

7.B MELLÉKLET: HIBAKEZELÉS

1. Hibabejelentés

1.1 Az Igénybevevő – a 3. pontban leírt hibaeset kivételével – az észlelt meghibásodást e-mailban jelentheti be a Szolgáltató FNT NOC funkciót ellátó szervezeténél.

1.2 Az Igénybevevő az 1.1 pont szerint e-mailban bejelentett meghibásodást a szükséges egyeztetések után telefonon is megerősíti.

1.3 Az 1.1 pont szerinti hibabejelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a)** a bejelentő neve, a kapcsolattartó neve, telefonszáma;
- b)** az érintett Összekapcsolási Célú Csatlakozónyaláb (Összekapcsolási Célú Csatlakozó Link) Összekapcsolási Pont Földrajzi Helyének azonosítója;
- c)** a meghibásodott Forgalmi Szolgáltatás megnevezése;
- d)** a hiba pontos, tömör leírása;
- e)** a hibán eddig elvégzett vizsgálatok felsorolása és eredménye
- f)** a hibajelenség észlelésének módja (felügyeleti rendszer, bejelentés stb.);
- g)** a hiba keletkezésének időpontja;
- h)** a bejelentés időpontja;
- i)** ha szükséges, az Igénybevevőhöz való bejutás rendje.

2. Hibaelhárítás

2.1 A Szolgáltató a 3. pontban leírt hibaeset kivételével a 2.2-2.7 pontok szerint jár el.

2.2 A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. A hibabehatárolás befejezése után a Szolgáltató a Hibajelentő lap megfelelő rovatainak kiöltésével és a lap visszaküldésével tájékoztatja az Igénybevevőt a hiba okáról és az elhárítás várható idejéről. Az Igénybevevő köteles a Hibajelentő lapon szereplő információkkal kapcsolatos észrevételeit minél hamarabb a Szolgáltató felé megtenni. Amennyiben ezen észrevételezés 2 (két) napon belül nem történik meg, a Hibajelentő lap tartalma elfogadottnak tekintendő.

2.3 A hibabehatárolást követően Szolgáltató maximum 5 (öt) óránként ad tájékoztatást a hiba elhárításának előrehaladtáról. A Szolgáltató a hibát a lehető legrövidebb időn belül elhárítja.

2.4 Amennyiben a hibaelhárításhoz szükséges a helyszínre történő bejutás, a Szolgáltató felveszi a kapcsolatot az adott helyszínre az Igénybevevő által megadott kapcsolattartóval. Ha az Igénybevevő kapcsolattartója nem tudja biztosítani a bejutás feltételeit, akkor a bejutás kérésétől a bejutásig eltelt idő nem számít bele a hibaelhárítási időbe.

Ha a Szolgáltató a hibát nem képes elhárítani, mert az Igénybevevő kapcsolattartója nincs jelen, akkor a hibaidő felfüggesztésére kerül sor erre az időre, vagyis ez az idő nem számít bele a hibaelhárítási időbe.

2.5 A Szolgáltató a hibaelhárítás után a Összekapcsolási Célú Csatlakozó Linket vagy a Forgalmi Szolgáltatást levizsgálva adja át az Igénybevevőnek kipróbálásra. A Összekapcsolási Célú Csatlakozó Link vagy a Forgalmi Szolgáltatás akkor tekintendő kijavítottnak, ha az Igénybevevő a hiba javítását elfogadta. Az Igénybevevő köteles a hiba javítását elfogadni, amennyiben a Összekapcsolási Célú Csatlakozó Link vagy a Forgalmi Szolgáltatás a szolgáltatás leírásban rögzített feltételeknek megfelel.

2.6 A Szolgáltató a hibaelhárítási folyamat lezárásakor szóban és faxon, a kitöltött Hibabejelentő lap visszaküldésével ad tájékoztatást a hiba megszüntetéséről. Ebben a jelentésben szerepelnek a hiba elhárításának a részletei. A jelentés tartalmazza továbbá:

- a) a hibajegy sorszámát;
- b) a bejelentő nevét, kapcsolattartó nevét, kapcsolattartó telefonszámát;
- c) az érintett Összekapcsolási Célú Csatlakozónyaláb, Összekapcsolási Pont Földrajzi Helyének azonosítóját;
- d) a hibaállapot kezdetének időpontját;
- e) a hibaállapot végének időpontját;
- f) a szolgáltatás kiesésének idejét;
- g) az üzemzavar okát; és
- h) a fellebbvitel következő szintjét (a jelentés el nem fogadása esetére).

2.7 Az Igénybevevő köteles a Hibajelentő lapon szereplő információkkal kapcsolatos észrevételeit minél hamarabb a Szolgáltató felé megtenni. Amennyiben ezen észrevételezés 2 (kettő) napon belül nem történik meg, a Hibajelentő lap tartalma elfogadottnak tekintendő.

3. Hibaelhárítás Közvetítőválasztáshoz kapcsolódó hibákra

3.1 Az Előfizető által az Igénybevevőnél bejelentett hibák kezelése

- 3.1.1** A Felek Közvetítőválasztás keretében Előfizetőik számára nyújtott szolgáltatások keretében kötelesek az Előfizetők számára hibabejelentő szolgálatot működtetni és e hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a megkötött Előfizetői Szerződéseikben feltüntetni.
- 3.1.2** Az Igénybevevő 3.1.1 pont szerinti hibabejelentő szolgálatához az Előfizető által bejelentett hiba esetén az Előfizető felé a hibával kapcsolatos felelősséget a hiba elhárítása során az Igénybevevő köteles vállalni.
- 3.1.3** Amennyiben az Igénybevevőnek – hibás teljesítés következtében – az Előfizető felé Közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásával kapcsolatban kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik és a hibás teljesítés a Szolgáltatónak betudható, akkor az Igénybevevő az Előfizető által felé érvényesített kötbérnek a Szolgáltató felelősségével arányos részét a Szolgáltatóra továbbháríthatja.
- 3.1.4** Az Igénybevevő hibabejelentő szolgálatára beérkező Közvetítőválasztás körébe tartozó hibabejelentések esetén – a valósnak bizonyult hibákat – a Partner köteles a hibát a bejelentéstől számított 24 (huszonnégy) órán belül kivizsgálni. Amennyiben a bejelentett hiba behatárolása során kiderül, hogy a hiba nem az Igénybevevőnél van, akkor a hibát az Igénybevevő a Szolgáltató helyi hálózat üzemeltetésével foglalkozó hibabejelentő szolgálatánál jelentheti be.
- 3.1.5** A Szolgáltató a Közvetítőválasztás körébe tartozó – a 3.1.4 pont szerint bejelentett – hiba esetén köteles 48 (negyvennyolc) órán belül a hibát elhárítani.
- 3.1.6** Az Igénybevevőhöz bejelentett, azonban egyértelműen nem a Közvetítőválasztás körébe tartozó hiba esetén az Igénybevevő jogosult – a hibaelhárítás felelősségének kizárása mellett – a hibát a Szolgáltatónak átadni. Az Igénybevevő elsőként a Szolgáltatót értesíti a hibáról, amit átad neki. A hiba elhárításáról az Előfizetőt a Magyar Telekom visszajelzését követően Igénybevevő tájékoztatja. Igénybevevő és Magyar Telekom közti hiba átadás, visszajelzés, e-mail-en keresztül történik.

3.2 Az Előfizető által a Szolgáltatónál bejelentett hibák kezelése

- 3.2.1** Az Igénybevevő által Előfizetői számára Közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódóan az Előfizetői által a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatára beérkező hibabejelentések esetén – Közvetítőválasztás körébe tartozó, valósnak bizonyult hibákat – a Szolgáltató köteles a bejelentéstől számított 24 (huszonnégy) órán belül kivizsgálni.
- 3.2.2** Ha a hiba kivizsgálásának eredményeképp a Szolgáltató a felelősségét kizárja, köteles a hiba bejelentésétől számított 24 (huszonnégy) órán belül a hibát átadni az Igénybevevőnek. A Magyar Telekom elsőként a Partnert értesíti a hibáról, amit átad neki. Az Előfizetőt a Partner visszajelzését követően a Magyar Telekom tájékoztatja a hiba elhárításáról. A hiba partner felé történő átadása e-mail-en keresztül történik.

3.2.3 A 3.2.2 pont szerint átadott hibával kapcsolatos további felelősség az Igénybevevőt terheli, aki az átadást követő 48 (negyvennyolc) órán belül köteles kijavítani a hibát.

3.3 A hiba átadásának a módja

A 3.1.4, 3.1.6 és 3.2.2 pont szerinti hiba átadása és átvétele e-mailban történik. A hibára az elsődleges hivatkozást az Előfizető telefonszáma (előfizetői száma) jelenti. A hiba átadásakor az alábbi információ kerül átadásra:

- a) Előfizető neve;
- b) Előfizető címe;
- c) Előfizető telefonszáma;
- d) Előfizető értesítési telefonszáma (pl. mobil);
- e) panasz tömör leírása;
- f) bejelentés ideje;
- g) a hibavizsgálat addigi eredménye; és
- h) átadó neve.