén a Szolgáltató betekintési jogosultságot nyújt.

Egyedi felelősségbiztosítás

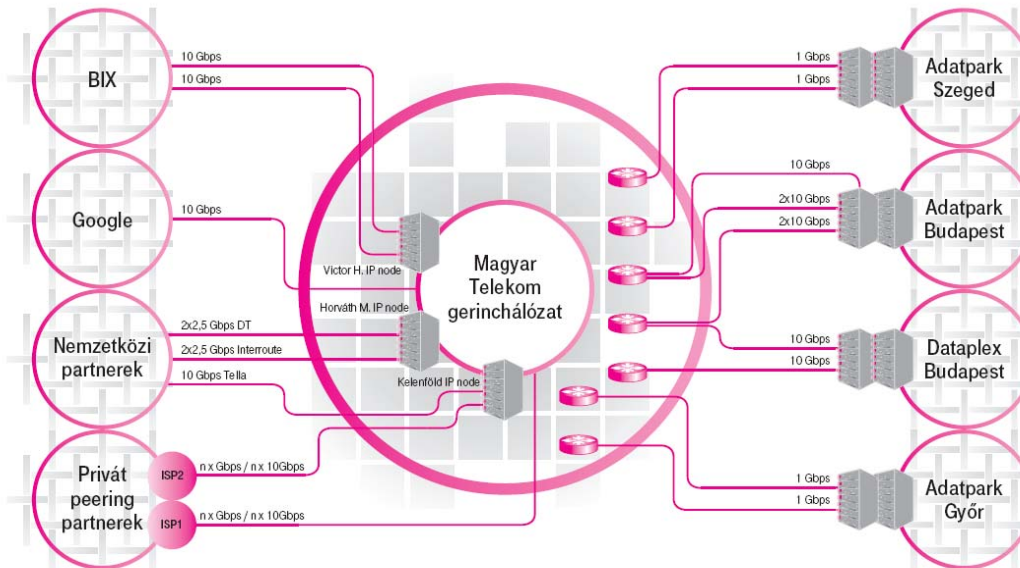
A Szolgáltató káreseményenként és évenként összesen 5 milliárd Ft fedezettel rendelkező felelősségbiztosítással bír az Adatpark szolgáltatásaira vonatkozóan, amely biztosítás vonatkozik az üzemeltetett eszközök esetleges megsemmisülése, értékcsökkenése esetére, valamint arra az esetre is, ha az ügyfél Adatparkban üzemeltetett eszközei okoznak káreseményt egyéb berendezésekben.

Hálózati csatlakozások

A Szolgáltató az alábbi Hálózati csatlakozásokat biztosíthatja Ügyfelei számára, az egyedi szerződésben és/vagy az ajánlatban meghatározott feltételekkel.

Internet kapcsolódás

A Szolgáltató vállalja az Adatpark 2x1 Gbps-os közvetlen, kapcsolatának biztosítását a Magyar Telekom IP gerinchálózata (nemzetközi partnerek (12,5Gbps) és a BIX (2x10Gbps)). Az Adatpark és az Internet közötti kapcsolat garantált rendelkezésre állása éves szinten 99,85%.



Belső hálózat

A Szolgáltató az Adatpark ügyfelei részére biztosítja a belső, Ethernet hálózatra való kapcsolódás lehetőségét 100Mbit/s vagy 1000Mbit/s Ethernet kapcsolódási ponton. A Szolgáltató vállalja, hogy az Adatpark hálózati kapcsolatai redundánsak, mind a kapcsolódási pontok számát és a kapcsolatokat végződtető switcheket illetően, valamint kijelenti, hogy belső hálózata Cisco Powered Network (CPN) minősítéssel bír.

Távközlési kapcsolatok

Az Adatpark Ügyfelei külön szerződés alapján a Magyar Telekomtól az alábbi távközlési kapcsolati lehetőségeket vehetik igénybe annak érdekében, hogy külső rendszereiket az Adatparkban elhelyezett eszközeikhez kapcsolják:

- analóg telefonvonal
- ISDN2, ISDN 30
- MLLN, Menedzselt bérelt vonal (n*64kbps, 2M, 34M)
- Frame Flex
- LANFlex és Cellflex ATM megoldások
- IP complex (IP VPN)
- IP complex dial up (IP VPDN)
- IPsec VPN

Szolgáltató jogosult az Eszköz hálózati elérhetőségét korlátozni, amennyiben Ügyfél a Szolgáltatás Minőségi Kritériumaiban meghatározott átlagosan kitölthető sávszélességet túllépi. Amennyiben a kitölthető sávszélesség 90%-át meghaladva a forgalmi grafikonok hirtelen, ugrásszerű változást mutatnak, akkor a Szolgáltató az Ügyfelet riasztja, hogy intézkedjen a zavar elhárításában.

Szolgáltatási szintek

A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes területek/szolgáltatások az alábbi minőségi célértékeket biztosítja, éves szinten.

Elektromos áram rendelkezésre állása	99,982 %
Temperált hőmérséklet garانتálása	99,982 %
Internet kapcsolat rendelkezésre állása	99,85 %
Belső hálózat rendelkezésre állása	99,9%
Help Desk	0-24h

Operátori jelenlét	0-24h
Biztonsági szolgálat	0-24h

A fenti táblázatban megadott rendelkezésre állásokat a Szolgáltató automatikus monitorozó rendszerrel ellenőrzi, melyek havi jelentéseit a Szolgáltató az ügyfél kérésére rendelkezésre bocsáthatja. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Hibásan teljesített órák száma az adott évben a szolgáltatás kiesés kezdete és a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

A rendelkezésre állási szinteknél használt meghatározások:

- Help Desk: Ügyfélszolgálat, amely 24 órán keresztül fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező ügyfélpanaszokat, reklamációkat. Hétköznapokon 08.00 és 20.00 óra között szakmai ügyfélszolgálat működik, egyéb időpontokban pedig általános ügyfélszolgálat üzemel.
- Online ügyfélszolgálat: <https://portal.adatpark.hu> 0-24 óráig minden ügyfélszolgálati teendő elérhető rajta keresztül.
- Operátor: Az Adatpark azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások felügyelete és monitorozása. Kritikus esetekben a rendszergazda támogatását kéri.
- Rendszergazda: Az Adatpark azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások üzemeltetése.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibajelenség:

- Az ügyfél érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis major miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve:

- a szünetelés idejét, ha az ügyfél érdekkörében felmerülő ok alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az ügyfél szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató kötelezettségei

az Adatpark adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban (Győr, Teleki László utca 36)

A Szolgáltató az alábbi feltételekkel köteles az Adatpark folyamatos működését biztosítani Ügyfelei számára.

Épület

Az adatközpont a Győr, Teleki L. u. 36. alatti Magyar Telekom tulajdonú műszaki épület I. emeletén található.

Az épület a belvárosban a városon áthaladó 1-es főút mentén található, nagyon jó tömegközlekedési megközelíthetőséggel. Közúti szállítást támogató elhelyezkedése lehetővé teszi személy- és tehergépjárművekkel történő megközelítést.

Az adatközpont épületébe érkező berendezések beszállítását megkönnyíti a rakodást elősegítő rámpás teher lift bejárat, ahol az eszközök fogadása és átvétele kivitelezhető. Az épületen belül a mozgatás zárt folyosón, teherliften történik, az ügyfélterületek akár több ajtón keresztül is megközelíthetőek.

A földszinti bejárat és adatközpont közötti a szállítást egy köteles lift teszi lehetővé. A komplexum belső szerkezeti felépítése az adatkommunikációs kiépítések és gépészeti megoldások támogatására álpadlóval és álmennyezettel lett ellátva. Az álpadlózat 2 tonna/m² megoszló teherbírásával lehetővé teszi egyrészt a berendezések zártcsatornás hűtését másrészt az elektromos és adatátviteli kábelezés rejtett és biztonságos megvalósítását. Az álmennyezeti kiépítés lehetővé teszi a gépészeti és létesítmény igazgatási rendszerek érzékelőinek és kábeleinek elhelyezését.

Az álpadló, álmennyezeti és nyílászáró rendszer a fizikai korlátja az épületben elhelyezhető berendezéseknek.

Az épület és a beépített kiszolgáló berendezések a maximális biztonságra és rendelkezésre állásra való törekvés szem előtt tartásával, az úgynevezett N+1 filozófiának megfelelően került kivitelezésre. Az adatközpont szerteágazó technikai rendszereit mérnökeink a nap 24 órájában felügyelik.

Ehhez nagy segítséget nyújt az épület-felügyeleti rendszerünk, mely minden elektromos és gépészeti rendszerről azonnal lekérhető információkat, hiba esetén riasztást és eskalációs lehetőségeket is biztosít.

Elektromos rendszer

Az adatközpontot az E.On ÉDÁSZ egy üzemszerű középvezetési betáplálással látja el összesen 0,36 MW teljesítményben. Az épületbe saját, a telephelyen belül található, trafóállomáson keresztül érkezik az áram, melyet szünetmentes (UPS) és generátor rendszer véd az esetleges áramkimaradásokkal szemben.

A generátorok érzékelvén az áramkimaradást automatikusan elindulnak, a pillanatnyi terhelés függvényének megfelelő darabszámban. A szükségeshez képest még elindul egy tartalék generátor is, az N+1 filozófiának megfelelően. Mivel a generátorok előfűtött és zajszigetelt konténerekben helyezkednek el, így a legmostohább időjárási körülmények között is minimum 3 percn belül elindulnak és átvesszik a terhelést. Ezen idő áthidalására központi UPS rendszer került kialakításra. A Bening alapon megvalósuló rendszer, mely közép-kelet Európa legnagyobb szünetmentes rendszere, a teljes terhelést 60 perc áthidalási idővel biztosítja, így elég időt adva a generátorok beindulására.

Az UPS rendszer is teljesen redundáns, két független kör biztosítja a megfelelő védelmet.

A folyosókon elhelyezkedő redundáns sín rendszer biztosítja, hogy bármely fogyasztó részére két független betáplálás kerüljön kivitelezésre (A+B áramellátás).

Gépészeti rendszer

A klímarendszer a már említett N+1 filozófiának megfelelően lett kialakítva. A berendezések zártláncú hűtött vízrendszerbe vannak kötve, melyet a levegő hűtésére használnak fel.

A hűtött vizet nagyteljesítményű folyadékűtők és egy redundáns szivattyú rendszer juttatja el a berendezésekhez.

Az előtérbe, operátori helyiségbe valamint az installációs helyiségbe bejuttatott friss levegő tisztasági szintjének (pormentesség) biztosítása miatt rendkívül fontos.

A személyes tartózkodású helyiségekben állandó 22 °C +/- 2 °C fokot biztosítunk.

Tűzjelző és tűzoltó rendszer

A komplexum a jelenleg elérhető legmagasabb szintű tűzjelző és oltó rendszerrel van felszerelve.

Tűzjelzéshez NOTIFIER analóg címezhető intelligens tűzjelző központ áll rendelkezésre

Tűz észlelése esetén, 30 másodpercen belül megkezdődik az oltás, melyhez FM 200 gázt használ a rendszer. Az oltás oxigénelvonással történik, olyan szintre csökkentvén a levegő oxigéntartalmát, amely lehetetlenné teszi a tűz továbbterjedését. Ehhez szolgál még segítségül a speciális fal és ajtó rendszer, minimálisan egy óra tűzbiztosítással. A tűzoltó rendszer intelligens, automatikus szelepezérléssel rendelkezik, így az oltóanyagot csak a szükséges területre juttatja el megkülönböztetve az állpadló alatti és az állpadló és álmennyezet közötti légtereket is.

A gáz környezetre, emberi életre és berendezésekre veszélytelen, oltás után a helyszín nagyon rövid időn belül megközelíthető, nincs szükség az oltásból visszamaradt hulladék eltakarítására.

A tűzoltó rendszer állandó összeköttetésben áll a győri városi tűzoltó-parancsnoksággal, ahová a tűzjelzések automatikusan befutnak, így az ügyeletes tűzoltók, a beérkező riasztás ellenőrzése után, igény esetén, azonnal megkezdhetik a kivonulást a megfelelő erőforrásokkal.

Biztonsági rendszer

Az adatközpontot folyamatosan zártláncú TV rendszeren figyelemmel kísérik a géptermet és installációs helyiséget. A képek archiválásra kerülnek és visszakereshetők.

Valamennyi személy kizárólag személyes azonosítást követően léphet az épületbe és egyedi aktív azonosító kártyával van ellátva, így be és kilépése az épületben, illetve az egyes zónákon történő áthaladása követve és naplózva van.

Az ügyfeleknek biztosított térrészbe történő belépés aktív kártyával van biztosítva.

Telekommunikáció

Az adatközpont elkötelezettsége, hogy épületét teljesen szolgáltató semlegessé tegye, lehetőséget teremt ügyfeleink számára, hogy az országban szinte egyedülállóan biztosítson redundáns, akár több szolgáltató igénybevételére is lehetőséget nyújtó szolgáltatásokat.

Az adatközpont elérését jelenleg 14 telekommunikációs szolgáltató biztosítja. Megtalálhatók közöttük a magyar piac vezető szereplői és nagy nemzetközi szolgáltatók is, melyek mind Magyarországon, mind világvízesítésben egyedülálló lefedettséget és szolgáltatást biztosítanak.

A szolgáltatók redundáns, igen nagy számú optikai beállításokkal jelennek meg az adatközpontban lehetővé téve nagy sávszélességű igen nagy biztonságú távközlési szolgáltatások igénybevételét. A távközlési szolgáltatók demarkációs pontja a Telco helység. Az adatközponton belüli kábelezést az adatközpont mérnökei végzik a megfelelő konfigurációban.

Katasztrófakezelés

Az adatközpont elhelyezkedéséből adódóan védett a legtöbb katasztrófa felmerülése ellen. Az épület szerkezete és a beépített biztonsági berendezések biztosítják a környezeti katasztrófák elleni védelmet.

A komplexum villámhárító rendszerrel és az elektromos rendszert védő szűrőkkel van felszerelve. Árvíz, vagy egyéb víz okozta károk ellen biztonságot nyújt a folyó vizektől való távolság és az épületkomplexumot körbevevő csatornarendszer, mely biztosítja nagyobb esőzések esetén a vizek lefolyását anélkül, hogy ez kárt okozna az épületben vagy az épületben elhelyezett berendezésekben.

Az épület mellett közvetlen nagy forgalmú út nem található, viszont a közelben olyan utak találhatóak, melyek biztosítják a komplexum gyors elérését, szállítás esetén a problémamentes helyszíni elérést. Az épület mellett található egy vasútvonal, melyen kizárólag személyforgalom bonyolódik. Mivel a közelben található egy rendező-pályaudvar is, így az elhaladó vonatok sebesség igen alacsony.

Az adatközpont közelében, mégis fizikailag házakkal és utakkal elszeparáltan, található a készenléti rendőrség laktanyája, mely nagy előnyökkel szolgál számunkra. Megkötött szerződésünk alapján ez a szervezet biztosítja, hogy bármilyen bűncselekmény vagy kísérlet esetén, maximálisan 5 perc reagálási idővel megjelennek és elhárítják a problémát.

Infrastruktúra – T-Systems Adatpark Budapest II. (Dataplex , Asztalon Sándor Utca)

Gépteremi kiépítés

Az Adatpark központja a gépterem, ahol Ügyfeink informatikai berendezései elhelyezésre kerülnek. A gépterem 45 cm-es álpadlóval és álmennyezettel került kiépítésre 1500 kg/nm²-t elérő maximális földterhelhetőséggel. Az álpadló alatt található a gépterem teljes kábelezése az elektromos betáplálástól az adatkommunikációs optikai kábelekig. A légkondicionáló berendezések az álpadló alól végzik a gépterem hűtését. Az álmennyezetben találhatóak a tűzérzékelő szenzorok, a riasztóhoz kapcsolódó mozgásérzékelők, illetve a világító testek, továbbá ezen keresztül történik a légkondicionált levegő elszívása is. Az Adatparkban a leválasztott géptermen kívül került kialakításra egy külső operátori és installációs helyiség, ahol lehetőség van a szerverek szervizelése céljából munkahelyek igénybevételére.

Operátori és installációs helyiség

Az Ügyfelek az operátori és installációs helyiségben elhelyezett konzolporton keresztül tudják elérni a gépteremben elhelyezett szervereiket. A helyiségben monitor, klaviatúra és egér áll az ügyfél rendelkezésére a géppel történő kommunikáció megvalósítására. Az operátori és installációs helyiség az év minden napján 0-24 órában használható az Adatpark rendszergazdáival vagy operátoraival előzetesen egyeztetett időpontban.

Áramellátás

Az Adatpark gépterme számára 1500 kW kapacitással rendelkező szünetmentes áramforrás áll rendelkezésére, két független forrásból történő táplálással. Áramellátási probléma esetén az épületben dízelgenerátorok veszik át az elektromos áram biztosításának feladatát, amelyek a teljes energia-kiesést pótolni tudják.

Állandó 22+2 0C-os hőmérséklet

Nagy teljesítményű, redundáns kiépítésű ipari klímaberendezések által garantált a gépterem folyamatos 22 Celsius fokos hőmérséklete. A berendezés folyamatosan monitorozza a gépterem páratartalmát. Az N+1 kialakításnak köszönhetően megoldott a redundancia, tehát bármelyik klímaberendezés kiesése esetén egy másik egység azonnal átveszi a terhelést. A levegő egyenletes hőmérsékleten tartásán kívül a klímarendszer szűri is az áthaladó levegőt. A keringetés álpadló alóli befújással és álmennyezeti elszívással megoldott. A klímaberendezés a központi monitorozó rendszerhez kapcsolódik.

Biztonság

Az Adatpark épületében kettős őrszolgálat működik. Az épületnek és az Adatparknak külön, 0-24 óráig működő őrszolgálat van. Az épületbe történő beléptetésnél minden látogató a ki- és belépéseket naplózó mágneskártyát kap. Az Adatparkba látogatók - telefonon előre egyeztetett időpontban - az épületbe csak az Adatpark operátorok vagy rendszergazdák kíséretében, személyi adataik rögzítése után léphetnek be.

Fizikai behatolás-védelem

Az Adatpark a ki- és belépéseket naplózó, kártyás beléptető-rendszerrel és számkóddal működtethető mozgásérzékelő szenzorokkal összekapcsolt riasztóval van ellátva. Mind az ajtó beléptető-rendszere, mind a riasztó az őrszolgálatra van bekötve. Az ajtók nyitását a beléptető rendszer rögzíti. Az Adatpark közvetlen őrszolgálat folyamatos vagyoni őri jelenlétet biztosít. Az Adatpark helyiségeit 0-24 órában zárt láncos belső video térfelügyelő rendszer monitorozza. A rögzített szalagokat 7 napra visszamenőleg kerülnek tárolásra.

Számítógépek, illetve munkaállomások megközelíthetősége

A konzolokat kizárólag az operátorok és a rendszergazdák tudják a gépteremben elhelyezett szerverekhez csatlakoztatni. Konzolról történő bejelentkezéskor az Ügyfél a gépterembe nem léphet be, csak külön, írásos engedéllyel.

Mágneses adathordozók hozzáférhetősége

A mentési rendszer kazettái az Adatparkban, de a gépteremtől távol, tűzálló szekrényekben kerülnek tárolásra. A tűzálló szekrényhez kizárólag az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

Tűzvédelem

Az Adatpark tűzvédelmi rendszere elkülönül az épület egyéb tűzjelző- és oltórendszereitől. A géptermet tűzgátló ajtók választják el az épület többi részétől. Automata tűzjelző rendszerünk egy központi egységből és az álpadlóba és az álmennyezetbe épített szenzorokból áll. Egyetlen szenzor működésbe lépése esetén beindul a riasztás, míg két szenzor tűzésjelzése esetén beindul az automatikus oltás. Az Adatpark oltórendszere gáz alapú, elektromos eszközök működésére nincs hatással, ezzel is biztosítva az eszközök magas szintű állagmegóvását. A tűzgátló ajtók 1,5 órán keresztül tudják a tüzet visszatartani.

Védelem víz / egyéb folyadékok ellen

Sem a gépterem szomszédságában, sem fölötte vizesblokk nem található. A géptermi levegő páratartalma szabályozott (50% + 5%), a párasításhoz szükséges vízvezetékek nyomvonalán cseppvíz-érzékelők kerültek elhelyezésre.

Veszélyek észlelése és jelentése

Az Adatparkban az őrszolgálat és az üzemeltetők egyaránt jelezhetnek általuk veszélyesnek ítélt helyzeteket.

Tűzeset:

Az álmennyezetbe és az álpadló alá épített érzékelők tűzjelző riasztásakor (2 független érzékelő jelzése esetén) automatikusan beindul a gáz alapú oltórendszer. A riasztást az Adatpark őrszolgálat közvetlenül, a központi őrszolgálat és a diszpécser központ az épületfelügyeleti rendszeren keresztül észleli. Téves riasztás esetén lehetőség van az oltórendszer indítását kikapcsolni, illetve azt manuálisan elindítani. A tűzoltókat és az oltórendszer karbantartóit az őrszolgálat értesíti.

Illetéktelen behatolás:

A biztonsági őrök a behatolás észlelése után a helyszínen intézkednek, azonnal riasztják a rendőrséget és a Szolgáltatót.

Túlfeszültség elleni védelem

Az épület tetején villámhárító-rendszer található, illetve az Adatpark „C” típusú túlfeszültség-védelemmel rendelkezik.

A számítógépes hálózat ellenőrzése

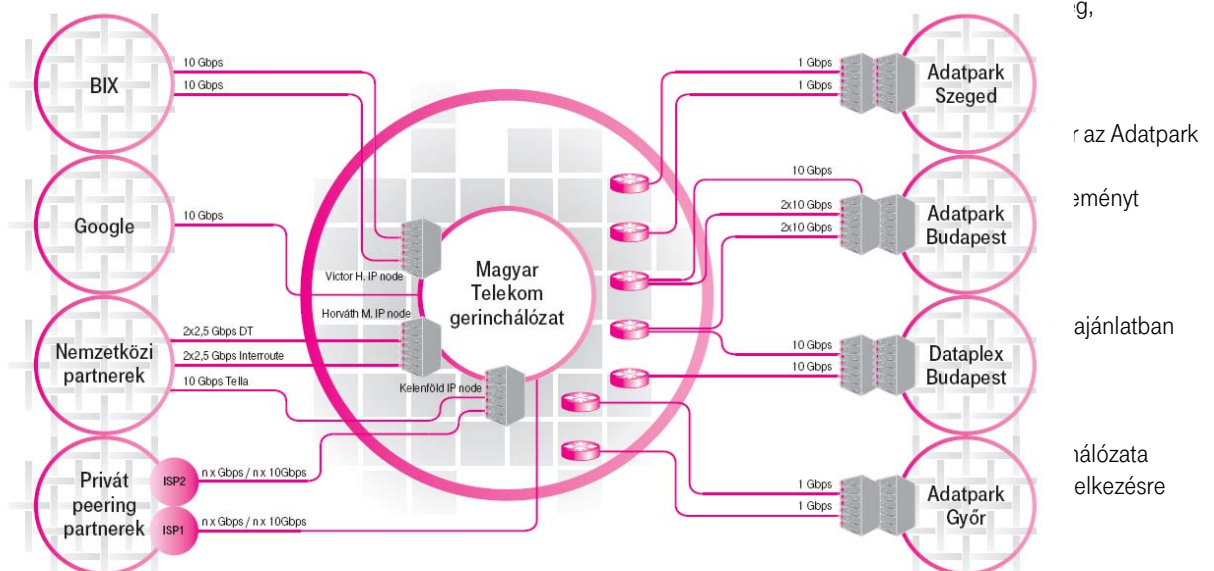
A számítógépes hálózat ellenőrzése központi monitoring rendszer által folyamatosan történik. A hálózat vagy hálózati elemek hibás működése riasztást generál, és naplózásra kerül. A hibakezelést 24 órás hibafelügyelet végzi el. A hibaelhárítást a Szolgáltató 1 órán belül megkezdi, a vonatkozó rendelkezésre állások betartásának figyelembevételével és a hiba elhárításáig folytatja.

Helyreállítás katasztrófa esetén (az üzletmenet folyamatosságának fenntartására)

Az Adatparkban a Szolgáltató két géptermet üzemeltet. A géptermek külön emeleten vannak, egymással semmilyen átfedéssel nem rendelkeznek. A hálózat működéséhez szükséges szoftveres beállításokat a Szolgáltató heti gyakorisággal és módosítás esetén azonnal menti, így katasztrófa esetén azok az új hálózat gyors felépítéséhez felhasználhatóak. Az Ügyfelek elmentett adatai tűzbiztos szekrényben elzárásra kerülnek és a helyreállításakor felhasználhatóak.

Ügyféladat-biztonság

Az Ügyfelek, eszközeiken tárolt és/vagy a Szolgáltató közreműködésével továbbított, üzleti titok és/vagy személyes adat körébe tartozó adatokat a Szolgáltató az általános üzleti titok védelmi kötelezettség-vállalás alapján kezeli, melynek megfelelően a Szolgáltató az Ügyfelei üzleti titkait saját üzleti titkaival megegyező módon köteles védeni.



Belső hálózat

A Szolgáltató az Adatpark ügyfelei részére biztosítja a belső, Ethernet hálózatra való kapcsolódás lehetőségét 100Mbit/s vagy 1000Mbit/s Ethernet kapcsolódási ponton. A Szolgáltató vállalja, hogy az Adatpark hálózati kapcsolatai redundánsak, mind a kapcsolódási pontok számát és a kapcsolatokat végződtető switcheket illetően, valamint kijelenti, hogy belső hálózata Cisco Powered Network (CPN) minősítéssel bír.

Távközlési kapcsolatok

Az Adatpark Ügyfelei külön szerződés alapján a Magyar Telekomtól az alábbi távközlési kapcsolati lehetőségeket vehetik igénybe annak érdekében, hogy külső rendszereiket az Adatparkban elhelyezett eszközeikhez kapcsolják:

- analóg telefonvonal
- ISDN2, ISDN 30
- MLLN, Menedzselt bérelt vonal (n*64kbps, 2M, 34M)
- Frame Flex
- LANFlex és Cellflex ATM megoldások
- IP complex (IP VPN)
- IP complex dial up (IP VPDN)
- IPsec VPN

Szolgáltató jogosult az Eszköz hálózati elérhetőségét korlátozni, amennyiben Ügyfél a Szolgáltatás Minőségi Kritériumaiban meghatározott átlagosan kitölthető sávszélességet túllépi. Amennyiben a kitölthető sávszélesség 90%-át meghaladva a forgalmi grafikonok hirtelen, ugrásszerű változást mutatnak, akkor a Szolgáltató az Ügyfelet riasztja, hogy intézkedjen a zavar elhárításában.

Szolgáltatási szintek

A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes területek/szolgáltatások az alábbi minőségi célértékeket biztosítja, éves szinten.

Elektromos áram rendelkezésre állása	99,999 %
Temperált hőmérséklet garانتálása	99,999 %
Internet kapcsolat rendelkezésre állása	99,85 %
Belső hálózat rendelkezésre állása	99,9%
Help Desk	0-24h
Operátori jelenlét	0-24h
Biztonsági szolgálat	0-24h

A fenti táblázatban megadott rendelkezésre állásokat a Szolgáltató automatikus monitorozó rendszerrel ellenőrzi, melyek havi jelentéseit a Szolgáltató az ügyfél kérésére rendelkezésre bocsáthatja. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Hibásan teljesített órák száma az adott évben a szolgáltatás kiesés kezdete és a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

A rendelkezésre állási szinteknél használt meghatározások:

- Help Desk: Ügyfélszolgálat, amely 24 órán keresztül fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező ügyfélpanaszokat, reklamációkat. Hétköznapokon 08.00 és 20.00 óra között szakmai ügyfélszolgálat működik, egyéb időpontokban pedig általános ügyfélszolgálat üzemel.
- Online ügyfélszolgálat: <https://portal.adatpark.hu> 0-24 óráig minden ügyfélszolgálati teendő elérhető rajta keresztül.
- Operátor: Az Adatpark azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások felügyelete és monitorozása. Kritikus esetekben a rendszergazda támogatását kéri.
- Rendszergazda: Az Adatpark azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások üzemeltetése.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibajelenség:

- Az ügyfél érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis major miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve:

- a szünetelés idejét, ha az ügyfél érdekkörében felmerülő ok alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az ügyfél szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató kötelezettségei

az Adatpark adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban (Asztalos S. utca)

A Szolgáltató az alábbi feltételekkel köteles az Adatpark folyamatos működését biztosítani Ügyfelei számára.

Épület

Az Asztalos Sándor utcai adatközpont a Hungária Informatikai és Logisztikai Központ nyugati épületszárnyában található.

Az épület a belvároshoz és a repülőtérhez vezető utak mentén található, nagyon jó tömegközlekedési megközelíthetőséggel. Közúti szállítást támogató elhelyezkedése lehetővé teszi személy- és tehergépjárművekkel a kényelmes és gyors megközelítést.

Az adatközpont épületébe érkező berendezések beszállítását megkönnyíti a rakodást elősegítő rámpás bejárat, ahol az eszközök fogadása és átvétele az időjárási viszonyoktól függetlenül, védetten kivitelezhető. Az épületen belül a mozgatás zárt folyosókon történik, az ügyfélterületek akár több ajtón keresztül is megközelíthetőek.

Az adatközpont emeletei között a szállítást egy hidraulikus lift teszi lehetővé. A komplexum belső szerkezeti felépítése az adatkommunikációs kiépítések és gépészeti megoldások támogatására álpadlóval és álmennyezettel lett ellátva. Az álpadlózat 2 tonna/m² megoszló teherbírásával lehetővé teszi egyrészt a berendezések zártcsatornás hűtését másrészt az elektromos és adatátviteli kábelezés rejtett és biztonságos megvalósítását. Az álmennyezeti kiépítés lehetővé teszi a gépészeti és létesítmény igazgatási rendszerek érzékelőinek és kábeleinek elhelyezését.

Az álpadló, álmennyezeti és nyílászáró rendszer a fizikai korlátja az épületben elhelyezhető berendezéseknek.

Az épület és a beépített kiszolgáló berendezések a maximális biztonságra és rendelkezésre állásra való törekvés szem előtt tartásával, az úgynevezett N+1 filozófiának megfelelően került kivitelezésre. Az adatközpont szerteágazó technikai rendszereit mérnökeink a nap 24 órájában felügyelik.

Ehhez nagy segítséget nyújt az épület-felügyeleti rendszerünk, mely minden elektromos és gépészeti rendszerről azonnal lekérhető információkat, hiba esetén riasztást és eskalációs lehetőségeket is biztosít.

Elektromos rendszer

Az adatközpontot az ELMŰ két üzemszerű középfeszültségű és egy tartalék betáplálással látja el összesen 8 MW teljesítményben.

Az épületbe saját, a telephelyen belül található, trafóállomáson keresztül érkezik az áram, melyet szünetmentes (UPS) és generátor rendszer véd az esetleges áramkimaradásokkal szemben.

A generátorok érzékelvén az áramkimaradást automatikusan elindulnak, a pillanatnyi terhelés függvényének megfelelő darabszámban. A szükségeshez képest még elindul egy tartalék generátor is, az N+1 filozófiának megfelelően. Mivel a generátorok előfűtött és zajszigetelt konténerekben helyezkednek el, így a legmostohább időjárási körülmények között is minimum 3 percen belül elindulnak és átvesszik a terhelést. Ezen idő áthidalására központi UPS rendszer került kialakításra. Az MGE alapon megvalósuló rendszer, mely közép-kelet Európa legnagyobb szünetmentes rendszere, a teljes terhelést 15 perc áthidalási idővel biztosítja, így elég időt adva a generátorok beindulására.

Az UPS rendszer is teljesen redundáns, két független kör biztosítja a megfelelő védelmet.

A folyosókon elhelyezkedő redundáns sín rendszer biztosítja, hogy bármely fogyasztó részére két független betáplálás kerüljön kivitelezésre (A+B áramellátás).

Gépészeti rendszer

A klímarendszer a már említett N+1 filozófiának megfelelően lett kialakítva. A berendezések zártláncú hűtött vízrendszerbe vannak kötve, melyet a levegő hűtésére használnak fel.

A hűtött vizet nagyteljesítményű folyadékűtők és egy redundáns szivattyú rendszer juttatja el a berendezésekhez.

Az épület friss levegő ellátása nagyteljesítményű légkezelő berendezésekkel valósul meg. Ezen berendezések tisztítják, előmelegítik, illetve hűtik a területekre bejuttatandó friss levegőt. A bejuttatott levegő tisztítása a belső környezet tisztasági szintjének (pormentesség) biztosítása miatt rendkívül fontos.

Az ügyfélterületeken állandó 22 °C +/- 2 °C fokot biztosítunk.

Tűzjelző és tűzoltó rendszer

A komplexum a jelenleg elérhető legmagasabb szintű tűzjelző és oltó rendszerrel van felszerelve.

Tűzjelzéshez VESDA (Nagyon korai füstérzékelő) rendszer került telepítésre, mely lézeres detektorokkal és levegő mintavételezési szisztémával ellenőrzi tűz, füst esetleges jelenlétét.

Tűz észlelése esetén, 30 másodpercen belül megkezdődik az oltás, melyhez Inergen (nitrogén alapú) gázt használ a rendszer. Az oltás oxigénelvonással történik, olyan szintre csökkentvén a levegő oxigéntartalmát, amely lehetetlenné teszi a tűz továbbterjedését. Ehhez szolgál még segítségül a speciális fal és ajtó rendszer, minimálisan egy óra tűzbiztosítással. A tűzoltó rendszer intelligens, automatikus szelepvezérléssel rendelkezik, így az oltóanyagot csak a szükséges területre juttatja el megkülönböztetve az állpadló alatti és az állpadló és álmennyezet közötti légtereket is.

A gáz környezetre, emberi életre és berendezésekre veszélytelen, oltás után a helyszín nagyon rövid időn belül megközelíthető, nincs szükség az oltásból visszamaradt hulladék eltakarítására.

A tűzoltó rendszer állandó összeköttetésben áll a fővárosi tűzoltó-parancsnoksággal, ahová a tűzjelzések automatikusan befutnak, így az ügyeletes tűzoltók, a beérkezet riasztás ellenőrzése után, igény esetén, azonnal megkezdhetik a kivonulást a megfelelő erőforrásokkal.

Biztonsági rendszer

Az adatközpontot folyamatosan, a nap 24 órájában szolgálatot teljesítő őrszemélyzet felügyeli, és zártláncú TV rendszeren figyelemmel kísérik mind a külső környezetet, mind a létesítmény legfontosabb helyiségeit. A képek archiválásra kerülnek és visszakereshetők. Folyamatos és naplózott őrrjárat biztosítja a létesítmény kritikus pontjainak és útvonalainak helyi személyes és rendszeres ellenőrzését.

A létesítménybe történő erőszakos behatolást a közút felől – a kerítésen és távvezérelt kapukon kívül – beton oszlopos behatolás gátlók és hidraulikus működtetésű út-gátlók védik.

A belépéskor fémdetektoros személyi ellenőrzést követően forgórácsos biztonsági kapun keresztül lehet az adatközpont épületébe belépni.

Valamennyi személy kizárólag személyes azonosítást követően léphet az épületbe és egyedi aktív azonosító kártyával van ellátva, így be és kilépése az épületben, illetve az egyes zónákon történő áthaladása követve és naplózva van. A legfontosabb helyiségek biometrikus azonosítóval is védettek.

Az ügyfeleknek biztosított térrészbe történő belépés aktív kártyával továbbá egyedi PIN kóddal van biztosítva.

Az ügyfelek a saját térrészükbe - kizárólag írásban - felhatalmazást adhatnak munkatársaik és alvállalkozóik belépésére.

Mind az állpadlók, mind az álmennyezet szakaszoltan, mozgásérzékelőkkel védett illetéktelen behatolás ellen.

Az őrség fegyvertelen, azonban a készenléti rendőrséggel kötött szerződéses kapcsolat és műszaki megoldás biztosítja a törvényes és fegyveres védelmet erőszakos cselekmények esetén.

Telekommunikáció

Az adatközpont elkötelezettsége, hogy épületét teljesen szolgáltató semlegessé tegye, lehetőséget teremt ügyfeleink számára, hogy az országban szinte egyedülállóan biztosítson redundáns, akár több szolgáltató igénybevételére is lehetőséget nyújtó szolgáltatásokat.

Az adatközpont elérését jelenleg 14 telekommunikációs szolgáltató biztosítja. Megtalálhatók közöttük a magyar piac vezető szereplői és nagy nemzetközi szolgáltatók is, melyek mind Magyarországon, mind világviszonylatban egyedülálló lefedettséget és szolgáltatást biztosítanak.

A szolgáltatók redundáns, igen nagy számú optikai beállításokkal jelennek meg az adatközpontban lehetővé téve nagy sávszélességű igen nagy biztonságú távközlési szolgáltatások igénybevételét. A távközlési szolgáltatók demarkációs pontja a Telco helység. Az adatközponton belüli kábelezt az adatközpont mérnökei végzik a megfelelő konfigurációban.

Katasztrófarezés

Az adatközpont elhelyezkedéséből adódóan védett a legtöbb katasztrófa felmerülése ellen. Az épület szerkezete és a beépített biztonsági berendezések biztosítják a környezeti katasztrófák elleni védelmet.

A komplexum villámhárító rendszerrel és az elektromos rendszert védő szűrőkkel van felszerelve. Árvíz, vagy egyéb víz okozta károk ellen biztonságot nyújt a folyó vizektől való távolság és az épületkomplexumot körbevevő csatornarendszer, mely biztosítja nagyobb esőzések esetén a vizek lefolyását anélkül, hogy ez kárt okozna az épületben vagy az épületben elhelyezett berendezésekben.

Az épület mellett közvetlen nagy forgalmú út nem található, viszont a közelben olyan utak találhatóak, melyek biztosítják a komplexum gyors elérését, szállítás esetén a problémamentes helyszíni elérést. Az épület mellett található egy vasútvonal, melyen kizárólag személyforgalom bonyolódik. Mivel a közelben található egy rendező-pályaudvar is, így az elhaladó vonatok sebesség igen alacsony.

Az adatközpont közelében, mégis fizikailag házakkal és utakkal elszeparáltan, található a készenléti rendőrség laktanyája, mely nagy előnyökkel szolgál számunkra. Megkötött szerződésünk alapján ez a szervezet biztosítja, hogy bármilyen bűncselekmény vagy kísérlet esetén, maximálisan 5 perc reakálási idővel megjelennek és elhárítják a problémát.

MELLÉKLET: HOSTING

SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI

Alap csomagok / szolgáltatások	Polc Basic Internet nélkül	Polc Basic	Polc Trend	Blokk Trend	Rack Basic Internet nélkül	Rack Trend	Rack Comfort	Bővítő Rack Unitok
1db IP cím		✓	✓	✓		✓		
2db IP cím							✓	
100Mbps hozzáférés		✓	✓	✓		✓	✓	
1db betáp csatlakozás	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
2db betáp csatlakozás							✓	
MRTG (Multi Router Traffic Grapher) forgalom-monitorozó szolgáltatás		✓	✓	✓		✓	✓	
4db Internet port ill. szolgáltatás monitorozása és 365/7/24 operátori felügyelete proaktív sms riasztással. Monitorozható portok: domain, ftp data, ftp, smtp, http, https, imaps, pop3s, pop3, ssh		✓	✓	✓		✓		
11 db Internet port ill. szolgáltatás monitorozása és 365/7/24 operátori felügyelete proaktív sms + telefon riasztással. Monitorozható portok: domain, ftp data, ftp, smtp, http, https, imaps, pop3s, pop3, ssh							✓	
15GB Ftp tárhely			✓	✓		✓	✓	
Nem dedikált IP konzol 1 órás használata, max havi 5 alkalommal							✓	
Dedikált IP konzol megoldás 1/2/4/8/16/32 portra Virtual Mediaival							✓	
Dedikált konzol (RS232) elérés							✓	
Dedikált Online Táplekapcsolás				✓			✓	
Egyszeri díj	10 000 Ft	13 000 Ft	15 000 Ft	15 000 Ft	10 000 Ft	15 000 Ft	18 000 Ft	0 Ft
Határozatlan idejű szerződés esetén fizetendő havidíj/ gép	17 900 Ft	27 900 Ft	29 900 Ft	19 900 Ft	10 900 Ft	19 900 Ft	27 700 Ft	4 000 Ft
1 éves hűségnyilatkozat esetén fizetendő havidíj	12%	20%	20%	20%	9%	10%	10%	10%
2 éves hűségnyilatkozat esetén fizetendő havidíj	19%	30%	33%	33%	18%	20%	20%	17%

Általános Szerződési Feltételek

Hoszting szolgáltatásokra

Opcionálisan választható szolgáltatások	Egyszeri díj	Határozatlan idejű szerződés esetén fizetendő havidíj	Polc Basic Internet nélkül	Polc Basic	Polc Trend	Blokk Trend	Rack Basic Internet nélkül	Rack Trend	Rack Comfort	Bővítő Rack Unitok
Domain szolgáltatás; DNS 1, 2 .eu (éves díj)	-	10 000 Ft		opcionális	opcionális		opcionális	opcionális	✓	
Domain szolgáltatás; DNS 1, 2 .hu, .com, .net, .biz, .info, .org (éves díj)	-	6 900 Ft		opcionális	opcionális		opcionális	opcionális	✓	
15GB Ftp tárhely	-	Hívjon		opcionális	✓	✓		✓	✓	
+7db Internet port ill. szolgáltatás monitorozása és 365/7/24 operátori felügyelete proaktív sms + telefon riasztással. Monitorozható portok: domain, ftp data, ftp, smtp, http, https, imaps, pop3s, pop3, ssh	-	5 500 Ft							✓	
Gigabit Ethernet csatlakozás	-	85 000 Ft			opcionális	opcionális		opcionális	opcionális	
Addicionális IP cím egységára (1-5 db)	-	3 000 Ft			opcionális		opcionális	opcionális	opcionális	
Addicionális IP cím egységára (6-10 db)		4.500 Ft			opcionális		opcionális	opcionális		
Addicionális IP cím egységára (10 db fölött)		Egyedi ár			opcionális		opcionális	opcionális		
2db betáp csatlakozás	-	2 500 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	✓	
Dedikált IP konzol 1/1 hozzáférés (/port)	5 000 Ft	7 890 Ft			opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Dedikált IP konzol 1/4 hozzáférés VM (/port)	5 000 Ft	7 290 Ft			opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Dedikált IP konzol 1/16 hozzáférés VM (/port)	5 000 Ft	3 950 Ft			opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	✓	
Dedikált Konzol szerver (RS-232 (/port))	5 000 Ft	2 320 Ft	opcionális			opcionális		opcionális	✓	
Dedikált Táplekcsolás (1 betáp (/port))	5 000 Ft	1 000 Ft			opcionális	opcionális	opcionális	opcionális		
Dedikált Táplekcsolás (2 betáp (/2port))	5 000 Ft	2 000 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	✓	
Mobil IP konzol használata 5 óra/hó	-	3 700 Ft		opcionális	opcionális		opcionális	opcionális	✓	

Általános Szerződési Feltételek

Hosztíng szolgáltatásokra

Opcionálisan választható szolgáltatások	Egyszeri díj	Határozatlan idejű szerződés esetén fizetendő havidíj	Polc Basic Internet nélkül	Polc Basic	Polc Trend	Blokk Trend	Rack Basic Internet nélkül	Rack Trend	Rack Comfort	Bővítő Rack Unitok
Opcionális Switch bérleti lehetőség L2	Hívjon	Hívjon	opcionális		opcionális			opcionális	opcionális	
Védett hálózati elhelyezés	10 000 Ft	11 000 Ft				opcionális		opcionális	opcionális	
Tűzfal Cisco ASA5505	10 000 Ft	18 300 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Tűzfal Cisco ASA5510	10 000 Ft	29 100 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Tűzfal Cisco ASA5510 redundancia	10 000 Ft	58 300 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Tűzfal üzemeltetés	30 000 Ft	8 000 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Fájlmentés szolgáltatás	15 000 Ft	11 000 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	

1 éves hűségnyilatkozat esetén 12% kedvezmény a havidíjból.

2 éves hűségnyilatkozat esetén 20% kedvezmény a havidíjból.

A táblázatban szereplő árak a hatályos általános forgalmi adót nem tartalmazzák.

Opcionálisan választható szolgáltatások	Egyszeri díj	Határozatlan idejű szerződés esetén fizetendő havidíj		Polc Basic Internet nélkül	Polc Basic	Polc Trend	Blokk Trend	Rack Basic Internet nélkül	Rack Trend	Rack Comfort	Bővítő Rack Unitok
Windows operációs rendszer installálás*	20 000 Ft	-	1 éves hűségnyilatkozat esetén a havidíj kedvezmény 12% 2 éves hűségnyilatkozat esetén a havidíj kedvezmény 20%			opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Windows operációs rendszer üzemeltetés*	-	25 000 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Linux (Debian, Redhat) operációs rendszer installálás*	20 000 Ft	-				opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	
Linux (Debian, Redhat) operációs rendszer installálás*	-	20 000 Ft				opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális	

*Bérgépes felhasználás esetén

A táblázatban szereplő árak a hatályos általános forgalmi adót nem tartalmazzák.

MELLÉKLET: FIZIKAI HOZZÁFÉRÉS-VÉDELMI SZABÁLYZAT

A folyamatleírás célja

A szabályozás célja az adatközpontokban (Petőfi S. utca és Szeged) elhelyezett informatikai eszközök védelme az illetéktelen fizikai hozzáférés ellen, illetve a hozzáféréssel kapcsolatos tevékenységek és az elvégzett feladatokért vállalt felelősség meghatározása.

A folyamatleírás hatálya

A szabályozás tárgyi hatálya kiterjed a Szolgáltató 1.1 pontban megjelölt géptermeire (továbbiakban: Adatpark gépterem), valamint az ott üzemelő informatikai eszközökre.

A szabályozás személyi hatálya kiterjed a Szolgáltató munkatársaira.

Meghatározások, definíciók, szakkifejezések

Jelen szabályzat értelmezésében a Szolgáltató adatparki informatikai eszköznek minősülnek azok az általános és speciális célú számítógépek, azok perifériái és egyéb tartozékai, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik és az Adatpark géptermeiben (adatközpontok) üzemelnek.

Jelen szabályzat értelmezésében külső informatikai eszköznek minősülnek azok az általános és speciális célú számítógépek, perifériák és egyéb tartozékok, amelyek számára a Szolgáltató szerződés keretében az Adatpark géptermeiben az üzemeléshez szükséges gépteremi környezetet biztosítja.

Jelen szabályozás értelmezésében Adatpark munkatársnak minősülnek a Szolgáltató azon alkalmazottai és szerződéses partnerei, akik az Adatparkban lévő informatikai eszközök üzemeltetésére megbízást kaptak.

Jelen szabályozás értelmezésében Ügyfélnek minősül a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban lévő jogi vagy természetes személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, amely számára a Szolgáltató hosting szolgáltatást nyújt.

Jelen szabályozás értelmezésében külső feladatvégzőnek minősülnek az Ügyfél alkalmazottai és szerződéses partnerei, akiknek az Ügyfél a Szolgáltató Adatparkban lévő informatikai eszközeihez a fizikai hozzáférést engedélyezte, illetve Szolgáltató tulajdonú eszközök esetében mindazon Szolgáltató munkatársak, akiknek a Szolgáltató az Adatparkban lévő informatikai eszközeihez a fizikai hozzáférést engedélyezte, és akik nem az Adatpark munkatársai.

Jelen szabályozás esetén karbantartónak minősülnek a Szolgáltató azon alkalmazottai illetve szerződéses partnerei, akik a gépteremi infrastruktúra biztosításával kapcsolatos tevékenységeket végzik.

Jelen szabályozás értelmében illetéktelen személynek minősül minden olyan személy, akinek nincs érvényes engedélye az Adatpark géptermeiben való tartózkodásra.

Kapcsolódó feljegyzések, bizonylatok

- Biztonsági Napló
- A Szolgáltató Adatpark Fizikai hozzáférés-védelmi szabályzat végrehajtási utasítás
- A FOLYAMAT LEÍRÁSA, szabályok
- Felelőségek, feladatok
- Az IT Üzemeltetés felelőssége
- Az illetéktelen fizikai hozzáférés megakadályozása,
- A biztonsági események naplózása,
- A biztonsági rendszer rendszeres felülvizsgálata,
- Az érintettek tájékoztatása a biztonsági eseményekről.

- Az IT Üzemeltetés nem felelős az Ügyfél felhatalmazott külső feladatvégzőjének az Ügyfél informatikai eszközein végzett tevékenységéért.
- A fizikai hozzáférésre vonatkozó szabályok
- Általános használati utasítások, és szabályok

Az adatpark géptermeiben Adatpark munkatársak és külső feladatvégzők csak munkavégzés céljából tartózkodhatnak.

Az adatparkba való belépést minden esetben naplózni kell.

Külső feladatvégzők az Adatpark géptermeiben csak Adatpark munkatárs kíséretében tartózkodhatnak. Külső feladatvégzők belépése esetén a belépő személyazonosságát és a belépési jogosultságot a kísérő Adatpark munkatársnak minden esetben ellenőriznie kell.

A jelen szabályzatba ütköző bármilyen cselekmény vagy annak következménye észlelése esetén az Adatpark vezetőjét értesíteni kell, és az eseményt a biztonsági naplóban naplózni kell.

Az Adatpark gépterembe való bejutás rendje

Az Adatpark gépterembe bejutáshoz minden munkatársnak a személyre szóló mágneskártyáját vagy a belépési engedélyét kell használnia, akkor is, ha több személy egyidejű belépéséről van szó.

Mágneskártya vagy belépési engedély hiányában Adatpark munkatárs is csak más – mágneskártyával vagy belépési engedéllyel rendelkező – Adatpark munkatárs kíséretében léphet be, a belépés naplózása mellett.

A riasztó rendszer élesítéséhez és gátlásához minden munkatársnak a saját kódját kell használnia.

Az Adatpark gépterem ajtaját csak a belépéshez/kilépéshez szükséges ideig szabad nyitva tartani, és meg kell győződni az ajtó megfelelő záródásáról.

Gépek, gépteremi berendezések ki- és beszállítását úgy kell megszervezni, hogy a szállítás miatt nyitva tartott ajtóknál folyamatos felügyelet biztosítson legalább egy Adatpark munkatárs. Amennyiben a szállítás során nem Adatpark munkatársak is be kell, hogy jussanak a gépterembe, a szállítás befejezése után meg kell győződni arról, hogy a gépteremben nem maradt-e illetéktelen személy.

Amennyiben a biztonsági rendszer az ajtó nyitva maradását jelzi, az ügyeletes Adatpark rendszergazda köteles meggyőződni arról, hogy a gépterembe nem jutott-e be illetéktelen személy.

Az Adatpark gépterembe való bejutás rendje vészhelyzet esetén

Tűzriasztás esetén vészjel elhangzása után a gépterem ajtajának kinyitását csak akkor szabad megkísérelni,

- ha a helyiségben valaki tartózkodik,
- feltételezhető, hogy a helyiségben valaki tartózkodik.

Áramkimaradás, a beléptető rendszer illetve a vagyonvédelmi rendszer meghibásodása esetén az ügyeletes Adatpark munkatársnak kötelessége az Adatpark gépterembe bejutást személyesen megakadályoznia, ennek érdekében a megfelelő Adatpark gépteremben úgy kell az ügyeletet ellátni, hogy az illetéktelen hozzáférés kísérlete észlelhető legyen.

Vészhelyzet esetén a gépterembe külső feladatvégző nem léphet be. Vészhelyzet esetén a gépteremben Adatpark munkatársak csak életmentés, vészhelyzet elhárítás illetve az illetéktelen belépés meggátolásának érdekében tartózkodhatnak.

A géptermekből eszközöket, berendezéseket vészhelyzetben tilos kivinni.

A rack szekrények kinyitásának rendje

A gépterem rack szekrényeit zárva kell tartani, a rack szekrényeket csak az Adatpark munkatársa nyithatja illetve zárhatja.

A rack szekrényeket csak a munkavégzés idejére szabad kinyitni.

Külső feladatvégző a rack szekrényben üzemelő saját berendezésekhez is csak Adatpark munkatárs jelenlétében férhet hozzá. A rack szekrények kulcsát külső feladatvégzőnek átadni tilos.

Külső feladatvégző számára csak olyan rack szekrényt szabad kinyitni, amelyhez az illető engedéllyel rendelkezik.

Eszközök szállítása, javítása

Ügyfél eszközeit a külső feladatvégző is csak az Ügyfél írásos meghatalmazásával szállíthatja ki- illetve be. Az írásos meghatalmazás lehet eseti és lehet a külső feladatvégző megbízásának idejére szóló is.

Új gépet a gépterembe bevinni csak szerződésmássalattal, a hardware konfiguráció rögzítése mellett szabad.

Ügyfél eszközeit az Adatpark munkatársai csak eseti írásos meghatalmazásra szállíthatják ki- illetve be, amennyiben a jelen ÁSZF máshogy nem rendelkezik.

Az Adatpark géptermeiben javítás csak modulcserével történhet. Nagyobb javításokhoz az eszközt a gépteremből el kell szállítani.

Adatpark tulajdonú tárolóeszköz vagy média végleges meghibásodása esetén az eszköz megsemmisítéséről gondoskodni kell. Az eszköz illetve média megsemmisítését az Adatpark vezetője rendeli el.

Eszközök illetve modulok ki és bevétele szállítólevéllel, az eszköz illetve modul egyértelmű azonosítására alkalmas megjelölés feltüntetése mellett történhet meg.

Az eszközkonfiguráció megváltozását, eszközök vagy modulok belső mozgását az eszköz illetve modul egyértelmű azonosítására alkalmas megjelölés feltüntetése mellett dokumentálni kell.

Az Adatpark raktárából eszközt, modult vagy alkatrészt csak az Adatpark vezetője illetve raktárosa vehet ki, illetve vihet oda be.

Biztonsági naplózás

A gépterembe bejutást, az eszközök ki- és beszállítását naplózni kell.

Adatpark munkatársak ki- és belépését a Biztonsági Naplóban naplózni kell.

Külső feladatvégzők illetve karbantartók be- illetve kilépése esetén regisztrálni kell a belépés illetve a kilépés időpontját, a gépteremben tartózkodás célját, a kinyitott rack szekrény(ek) azonosítóját, a kíséző Adatpark munkatárs nevét, a külső feladatvégző illetve karbantartó egyértelmű azonosítását lehetővé tevő paramétereket (név, személyi ig. szám., cégnév)

Eszközszállítás esetén naplózni kell a bevitel illetve kivitel időpontját, az eszköz gyártóját, típusát, sorozatszámát, egyedi azonosításra alkalmas egyéb paraméterét, illetve engedély megléte esetén az engedély másolatát illetve elektronikus naplózás esetén iktatószámát.

Naplózni kell a jogosultságok megadását, visszavonását, megváltoztatását az érintett személy, a jogosultság változás és az időpont megjelölésével.

Naplózni kell a Biztonsági Napló és mellékletei felülvizsgálata során tett észrevételeket illetve intézkedéseket a felülvizsgáló személy, a vizsgálat időpontja, a vizsgálat eredménye és a megtett intézkedések megjelölésével.

A szabályzatba ütköző bármilyen eseményt naplózni kell az

- észlelő személy,
- az észlelés időpontja,
- a rendellenes esemény
- megadásával.

A napló bejegyzéseit utólag megváltoztatni tilos.

A naplóbejegyzések másolatát a bejegyzés megtörténte után az Adatpark vezetője által meghatározott helyre továbbítani kell archiválás céljából.

A napló egy példányának vagy elektronikus változatának a gépteremben elérhetőnek kell lennie.

A beléptető rendszer logjait el kell kérni a biztonsági szolgáltatótól és a napló mindegyik példányához ezt csatolni kell.

A napló adatokat a keletkezéshez képest legalább 5 évig kell tárolni.

Az értesítés rendje

Jelen szabályzat bármely rendelkezésébe ütköző esemény esetén értesíteni kell az Adatpark vezetőjét, illetve az ügyeletes rendszergazdát, amennyiben nem ő az észlelő.

Amennyiben az illetéktelen hozzáférési kísérlet valamely Ügyfél eszköze vagy rendszere ellen irányul értesíteni kell az illető Ügyfeleket.

Felelősségek, jogkörök

Engedélyezés

Az Adatpark gépterembe állandó belépési engedélyt csak az Adatpark vezetője adhat, illetve az engedély visszavonása az Adatpark vezetőjének jogköre és feladata. Az állandó belépési engedéllyel rendelkezők listáját a gépteremben jól látható helyen ki kell függeszteni.

Külső feladatvégző belépési engedélyének feltétele, hogy az Ügyfél cégszerűen nyilatkozzon a külső feladatvégző személyéről és jogköréről. Külső feladatvégzők belépését az Adatpark vezetője engedélyezi, illetve szükség esetén az engedély visszavonásáról gondoskodik. A belépési engedéllyel rendelkező külső feladatvégzők listáját a napló mellékleteként csatolni és folyamatosan frissíteni kell.

Nem Adatpark tulajdonú eszközök szállítását az eszköz tulajdonosának kell engedélyezni.

Felelősség

Az Adatpark vezetője vagy annak meghatalmazottja felelős a beléptető rendszer/biztonsági napló megfelelő üzemének rendszeres ellenőrzéséért, illetve annak ellenőrzéséért, hogy az illetékes munkatársak képesek-e a rendszert a szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezelni.

Az Adatpark munkatársak felelősek a kíséretükben lévő, illetve általuk a gépterembe beengedett személyek tevékenységének biztonsági felügyeletéért, a tudomásukra jutott biztonsági események naplózásáért, illetve az illetékesek értesítéséért.

Auditálás

A napló bejegyzéseit, a belépési logokat rendszeresen, illetve biztonsági problémák esetén felül kell vizsgálni az illetéktelen belépési kísérletek kiszűrése érdekében.

Kiegészítések és kivételek

Bármilyen, a szabályzattól való eltéréshez, vagy annak kiegészítéséhez az Adatpark vezető írásos jóváhagyása szükséges.