

## 11. számú melléklet: Cloud Call Connect (korábbi nevén: Teams Call Connect)

### 1. Szolgáltatás meghatározása

A Cloud Call Connect felhő alapú szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Ügyfél felhő alapú kommunikációs megoldása (pl. Microsoft Teams, Zoom, felhő alapú contact center) a külön előfizetői szerződés alapján hozzárendelt Magyar Telekom IP alapú vezetékes hangszolgáltatásával, a szolgáltatás a publikus telefonhálózaton hívásokat tudjon indítani és fogadni.

A Cloud Call Connect szolgáltatás révén az Ügyfél felhő alapú kommunikációs alkalmazásához hozzárendelhető telefonszám, a hozzárendelt számra érkező hívások az alkalmazásban is kezelhetők, az innen kezdeményezett hívás esetén pedig a hozzárendelt telefonszám kerül kijelzésre a hívott fél számára. A szolgáltatásnak nem része az Ügyfél felhő alapú kommunikációs megoldása és a publikus telefonhálózaton történő telefonáláshoz szükséges a felhő alapú kommunikációs megoldás gyártója által előírt licenzek. A szolgáltatás továbbá nem tartalmazza a hírközlési szolgáltatást.

### 2. Szolgáltatás elemei

Szolgáltatás elem megnevezése
-------------------------------

Cloud Call Connect hozzáférés
-------------------------------

Cloud Call Connect egyszeri létesítési díj
--

- Műszaki támogatás
  - a Cloud Call Connect szolgáltatásban az összeköttetés kiépítése, iránymutatás az Ügyfél oldali felhő alapú kommunikációs megoldásban történő beállításokhoz
  - Service Desk (0-24 óra)

### 3. Szolgáltatás igénybevételének feltételei

#### 3.1 Hírközlési szolgáltatás

A Cloud Call Connect szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által külön megállapodás alapján biztosított IP alapú vezetékes hangszolgáltatásával vehető igénybe.

A szolgáltatás, illetve a felhő infrastruktúra eléréshez Ügyfél által biztosított publikus internethozzáférés szükséges. Az internet kapcsolat sávszélességének a megfelelő hangminőség érdekében felhasználónként legalább 100 kbps sebességgel kell bírnia le- és feltöltési irányba egyaránt. Közvetlen videóhívás esetén (videó képfelbontásától függően) 1.2 Mbit/s-1.5 Mbit/s, csoportos videóhívás esetén (videó képfelbontásától függően) 1.-2 Mbit/s az elvárt sávszélesség. Az Ügyfél felhő alapú kommunikációs megoldása egymás közötti IP alapú hívásai a megoldás felhőjében történnek, a hívás az Ügyfél felhő alapú kommunikációs megoldás gyártójának díjszabása szerint történik. Az Ügyfél felhő alapú kommunikációs megoldásából kifelé, a publikus telefonhálózatra irányuló hívás esetén a vezetékes hangszolgáltatásra vonatkozó díjszabás az irányadó. A publikus telefonhálózatra való kihívást az egyidejű hívások szerint méretezni szükséges, melyet a rendelkezésre álló hangcsatorna szám szabályoz. A hangcsatorna a vezetékes hang szolgáltatás részét képezi, így annak mennyiségét és díjszabását a vezetékes hangszolgáltatásra vonatkozó szerződés tartalmazza. Fővonali irányba Szolgáltató csak annyi hívást biztosít, amennyit a rendelkezésre álló fővonali hangcsatornák ki tudnak szolgálni. A hangszolgáltatás, az internet hozzáférés nem képezi a Cloud Call Connect szolgáltatás részét, azonban meglétük a Cloud Call Connect szolgáltatás nyújtásának feltétele.

#### 3.2 Gyártói környezeti követelmények

A Cloud Call Connect szolgáltatással összekötendő, az Ügyfél felhő alapú kommunikációs megoldásának gyártója által előírt feltételek, melyek a publikus telefonhálózathoz való csatlakozáshoz szükségesek.

- 3.2.1 Gyártói licenzek
- a) Az Ügyfél felhő alapú kommunikációs megoldásának felhasználói kliens licenz,
  - b) A Direct Routing / publikus telefonhálózathoz való csatlakozási képesség használatához szükséges gyártó oldali előfizetések biztosítása.
- 3.2.2 Az Ügyfél felhő alapú kommunikációs megoldás Ügyfél oldali paraméterezése  
A szolgáltatás nem tartalmazza az Ügyfél megoldása kapcsán szükséges paraméterezési feladatokat.

#### 4. Szolgáltatás díjazása

##### 4.1 A szolgáltatás díjai

A szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.

##### 4.2 Egyéb díjak

Szolgáltatás elem megnevezése	Egység díj
Szolgáltatás terjedelmének változtatása*	4 000 Ft / alkalom / hangcsatorna

#### 5. Rendelkezésre állás

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint – üzemeltetés a Cloud Call Connect szolgáltatásra vonatkozóan
Hibaelhárítás	igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	5x10
Kritikus hibák elhárításának megkezdése	4 óra
Hibaelhárítás megkezdése	8 óra
Hibaelhárítás kritikus hibákra	1 munkanap
Hibaelhárításhoz felhasznált anyagok ingyenes biztosítása	igen

#### 6. Kapcsolattartás és Ügyfélszolgálat elérhetőségei

##### 6.1 Az ügyfélszolgálatok elérhetősége

Postacím	Telefon	E-mail
Központi Ügyfélszolgálat 1276 Budapest Pf. 1400	1400 H-V: 0-24	uzleti@telekom.hu

##### 6.2

Szervezet	Telefon	E-mail
Hozzáférési hálózat és szolgáltatás menedzsment igazgatóság	06-80-466-111	noc.kiemelt@telekom.hu

#### 7. Adatvédelmi rendelkezések

A Cloud Call Connect szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrész szerint.

<b>Cloud Call Connect szolgáltatás</b>	<b>Cloud Call Connect szolgáltatás</b>
--	--

<b>A) Az adatkezelés tárgya:</b>	SIP trunk szolgáltatás (IP alapú hangösszeköttetés, telefonálási képesség) hozzárendelése felhőalapú kommunikációs megoldásokhoz. A szolgáltatás révén vezetékes vagy mobil telefonszám rendelhető más szolgáltatásokhoz.
<b>B) Az adatkezelés jellege és célja:</b>	SIP trunk szolgáltatás más felhőalapú kommunikációs megoldásokhoz való hozzárendelésével járó adatkezelés.
<b>C) Az adatkezelés időtartama:</b>	IASZF törzsrész <i>az adatkezelés időtartamára</i> vonatkozó pontja szerint
<b>D) Az érintettek kategóriái:</b>	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
<b>E) A kezelt személyes adatok típusai</b>	az Érintettek neve, telefonszáma, esetlegesen e-mail címe, illetve az általuk hagyott üzenetekben található személyes adatok.
<b>F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:</b>	AI-adatfeldolgozó nem kerül igénybevételre
<b>G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések</b>	IASZF törzsrész <i>az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedésekre</i> vonatkozó pontja szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.