

5.C MELLÉKLET: INFORMÁCIÓNYÚJTÁS, TITOKTARTÁS, ELEKTRONIKUS KAPCSOLATTARTÁS, INFORMÁCIÓS HOZZÁFÉRÉSI FELÜLET

1. Információnyújtás

1.1 A MARUO és a hatálya alá tartozó Szerződés rendelkezéseitől függetlenül egyik Fél sem kötelezhető olyan információ nyújtására, amely harmadik fél irányában vállalt titoktartási kötelezettsége hatálya alá esik, hacsak az érintett harmadik fél nem egyezik bele a titoktartás feloldásába. Ilyen esetben az információt nyújtó Fél köteles beszerezni a harmadik fél szükséges beleegyezését, amennyiben információt ad át a másik Félnek.

A jelen pontban foglalt korlátozás nem vonatkozik olyan információra, amely átadására a Magyar Telekom a Határozatokban foglalt valamely kötelezettsége alapján köteles

1.2 Az információt nyújtó Fél köteles arra törekedni, hogy az általa nyilvánosságra hozott információ legjobb tudomása szerint pontos legyen a kiadás idejében.

1.3 Az információt igénylő Fél köteles előre mentesíteni az információt átadó Felet a felelősség, kártérítés, követelés, károkozás ill. azon költségek alól, melyek az igénylő Fél hibájából merülnek fel annak következtében, hogy nem tett eleget azon feltételeknek, melyek az információ átadás során kerültek meghatározásra az átadó Fél illetve harmadik fél által.

2. Titoktartás, Adatkezelés, Adatvédelem

2.1. Felek kötelezik magukat arra, hogy a jelen szerződéses jogviszonyukkal kapcsolatosan, illetőleg egyéb módon tudomásukra jutott mindazon információt, adatot, amely a másik félre, így különösen annak üzleti, pénzügyi, társasági jogviszonyaira vonatkozik, minden körülmény között megőrzik, függetlenül attól, hogy azokat az érintett Fél üzleti titoknak minősíti vagy sem. Továbbá, a Felek a tulajdonukat képező vagy a Felekkel, üzleti tevékenységükkel, gazdálkodásukkal, az egymásnak nyújtott szolgáltatások paramétereivel, pénzügyi és jogi helyzetükkel, illetve velük egyébként kapcsolatos – írásban kifejezetten bizalmasnak minősített, illetve tárgyaláson szóban elhangzott és ilyenként megjelölt – információkat (amelyeket a Szerződések teljesítése érdekében egymás előtt felfednek, illetőleg amelyek a Szerződésekkel összefüggésben váltak számukra ismertté vagy egyébként hozzáférhetővé)

a) üzleti titokként kezelik;

b) azt jogosulatlan személy részére nem szolgáltatják ki, illetve nem teszik egyéb módon hozzáférhetővé;

c) azt csak a Szerződések teljesítéséhez, az ehhez szükséges mértékben használhatják fel, és csak a teljesítésben közvetlenül részt vevő munkavállalóik, ill. alvállalkozóik számára tehetik hozzáférhetővé; és

d) azzal egyéb módon sem élnek vissza.

2.2. Felek egyúttal kötelezettséget vállalnak arra, hogy az ilyen információkat sem a jelen szerződés időbeli hatálya, érvényessége alatt, sem annak megszűnését követően nem teszik harmadik személyek számára hozzáférhetővé, illetőleg azokat egyéb, a jelen szerződés tárgyával össze nem függő módon nem használják fel és azzal nem élnek vissza. A Felek a 2.1. pont szerinti bizalmas információkat kizárólag indokolt esetben – az érintett Fél előzetes írásbeli hozzájárulásának birtokában – használják fel a köztük létrejött Szerződések teljesítésének érdekében kívül eső céllal összefüggésben. A Felek kötelezik magukat arra, hogy az ilyen hozzájárulást kizárólag indokolt esetben tagadják meg egymástól.

2.3 A 2.1. és 2.2. pontban vállalt titoktartási kötelezettség nem vonatkozik az olyan információra

- a) amely köztudomású;
- b) amelyet nem a Szerződések megsértésével hoztak nyilvánosságra;
- c) amely nyilvánosságra hozatali korlátozás nélkül a másik Fél birtokában volt már azelőtt, hogy a nyilvánosságra hozó Féltől megkapta volna;
- d) amelyet a használó Fél harmadik féltől kapott, aki jogszerűen szerezte meg vagy hozta létre azt, és akit nem köt nyilvánosságra hozatali tilalom;
- e) amelyet az egyik Fél a másik Fél bizalmas információjának felhasználása nélkül maga hozott létre azt;
- f) az adott Félnak – jogszabályban, vagy hatóság, illetve bíróság döntésében vagy határozatában meghatározott – kötelessége átadni illetékes hatóság, rendvédelmi-, segély- és egyéb szervezetek számára; vagy
- g) amelyet az adott Félnak társadalmi tájékoztatási kötelezettsége miatt szükséges nyilvánosságra hozni.

2.4 Felek az általuk, vagy hálózataik igénybevételeivel továbbított közlést és adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerhetik meg.

2.5 Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződéssel összefüggésben egymásnak átadott, illetve egymás tudomására hozott előfizetői nevet, személyes vagy egyéb adatot tartalmazó listát, regisztert, illetve az ezzel kapcsolatos adatokat, információkat a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény, valamint egyéb adat - és titokvédelmi szabályok előírásainak megfelelően kezelik és sem a jelen szerződés időbeli hatálya, érvényessége alatt, sem annak megszűnését követően jelen szerződésben foglalt jogviszonytól eltérően, a másik Fél engedélye nélkül, saját, valamint harmadik személyek céljaira nem

használják fel, harmadik személyek számára nem teszik hozzáférhetővé, azzal egyéb módon sem élnek vissza. Ezen kötelezettségei megszegésével okozott kárért a szerződésszegő Fél kártérítési felelősséggel tartozik.

2.6 Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Felek alkalmazottját, tagját, megbízottját a Felekkel azonos módon terheli.

2.7 A Felek kötelezik magukat, hogy a Szerződés teljesítése során tevékenységüket a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok betartásával végzik, különös tekintettel a Szerződés aláírásakor hatályos alábbi törvényekre:

- a) a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- b) a polgárok személyes adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. Tv.;
- c) atisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Tv.; és
- d) a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.

2.8 A Felek a Szerződés teljesítése során eleget tesznek az Általános Adatvédelmi Rendeletnek (Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről).

2.9 A Szerződés szerinti jogviszonyukkal összefüggésben Felek az általuk nyilvántartott adatok kezelői maradnak. Felek felhatalmazzák a másik Felet arra, hogy – amennyiben és amilyen mértékben ez a Szerződésben vállalt kötelezettségek teljesítéséhez szükséges – a másik Fél az általa kezelt adatokhoz hozzáférjen és azokat használja.

2.10 A Magyar Telekom az általa a Jogosult helyett kezelt valamennyi személyes adat tekintetében mindenkor szavatolja és vállalja, hogy:

- a) Ezeket a személyes adatokat kizárólag a szolgáltatások nyújtása céljából, valamint a Felek ezt követően megkötött írásbeli megállapodásában rögzített céloknak megfelelően kezeli, és hogy ennek során kizárólag a Jogosult dokumentált utasításainak megfelelően fog eljárni;
- b) A Jogosult erre vonatkozó kifejezett, dokumentált utasítása hiányában - különösen tartózkodni köteles attól, hogy az ilyen személyes adatok vonatkozásában ő maga adatkezelői minőségben járjon el, illetve, hogy a személyes adatokat harmadik fél részére továbbítsa, ezt megkísérelje vagy azok vonatkozásában az adatkezelést harmadik félnek teljesítse;

- c) A Szolgáltatások nyújtásához elvárt és szükséges mértéket meghaladóan a személyes adatokat semmilyen célból nem kezelheti;
- d) A személyes adatokat saját céljaira nem használhatja fel, illetve azokat harmadik felek részére kínált termékekbe vagy szolgáltatásokba nem foglalhatja bele;
- e) A Magyar Telekom megfelelő műszaki és szervezeti intézkedések végrehajtását vállalja annak érdekében, hogy a Jogosult rendelkezésére bocsátott, illetve a személyes adatok továbbítására használt elektronikus hírközlési hálózatok vagy szolgáltatások biztonságát megőrizze (beleértve azokat az intézkedéseket is, amelyek a kommunikáció titkosságának biztosítása és annak jogellenes megfigyelése vagy lehallgatása, továbbá számítógépekhez vagy rendszerekhez való jogosulatlan hozzáférés célját, és ezáltal a biztonságos kommunikáció fenntartását szolgálják);
- f) A Magyar Telekom köteles meggyőződni a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező munkavállalók és a további adatfeldolgozó ilyen munkatársainak megbízhatóságáról, és köteles biztosítani, hogy az előbbieket a személyes adatok védelme és kezelése kapcsán megfelelő képzésben részesültek és a személyes adatok kezelésére vonatkozó olyan titoktartási rendelkezéseket tartalmazó megállapodásokat kötöttek, amelyek legalább annyira szigorúak, mint a Szerződésben szereplő rendelkezések.

3. Elektronikus kapcsolattartás

3.1 A Magyar Telekom – a Határozatok által előírt körben és módon - biztosítja az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét a Jogosult számára valamennyi kábelhely megosztással, valamint az Előrendeléssel, a Berendezés alkalmassági vizsgálattal, a Szerződés megkötésével, teljesítésével, módosításával, megszűnésével (a Felek együttműködésével) kapcsolatos eljárás során. A Magyar Telekom elektronikus kapcsolattartásra kialakított rendszerében a Jogosult igazolhatóan értesítést kap az általa a Magyar Telekomnak megküldött dokumentum átvételéről.

3.2 A Magyar Telekom a Jogosultat elektronikus formában tájékoztatja a hálózatában várható, vagy bekövetkezett, a Jogosult által nyújtott előfizetői szolgáltatásokat érintő szolgáltatáskieséssel, vagy minőségromlással kapcsolatban. A tájékoztatásra a Magyar Telekom saját kiskereskedelmi üzletágának tájékoztatásával egyidőben kerül sor és ennek keretében mindazokat a szolgáltatáskiesés, vagy minőségromlás okával, kezdő és befejező időpontjával kapcsolatos információkat átadja, amelyeket a saját kiskereskedelmi üzletága számára is átad.

3.3 Magyar Telekom az előfizetői hozzáférési ponton telepített hálózat végződött berendezések (végberendezések) üzembehelyezése és hibakezelése során az elektronikus kapcsolattartás alternatívájaként biztosítja a hangrögzítéssel felszerelt telefonvonalon történő telefonos kapcsolattartás lehetőségét is a Jogosult számára.

4. Információs hozzáférési felület (Partner Portál)

4.1 A Magyar Telekom elektronikus információs hozzáférési felületen („Felület” vagy „Partner Portál”) keresztül hozzáférést biztosít a Jogosultnak olyan rendelkezésére álló információkhoz, amelyek a Jogosult számára szükségesek

- nagykereskedelmi szolgáltatás létesíthetőségének megítéléséhez;
- megrendeléséhez;
- hibakezeléshez.

4.2 A Magyar Telekom adatbázisaihoz nem biztosít közvetlen hozzáférést. A Magyar Telekom a működést támogató rendszereiben található információkhoz való hozzáférést a Partner Portálon keresztül úgy biztosítja, hogy az információkhoz a Jogosult Szolgáltató közvetlenül, azaz a Magyar Telekom érdekkörében megvalósuló és az egyes információ lekérdezésekhez kapcsolódó emberi közreműködés nélkül, a saját kiskereskedelmi területe számára biztosított átfutási idővel hozzáférjen. Az információs hozzáférési felületet a Magyar Telekom úgy alakítja ki, hogy az lehetővé tegye a Jogosult Szolgáltató számára olyan rendszer kialakítását, amely az előfizetőkkel közvetlen kapcsolatban álló területei számára is biztosítja a Magyar Telekom saját kiskereskedelmi területe számára biztosított átfutási időket alkalmazását.

4.3 A Magyar Telekom a Partner Portál használatához részletes és naprakész kézikönyv elérhetőségét biztosítja a Jogosultak számára a

https://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok/nagykereskedelem/belfoldi_vezetekes/szeles_savu_hozzaferes/maruo-2018

honlapon keresztül.

Amennyiben Magyar Telekom a jövőben rendelkezik Partner Portál tesztkörnyezettel, biztosítja Jogosult számára a Partner Portál tesztkörnyezetéhez való hozzáférést. Addig Jogosult igénye esetén, Magyar Telekom együttműködik Jogosulttal Partner Portál tesztkörnyezeten kívüli tesztelése kapcsán.

4.4 A Partner Portál rendelkezésre állására vonatkozó rendelkezéseket a 4.D Melléklet tartalmazza. Ebbe az arányba nem tartozik bele a hibákból és karbantartásokból eredő szolgáltatáskiesési idő.

4.5 A Partner Portálon a leghosszabb egybefüggő időtartam, ameddig a Jogosult általi információlekérés nem érhető el (üzemszünet): 2 óra.

4.6 A Partner Portál a Magyar Telekom a következő információkhoz biztosít hozzáférést:

4.6.1 A szolgáltatás létesíthetőségével és a megrendeléssel kapcsolatban, adott előfizetői hozzáférési pont vagy földrajzi cím vonatkozásában:

- a) Hálózat típusa;

- b) Alkalmazott átviteli technológia (VDSL esetén annak feltüntetése, hogy az adott előfizetői hozzáférési ponton alkalmaz-e vektoring megoldást a Magyar Telekom);
- c) Valamennyi elérhető nagykereskedelmi szolgáltatás megnevezése,
- d) Az elérhető nagykereskedelmi szolgáltatásokkal kapcsolatos esetleges időbeli korlátozások:
 - elérhetőség záró dátuma,
 - megszüntetés oka a korábban biztosított hozzáférés visszavonásának vagy a hozzáférési pont áthelyezésének feltüntetésével,
 - megszüntetést követően elérhető nagykereskedelmi szolgáltatások;
- e) Nem fizikai hozzáférési szolgáltatások esetén az elérhető legmagasabb sáv szélességek (névleges, garantált le- és feltöltési sebességek);
- f) Az adott előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában az információk hozzáférési felület kialakítását követően elvégzett alkalmassági, megvalósíthatósági vizsgálatok időpontja és eredménye;
- g) A megrendelés státusz információi:
 - folyamatban (ellenőrzés alatt) státusz
 - teljesítés alatt (létesítés alatt) státusz
 - teljesítve (létesült) státusz
 - elutasítva státusz.

A Telekom saját kiskereskedelmi területe számára is ezen információk elérését biztosítja.

4.6.2 A hibakezeléssel kapcsolatban:

Kizárólag a Jogosult által igénybevett hozzáférési szolgáltatás felhasználásával nyújtott előfizetői szolgáltatás folytonosságát vagy minőségét érintő, a Magyar Telekom hálózatában felmerülő hibával, illetve karbantartással kapcsolatos információk olyan részletességben, ahogyan azt a Magyar Telekom saját kiskereskedelmi üzletága számára is hozzáférhetővé teszi.

A Partnert Portálon feladásra kerülő (Trouble Ticket Service Request / TT SR) hibajegyekre vonatkozóan a következő státusz állapotok kerülnek visszadásra:

- nyitott státusz,
- folyamatban státusz,
- folyamatban alstátuszaként vizsgálat alatt,
- opcionálisan ügyfélre vár státusz
- megoldott státusz,
- lezárt státusz.

A Telekom a Partner Portál felületen valós időben megadja a státusz állapot változásokat, melyhez a Jogosult valós időben hozzáfér, hogy a Jogosult saját ügyfele felé vállalt és előírt kiskereskedelmi kötelezettségeit teljesíteni tudja. Ezen státusz információk megegyeznek a Telekom saját kiskereskedelmi területe

által alkalmazott hibaelhárítási folyamata során elérhető információkkal, így az egyenlő elbánás elvét a Telekom teljesíti.

4.7 Üzemszünet esetén a Magyar Telekom elektronikus formában, késedelem nélkül tájékoztatja Felülethez hozzáférési jogosultsággal rendelkező Jogosultat a Felület üzemszünetének kezdetéről és várható befejeződéséről, valamint annak tényleges befejeződéséről. Tervezett üzemszünet – a szolgáltatás előre tervezett karbantartás, felújítás, bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenység elvégzése céljából történő szüneteltetése – esetén Magyar Telekom legalább 7 nappal korábban értesíti Felülethez hozzáférési jogosultsággal rendelkező Jogosultat a Felület üzemszünetének kezdetéről és várható befejeződéséről, valamint befejezésekor annak tényleges befejezéséről. Magyar Telekom a tervezett üzemszünetet este 8 és reggel 8 közé időzíti. Az üzemszünet ideje alatt a 3.2 pontban megadott elérési módon történik a hibakezeléshez kapcsolódó Felek közötti tájékoztatás.

4.8 Magyar Telekom tájékoztatja Felülethez hozzáférési jogosultsággal rendelkező Jogosultat a Partner Portál valamely funkciójának teljes vagy részleges változásáról elektronikus formában a változást éles üzembehelyezését megelőző 30. nappal, ezzel egyidejűleg a 4.3 pontban foglalt, honlapján elérhető tájékoztatóval egy helyen értesíti a Jogosultakat a változás tényéről és annak pontos tartalmáról. Amennyiben a funkció megváltozása miatt tesztelésre is szükség van, akkor Magyar Telekom együttműködik a Felülethez hozzáférési jogosultsággal rendelkező Jogosulttal. Amennyiben a funkció változása kapcsán a korábban elérhető információk köre bővül, akkor az új információ Jogosult általi elérhetősége egybe esik az információ saját kiskereskedelmi terület számára elérhetővé válásával.