

Általános szerződési feltételek

a Falcon-Soft Kft. szolgáltatásaira vonatkozóan

Érvényes: 2026.01.01-től

1 Fogalmak

1.1 Aktuális óradíj

Szolgáltató óradíja az egyéb szoftverfejlesztési, rendszerfelügyeleti, rendszerüzemeltetési, oktatási, karbantartási, támogatási, ill. más egyéb szolgáltatási tevékenységek elvégzése esetén.

1.2 Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

Jelen dokumentum, mely törzsszövegből, és az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletekből áll.

1.3 Egyedi Ügyfélszerződés

Az Ügyfél személyére és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó szerződés, amely a mindenkor érvényes ÁSZF-fel együttesen értelmezendő. Tartalmazhat az ÁSZF-től eltérő egyedi rendelkezéseket, melyek az Egyedi Ügyfélszerződés keretein belül felülbírálják az ÁSZF megfelelő rendelkezéseit.

1.4 Ügyfél

Az a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki/amely jelen ÁSZF-ben vagy a jelen ÁSZF-en alapuló egyedi szerződésben meghatározott szolgáltatást szerződésszerűen, vagy ráutaló magatartással igénybe vesz, használ.

1.5 Ügyfél oldali eszköz

A szolgáltatások igénybevételéhez és rendeltetésszerű használatához szükséges, Ügyfél által biztosított infrastruktúra elemei: hardver berendezések (pl.: szerverek, munkaállomások), operációs rendszer, szoftverek és hálózati kapcsolatok.

1.6 Ügyfélszerződés

Az ÁSZF, az Egyedi Ügyfélszerződés, és az aktuális Szolgáltatási periódusra vonatkozó Indexálási tájékoztató együttesen.

1.7 Fél és Felek

Szolgáltató és Ügyfél külön-külön, illetve együttesen.

1.8 Indexálás

Szolgáltató adott Ügyfél számára érvényes Szolgáltatási díjait évente határozza meg a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó várható közvetlen és közvetett költségeinek és az infláció mértékének figyelembevételével. A Szolgáltató részéről az Ügyfél számára az aktuális Szolgáltatási periódusra vonatkozó Indexálásról kiküldött tájékoztató az Ügyfélszerződés részét képezi.

1.9 Írásbeli kommunikáció

A Felek közötti, az Ügyfél által igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos hivatalos kommunikáció, mely az alábbi csatornákon történhet:

- Ügyfélkapu

- E-mail
- Papír-alapú levél

1.10 Kiszállási díj

Szolgáltató képviselőjében eljáró személy helyszíni kiszállása esetén a megtett kilométerek alapján számított díj, amennyiben a szolgáltatás nem tartalmaz kiszállást.

1.11 Közvetített szolgáltatás

Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Ügyfélszerződés alapján az abban rögzített módon továbbértékesített szolgáltatás.

1.12 Megállapodás szolgáltatási szintekről

Szolgáltató az Egyedi Ügyfélszerződés megkötésekor, annak részeként javaslatot tesz az Ügyfél várható igényeinek megfelelő szolgáltatási szint (Service Level Agreement: SLA) biztosítására. Ügyfél felár ellenében a megajánlottnál magasabb SLA szintet is választhat. Az egyes SLA szintek definíciója az ÁSZF vonatkozó mellékletében található.

1.13 Munkaidő

Munkanapokon 9 órától 17 óráig.

1.14 Szoftver

A Szolgáltató által fejlesztett, vagy harmadik fél által biztosított, zárt és nyílt forrású komponensek összessége.

1.15 Szolgáltató oldali eszközök

A Szolgáltató által nyújtott és az Ügyfél által igénybe vett szolgáltatások nyújtásához szükséges hardver és szoftver eszközök, amelyeket Szolgáltató biztosít. Ilyen eszközök például a különböző kiszolgáló szerverek és azok operációs rendszere, vagy és adatbázis-kezelő szoftvere.

1.16 Szolgáltatási díj

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások (ide értve a Közvetített Szolgáltatásokat is) nyújtásának ellenértéke, melyet az Egyedi Ügyfélszerződés határoz meg.

1.17 Szolgáltató

Falcon-Soft Fejlesztő és tanácsadó Kft. (Székhely: 1138 Budapest, Tomori u. 34 II/201; Cégjegyzékszám: 01-09-560637; Adószám: 12151635-2-41; Bank: CIB Bank Zrt; Bankszámlaszám: 11102704-12161535-01000003; Képviseli: Bogáncs Sándor, ügyvezető)

1.18 Szolgáltató honlapja

Az alábbi URL címen elérhető honlap: www.falconsoft.hu.

1.19 Ügyfélkapu

A szolgáltató által működtetett funkció, amely teljes körűen alkalmas a hibabejelentési tevékenység elvégzésére. Az Ügyfélkapu a Felek elsődleges értesítési és hibabejelentő fóruma (<http://support.falconsoft.hu>).

1.20 Vis Maior esemény

Olyan előre nem látható természeti vagy más eredetű erők által okozott esemény (háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk stb.), amelynek bekövetkezése egyrészt nem előre kiszámítható, másrészt a Felek beavatkozása kevés az elhárításához.

2 Az Ügyfélszerződés kötés létrejötte

Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján és az abban foglaltaknak megfelelően vállalja jelen ÁSZF mellékleteiben meghatározott szolgáltatások nyújtását.

2.1 Ügyfélszerződés előzményei

Amennyiben Szolgáltató és Ügyfél között ugyanazon szolgáltatásra korábban kötött szerződés volt érvényben, az esetlegesen átfedő szolgáltatási időszak tekintetében az újonnan kötött Ügyfélszerződés a korábbi szerződés helyébe lép.

Ebben az esetben az átfedő időszak már kifizetett díjai beszámításra kerülnek.

2.2 A szolgáltatás létesítése

A szolgáltatást, az üzembe helyezést, telepítést, a kezdeti konfigurációnak a szolgáltatás specifikáció szerinti beállítását, a működés megkezdését, a szolgáltatás funkcionális tesztjeinek végrehajtását és az Ügyfélnek történő átadását követően tekinthető létesítettnek (az Ügyfél rendelkezésére bocsátottnak).

2.3 Ügyfélszerződés megkötéséhez szükséges Ügyfél adatok listája

- Ügyfél adatok:
- Ügyfél elnevezése, cégszerű megnevezése;
- Székhelye;
- Cégjegyzékszám;
- Adószáma;
- Képviselője;
- Pénzügyi kapcsolattartó
- Neve;
- Postai értesítési címe;
- Telefonszáma;
- E-mail címe.
- Szakmai kapcsolattartó
- Neve;

- Telefonszáma;
- E-mail címe.

2.4 Az Ügyfél jogviszony létrejötte

Az Egyedi Ügyfélszerződés aláírásával Ügyfél elismeri, hogy az ÁSZF-ben leírtakat megismerte, tudomásul vette és elfogadja, továbbá – a Szolgáltató Honlapja segítségével, és/vagy egyéb díjtalan lehetőségek, vagy tájékoztatáskérés igénybevételével – meggyőződött arról, hogy a szolgáltatás az általa elérni kívánt céloknak megfelel.

2.5 A szerződés időtartama

Az Ügyfélszerződés határozatlan időtartamra jön létre, melytől az Egyedi Ügyfélszerződés érvényesen eltérhet.

3 Az Ügyfélszerződés módosítása

3.1 Általános rendelkezések

Az Ügyfélszerződés módosítása történhet az Egyedi Ügyfélszerződés módosításával, a Szolgáltatói tájékoztató, illetve az ÁSZF Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

Felek az Egyedi Ügyfélszerződést közös megegyezés alapján bármikor módosíthatják. A módosítás kizárólag írásban történhet.

3.2 Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és Ügyfél tájékoztatása

Szolgáltató legalább évente egyszer az Ügyfélszerződésben szereplő Szolgáltatási díjat felülvizsgálja és szükség esetén egyoldalúan, az Ügyfél egyidejű tájékoztatása mellett módosíthatja (indexálás).

Szolgáltató jogosult az ÁSZF, az Egyedi Ügyfélszerződés, a Szolgáltatási díjak egyoldalú, Ügyfél előzetes értesítését követően hatályba lépő módosítására a következő esetekben:

- megváltoznak a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos közvetlen és közvetett kiadásai;
- megváltoznak a beszállítók szerződési feltételei;
- megváltoznak a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- megváltozik a Szolgáltató szolgáltatási portfóliója;
- a szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak;
- bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak az adott szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen, ha az adott hatóság a Szolgáltatóra új kötelezettséget szab ki, vagy a beszállítókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei stb.);
- a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

A Szolgáltatási díjak módosítása esetén a módosítás nem érintheti Ügyfélnek az előre fizetett Szolgáltatási díját, csak a következő fizetési időszakot.

Ha az Ügyfélszerződés feltételeit a Szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, Szolgáltató a tervezett módosítás hatályba lépését megelőzően 15 (tizenöt) nappal a változásokat a Szolgáltató Honlapján közzéteszi, ill. a változásokról az Ügyfeleket e-mailben értesíti.

Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőt nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítás kizárólag valamely Ügyfél által fizetendő Szolgáltatási díj vagy más díj csökken.

Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Polgári Törvénykönyv tisztességtelen általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezéseit betartani.

4 Az Ügyfélszerződés megszűnése és megszüntetése

4.1 Az Ügyfélszerződés megszűnése

Az Ügyfélszerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

- Szolgáltató jogutód nélküli megszűnik; ez esetben Szolgáltató Ügyfelet a megszűnés tervezett dátumát megelőző legalább 30 (harminc) nappal értesíti;
- Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik;
- Ügyfél jogutód nélküli megszűnik;
- határozott idejű Ügyfélszerződés esetén a határozott időtartam lejár.

A határozott időtartamú Ügyfélszerződést sem Szolgáltató sem Ügyfél nem szüntetheti meg rendes felmondással a határozott időtartam alatt.

4.2 Ügyfélszerződés rendkívüli felmondása

Ügyfél az alábbi esetekben jogosult mind a határozott mind a határozatlan idejű Ügyfélszerződést azonnali hatállyal megszüntetni (Ügyféli rendkívüli felmondás):

- Szolgáltató a Szolgáltatás telepítésével, indításával több, mint 30 (harminc) napos késedelembe esik és az Ügyfél nem tűz ki póthatáridőt.
- Szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az Ügyfél írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- Szolgáltató ellen bírósági végzés alapján csőd- vagy felszámolási eljárás indul.

Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult mind a határozott mind a határozatlan idejű Ügyfélszerződés azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni (szolgáltatói rendkívüli felmondás):

- a) Ügyfél az Ügyfélszerződés rendelkezéseit súlyosan megszegi (súlyos szerződésszegésnek minősül az olyan szerződésszegés, melyre tekintettel Szolgáltatótól nem várható el az Ügyfélszerződés fenntartása);
- b) Ügyfél az Ügyfélszerződés rendelkezéseit megszegi, mely szerződésszegés nem minősül az a) pont szerinti súlyos szerződésszegésnek és a szerződésszegést Szolgáltató erre vonatkozó felhívásától számított 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- c) Ügyfél akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését, és e szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg;

- d) Ügyfél a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- e) Ügyfél a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, vagy bármilyen jogellenes magatartást tanúsít;
- f) Ügyfél az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését követő 15 (tizenöt) naptári napon belül sem egyenlítette ki.

Amennyiben a felmondás indoka az Ügyfél szerződésszegése és az Ügyfél a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, és az ilyen értesítés a felmondási idő végéig Szolgáltatóhoz megérkezik, az Ügyfélszerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

4.3 Kötelezettségek az Ügyfélszerződés megszűnése esetén

Az Ügyfélszerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén Ügyfél nem mentesül az Ügyféli jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az Ügyfélszerződés megszűnéséig felmerülő díjakat Ügyfél köteles megfizetni.

Szolgáltató az Ügyfélszerződés megszűnésének napjától számított 15 (tizenöt) naptári napig tárolja Ügyfél adatait, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik. Azonban az adatok esetleges áthelyezéséről és további tárolásáról Ügyfélnek kell gondoskodnia. 15 (tizenöt) nap eltelte után az adatok törlésre kerülnek.

Szolgáltató külön szolgáltatás keretében végzi Ügyfél adatainak áthelyezését, exportálását, konvertálását, tárolását vagy Ügyfél adataira irányuló más szolgáltatást.

4.4 A határozatlan időtartamú Ügyfélszerződés rendes felmondása a felek részéről

A határozatlan időtartamra megkötött, illetve határozatlan időtartamúvá vált Ügyfélszerződést mind Szolgáltató, mind Ügyfél 30 (harminc) napos felmondási idővel, írásban, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

5 A szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

5.1 Általános rendelkezések

A Szolgáltató az Ügyfélnek nyújtott valamennyi szolgáltatás igénybevételének korlátozására, illetve ezen szolgáltatások nyújtásának felfüggesztésére, a szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a következő esetekben jogosult:

- g) Ügyfél legalább 20 (húsz) naptári napos fizetési késedelembe esik;
- h) Ügyfél akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését, így különösen, ha Ügyfél eszközéről vagy eszköze irányában támadás valósul meg;
- i) az Ügyfél eszközén jogsértő tartalom található;
- j) az Ügyfél bármely jogsértő tartalmat juttat a Szolgáltató rendszerébe és/vagy illegális szoftvert használ;
- k) ha a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Ügyfél az Ügyfélszerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes/cégadatok – vonatkozásában megtévesztette.

Amennyiben az Ügyfélnek a Szolgáltatóval több Ügyfélszerződése van hatályban vagy a Szolgáltatótól több szolgáltatást vesz igénybe és az Ügyfél bármely Ügyfélszerződés vagy szolgáltatás tekintetében díjfizetési vagy egyéb kötelezettségeit megszegi, akkor a Szolgáltató jogosult bármely szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, akár az összes szolgáltatás korlátozására is. A korlátozás mértékét a Szolgáltató jogosult meghatározni a számlatartozás függvényében.

Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást a lehető legrövidebb időn belül – legfeljebb 48 órán belül – megszüntesse, amennyiben az Ügyfél a korlátozás okát megszünteti, és erről az Ügyfél a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon tájékoztatja vagy arról Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, vagy ha a korlátozást elrendelő hatóság ekként rendelkezik.

A Szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért egyszeri visszakapcsolási díjat számol fel.

A korlátozás időtartamára az Ügyfelet a díjívóírás nem illeti meg.

6 A Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás

6.1 Hibabejelentés Szolgáltató Ügyfélkapu rendszerében

Az Ügyfél a hibák bejelentését a Szolgáltató Ügyfélkapu rendszerében teheti meg, ami után a Szolgáltató haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítására. A bejelentésnek tartalmaznia kell a hibajelenség részletes - a reprodukáláshoz szükséges adatokkal ellátott - leírását.

6.2 A vállalt hibaelhárítási célérték

Szolgáltató a hibabejelentést követően az egyes szolgáltatások esetén meghatározott időtartamon belül megkezdheti a hibaelhárítást. Szolgáltató minden tőle elvárható megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodás Szolgáltató érdekkörében merül fel (pl. Szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta), a hiba elhárítását a hiba bejelentésétől számított olyan határidőn belül elvégezze, amelyre az egyes szolgáltatások esetén vállalt éves rendelkezésre állás keretében kötelezettséget vállalt.

Ha a kivizsgálás vagy a javítás kizárólag Ügyfél jelenlétében, vagy Ügyfél által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás Szolgáltató és Ügyfél által megállapodott időpontban Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Az elvégzett vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti Ügyfelet arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba elhárítását befejezte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni.

7 Az ügyfélszolgálat működése, Ügyfélpanaszok intézése

7.1 Az ügyfélszolgálat működése

Szolgáltató Ügyfél megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos Ügyfél igények kielégítésére online Ügyfélkaput, a szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, pénzügyi reklamációs ügyek intézésére pedig ügyfélszolgálatot működtet, melyek elérhetősége jelen ÁSZF-ben illetve az Egyedi Ügyfélszerződésben található (Pénzügyi kapcsolattartó).

7.2 Ügyfélpanaszok, díjreklamációk intézése

Ügyfél a reklamációt kizárólag írásban juttathatja el Szolgáltatóhoz. Az ügyfélszolgálat Ügyfélnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációját vizsgálja, és ennek eredményéről Ügyfelet az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 (harminc) napon belül írásban tájékoztatja.

Ha az Ügyfél a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkentés iránti igényt kíván érvényesíteni, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. Az Ügyféli panasz intézése a díjfizetési határidőket nem érinti.

Amennyiben Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait vagy a kötbér vagy kártérítés összegét Ügyfél számláján egy összegben jóváírja, vagy azt és annak kamatait Ügyfél részére egy összegben megfizeti. A jóváírás vagy megfizetés esetén Ügyfelet megillető kamat mértéke megegyezik Ügyfél által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

Az ügyfélszolgálat a reklamáció, bejelentés elutasítását köteles indoklással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az Ügyfélnek átadni vagy 30 (harminc) napon belül megküldeni.

7.3 Viták rendezése

Ügyfél a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületeknél az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére van mód, illetőleg
- A jogvita a békéltető eljárás meghiúsulása vagy annak igénybe nem vétele esetén polgári eljárás keretében rendezhető.

8 Ügyfél jogai és kötelezettségei

8.1 Ügyfél jogai

Ügyfél jogosult a szolgáltatásokat igénybe venni a ÁSZF-ben, annak mellékleteiben és az Egyedi Ügyfélszerződésben meghatározott feltételek szerint.

Ügyfél jogosult a szolgáltatások igénybevétele során, Szolgáltató által nyújtott fizikai vagy virtuális szervertárhelyekre, rendszerekbe, szoftverekbe, valamint adatbázisokba bevitt, rögzített, feltöltött, ill. ezekből keletkezett adatokat, információkat a szolgáltatás megszűnésekor elvinni.

8.2 Ügyfél felelőssége

Ügyfél köteles a szolgáltatást rendeltetés-szerűen használni.

A szolgáltatás helytelen használatáért Ügyfelet terheli a felelősség.

Az Ügyfél vállalja, hogy biztosítja a szükséges együttműködést a szolgáltatás létesítésével és nyújtásával kapcsolatban.

Ügyfél a szolgáltatást – a Szolgáltató írásos beleegyezése nélkül – nem jogosult átruházni harmadik félre.

Ügyfél szavatolja, hogy a szolgáltatással összefüggésben futtatott alkalmazások, szoftverek jogszerű használatára jogosult.

Ügyfél a Szolgáltató szervereit kizárólag olyan információ továbbítására használhatja, amely nem jogszabálysértő, így különösen nem sérti a Szolgáltató jó hírnevét és megfelel a tisztességes üzleti magatartás gyakorlatának.

A szolgáltatás működtetéséhez szükséges Ügyfél oldali eszközöket Ügyfél igényei szerint üzemelteti. Az Ügyfél oldali eszközök rendeltetési célnak megfelelő beszerzéséről, hibátlan, biztonságos üzemeltetéséről Ügyfél gondoskodik. Ügyfél felel az Ügyfél oldali eszközökben keletkező kárért vagy adatvesztésért.

Ügyfél köteles gondoskodni az Ügyfél oldali eszközeinek kártékony programoktól (vírusok, trójai programok stb.) mentes működtetéséről. Ügyfél felel a kártékony programok miatt Ügyfél oldali eszközökben bekövetkezett károkozásért. Ügyfél felelősséggel tartozik Szolgáltató felé, ha az Ügyfél oldali eszközeiről kiinduló kártékony program fertőzése Ügyfél adatain túlterjedő kárt okoz.

8.3 Biztonság

Ügyfél köteles megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmazni annak érdekében, hogy megelőzze vagy minimalizálja a szolgáltatás jogosulatlan alkalmazását, lépéseket téve annak biztosítására, hogy jogosulatlan személy ne férhessen hozzá a szolgáltatás használatához. Ügyfél nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

Ügyfél jelszava hozzáférést biztosít Ügyfél adataihoz és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz. Ügyfél felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés, illetve a szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett. Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a szolgáltatást, mivel az ilyen használatért Ügyfelet terheli a felelősség.

9 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

9.1 Általános rendelkezések

Szolgáltató jogosult a szolgáltatással kapcsolatos az Ügyfél által feltöltött adatok ellenőrzésére, amennyiben jogsértés vagy szerződésszegés gyanúja merül fel.

Szolgáltató azonban nem köteles előzetesen és rendszeresen ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információ tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak.

Szolgáltató kifejezetten kizár minden, nevesített vagy hallgatólagos felelősséget, ideértve különösen az üzleti felhasználhatóságért és a meghatározott célra való alkalmasságért.

Szolgáltató nem felel a továbbított információ tartalmával okozott jogsérelemért, illetve kárért, ha:

- a) nem Szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását;
- b) nem Szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét; és
- c) nem Szolgáltató választja ki, illetőleg nem változtatja meg azt az információt, amely továbbításra kerül.

Abban az esetben, ha Szolgáltató Ügyfél által biztosított információt tárolja, Szolgáltató akkor nem felel Ügyfél által biztosított információ tartalmával okozott kárért, ha:

- a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- c) amint az a) és b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról, vagy a hozzáférést nem biztosítja.

Amennyiben Szolgáltató információk megtalálását elősegítő segédeszközöket biztosít (linkek) Ügyfél számára, Szolgáltató akkor nem felel az információ ilyen módon történő hozzáférhetővé tételével okozott kárért, ha:

- a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról, vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- c) amint az a) és b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az elérési információ eltávolításáról vagy a hozzáférés megtiltásáról.

A fenti pontok rendelkezései alapján Szolgáltató nem mentesül a felelősség alól, ha Ügyfél Szolgáltató megbízásából vagy utasításai alapján cselekszik.

Szolgáltató jogosult alvállalkozó igénybevételére. Az alvállalkozó magatartásáért Szolgáltató úgy felel, mintha maga járt volna el.

9.2 Ügyfél által okozott hiba

Szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- Ügyfél által biztosított infrastruktúra (hardver, szoftver, hálózat stb.) hibája vagy alkalmatlansága;
- a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használatai;
- az Ügyfélszerződésben foglalt kötelezettségek vagy jogszabályi előírások Ügyfél általi megszegése (ideértve a szoftver jogtulajdonosa törvény által védett érdekeinek megsértését, pl. tartalom, fájlcsere, rosszindulatú támadások);
- a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- szoftver vagy eszköz helytelen, nem Szolgáltató által végzett konfigurációja.

10 Díjazás

10.1 Egyszeri díjak

Szolgáltató a szolgáltatások igénybevétele esetén – a rendszeres díj mellett – egyszeri díjat is megszabhat a szolgáltatás telepítéséért, indításáért és kapcsolódó feladatok elvégzéséért (adatmigráció, adattisztítás, integráció, visszakapcsolás stb.) melyek mértéke az Egyedi Ügyfélszerződésben kerül meghatározásra. Ezeket a díjakat Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését követően számlázza.

Szolgáltató licenz díjait a jogosultság kezdetét követően számlázza. A jogosultság kezdete a vonatkozó szerződés aláírásának dátuma, mely független az esetlegesen kapcsolódó telepítési szolgáltatás teljesítési dátumától.

10.2 Rendszeres díjak

Ügyfél időszaki előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért, melynek mértéke és gyakorisága az Egyedi Ügyfélszerződésben kerül meghatározásra. Szolgáltató díjfizetési időszakonként, az aktuális időszakot követően az esedékes díjakról számlát készít, és Ügyfél részére azt megküldi.

10.3 A díjfizetés és számlázás módja

A díjfizetés az Egyedi Ügyfélszerződésben, illetve az éves Indexálási tájékoztatóban meghatározott Szolgáltatási díjak alapján történik. A számlák fizetési határideje a kiállítástól számított 8 naptári nap.

Ügyfél a számlát legkésőbb a számlán meghatározott fizetési határidőig banki átutalással köteles megfizetni Szolgáltató bankszámlájára. Amennyiben az Ügyfél a tárgy díjfizetési időszak kezdő hónapjának 15. napjáig nem kap számlát, úgy köteles azt Szolgáltató felé jelezni.

Ügyfél köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény által meghatározott késedelmi kamat.

Szolgáltató az általa kiállított számlákat postai úton, vagy e-mailben, az Egyedi Ügyfélszerződésben meghatározott Pénzügyi kapcsolattartói postai/e-mail címére küldi. (Figyelem! Itt nem elektronikus számlázásról, csak elektronikus számlatovábbításról van szó.)

11 Adatkezelés, adatbiztonság

11.1 Adatkezelés

A jelen ÁSZF alapján megkötött Ügyfélszerződések kapcsán az adatkezelő a Szolgáltató.

Az adatkezelés jogalapja a Szerződés teljesítése: Ügyfél adatainak kezelése a Szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben Ügyfél az egyik fél.

Az adatkezelés céljai:

- Ügyféllel való kapcsolattartás;
- Ügyfél által igénybe vett Szolgáltatás nyújtása, az Ügyfélszerződés teljesítése;
- Ügyfél részére történő számlázás, a Szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése;
- Szolgáltató üzletszerzési (marketing) tevékenysége céljából Ügyfél megkeresése, ill. a Szolgáltatások bemutatása során Ügyfél referenciaként való szerepeltetése.

Az adatkezelés címzettjei: Szolgáltató kapcsolattartó munkavállalói.

Az adatkezelés időtartama. Az adatok az Ügyfélszerződés fennállása alatt, illetve az Ügyfélszerződésből eredő igények Polgári Törvénykönyv szerinti törvényes elévülési idején belül kezelhetők az igények érvényesítéséhez szükséges mértékben, azaz az Ügyfélszerződés megszűnését követő 5 (öt) évig.

A kezelt adatok kategóriái.

Szolgáltató az Ügyféllel való kapcsolattartás céljából a következő adatokat kezeli:

- Ügyfél kapcsolattartójának neve,
- beosztása,
- postai címe,
- e-mail címe és telefonszáma,
- online azonosítója.

Szolgáltató Ügyfél részére történő Szolgáltatás nyújtása céljából a következő adatokat kezelheti, amennyiben Ügyfél jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet:

- Felhasználók neve, email címe, online azonosítója, akik felhasználóként rögzítésre kerültek a Szoftverben;
- A Szoftver bevezetéséhez szükséges szoftveroktatások jelenléti íve és jegyzőkönyve.

Szolgáltató az Ügyfél részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) Ügyfél képviselőjének és pénzügyi kapcsolattartójának neve, beosztása, postai címe, e-mail címe és telefonszáma, online azonosítója.

Szolgáltató – Ügyfél hozzájárulása esetén – saját üzletszerzési (marketing) céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) Ügyfél képviselőinek és kapcsolattartóinak neve, beosztása, postai címe, e-mail címe, telefonszáma, online azonosítója.

11.2 Ügyfél jogai

Ügyfél jogosult kérelmezni a Szolgáltatótól, mint adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen. Ügyfél a jogait kizárólag az Ügyfélszerződésben nevesített kapcsolattartója vagy kapcsolattartói útján gyakorolhatja, ill. Szolgáltató kizárólag a nevesített kapcsolattartókon keresztül leadott igényeket teljesíti.

Ügyfél jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt Szolgáltató akadályozná. az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Ügyfél jogosult a hozzájárulás bármely időpontban a hozzájárulás visszavonására, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Ügyfélnek joga van a felügyeleti hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság) panaszt benyújtani.

A személyes adat szolgáltatása az Ügyfélszerződés kötésének előfeltétele. Ügyfél köteles az ebben a fejezetben felsorolt személyes adatokat megadni. Az adatszolgáltatás elmaradásának következménye, hogy az Ügyfélszerződést nem lehet megkötni, Szolgáltató nem tudja nyújtani a Szolgáltatást, a Szolgáltatás kapcsán a kapcsolattartás nem lehetséges. Az Ügyfélszerződés megkötésének nem előfeltétele Szolgáltató marketing célú adatkezelése, Ügyfél ezeknek a személyes adatoknak a megadására nem köteles. Az adatszolgáltatás elmaradásának következménye, hogy Szolgáltató nem nyújt marketing célú tájékoztatást.

Ha Szolgáltató a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell Ügyfelet erről az eltérő célról és minden releváns kiegészítő információról.

11.3 Adatbiztonság

A Szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, amelyek a Szolgáltatás igénybevételéhez, valamint jogszabályban előírt módon az illetékes hatóság feladatai végzéséhez szükségesek, Szolgáltató köteles – jogszabályban meghatározott módon és esetekben – a jogszabályban meghatározott hatóság részére szolgáltatni, még akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

Szolgáltató az általa vagy Szoftverének igénybevételével kezelt, illetve továbbított adat tartalmát kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatással kapcsolatos az Ügyfél által feltöltött adatok ellenőrzésére, amennyiben jogsértés vagy szerződésszegés gyanúja merül fel. Szolgáltató azonban nem köteles előzetesen és rendszeresen ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett adat tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak.

Szolgáltató nem felel az Ügyfél által továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett, jogszabályba ütköző tartalmú információval okozott jogsérelemért, illetve kárért.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak esetét kivéve Szolgáltató – az érintett Ügyfél beleegyezése nélkül – az adatokat nem figyeli meg, tárolja, vagy az adatokba nem avatkozik bele, kivéve az alábbi, Ügyfelek érdekében tett intézkedéseket:

- a) Szolgáltató a Szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (back-up). A biztonsági mentéseket Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.
- b) Szolgáltató Szoftverein keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és Ügyfél adatainak és rendszer erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza Szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy Szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyezteti (ilyen különösen, de nem kizárólag a nagy mennyiségű, sok felhasználót érintő kéretlen levél (spam) vagy a vírusok szűrése).

Szolgáltató által alkalmazott szűrési eljárás sem nyújthat teljes körű, hibátlan védelmet, ezért előfordulhat, hogy a felhasználó vírusos levelet kap vagy egy nem vírusos levelet a rendszer vírusosnak érzékel. Szolgáltató nem felel a vírusos levelek megjelenéséből, vagy a szűrési eljárás által vírusosnak vagy spamnek észlelt levelek elvesztéséből keletkező károkért.

A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók azoknak, akik:

- a) a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a Szolgáltató szervereit üzemeltetik, működésüket felügyelik, arról biztonsági mentést készítenek, illetve más rendszergazdai szolgáltatásokat nyújtanak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságnak.

Szolgáltató Ügyfél határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében kizárólag a tartozások beszedéséhez szükséges, az Ügyfélre vonatkozó adatokat jogosult átadni harmadik fél számára, és e harmadik fél az átadott adatokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolhatja.

11.4 Adatfeldolgozás

Szolgáltató a Szoftverbe Ügyfél által rögzített személyes adatok vonatkozásában adatfeldolgozónak minősül. Az adatfeldolgozással kapcsolatos további szabályokat a vonatkozó melléklet tartalmazza.

12 Szellemi tulajdon

A Szolgáltató „Szellemi tulajdona” magában foglalja:

- a) a szolgáltatásokat, ideértve a Szolgáltató tulajdonában álló szoftvereket is, amelyeket a Szolgáltató az Ügyfél részére a Szolgáltatások felhasználása körében biztosít;
- b) valamennyi, a Szolgáltató által kifejlesztett vagy alkalmazott szoftvert, szoftvermegoldást, technológiát, technikai információt, felfedezést, ötletet, elméletet, fejlesztést, dizájnt, eredeti szerzői művet, folyamatot, algoritmust, találmányt, know-how-t, eljárásmodot és egyéb információt;
- c) az Ügyfélszerződéssel és a szolgáltatásokkal kapcsolatban a Szolgáltató által átadott valamennyi dokumentációt, programanyagot, marketing anyagot, folyamatábrát, jegyzetet, vázlatot és egyéb információt;

- d) Szolgáltató üzleti titkait, és minden egyéb, értéket képviselő, bizalmas és/vagy titkos információit.

Ha az Egyedi Ügyfélszerződés másként nem rendelkezik, az Ügyfélszerződés Ügyfél számára használati jogon kívül más jogot vagy jogcímet nem keletkeztet sem a Szolgáltató Szellemi Tulajdonára, sem a szolgáltatáshoz felhasznált harmadik fél Szellemi Tulajdonára. Az Ügyfél a Szolgáltató, illetve a szolgáltatáshoz felhasznált harmadik fél Szellemi Tulajdonát:

- a) nem adhatja bérbe vagy kölcsönbe, nem terhelheti meg, zálogosíthatja el, nem másolhatja le, nem teheti hozzáférhetővé és nem forgalmazhatja;
- b) nem adhatja át harmadik félnek;
- c) nem változtathatja azt meg, és nem járulhat hozzá annak megváltoztatásához;
- d) nem készíthet róla másolatot, és nem járulhat hozzá arról másolat készítéséhez vagy annak forgalmazásához;
- e) nem tanúsíthat olyan szándékos magatartást, amely veszélyezteti a Szolgáltató Szellemi Tulajdonra vonatkozó tulajdonjogát;
- f) nem szerezhethet tulajdonjogot a Szolgáltató Szellemi Tulajdonán, és nem is törekedhet erre;
- g) a Szolgáltató Szellemi Tulajdonát nem fordíthatja vagy fejtheti vissza, szedheti elemeire, és egyébként sem próbálhatja annak forráskódját, adatbázis-szerkezetét megszerezni;
- h) nem távolíthatja el, módosíthatja vagy írhatja felül a Szolgáltató Szellemi Tulajdonán feltüntetett vagy annak használata során feltűnő copyrightot, védjegyet vagy egyéb, szellemi tulajdonra utaló megjelölést.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásához szükséges szoftvereket egyoldalúan megváltoztatni, javítani, fejleszteni, amennyiben ez karbantartás vagy szolgáltatási szint növelés érdekében szükséges. Amennyiben az Ügyfél a szoftvert vagy a szolgáltatások más elemét anélkül módosítja, hogy arra az Ügyfélszerződés alapján jogosult lenne, úgy Szolgáltató nem vállal felelősséget a szoftver vagy a szolgáltatások ilyen módosításból eredő meghibásodásáért.

Ügyfél a szolgáltatás működéséhez szükséges, Szolgáltató által telepített szoftvereket, know-how-t és egyéb szellemi termékeket Szolgáltatás igénybevételén kívül nem használhatja más célra, azokat a rendszerből le nem másolhatja és harmadik személy számára tovább nem adhatja, részére hozzáférést nem biztosíthat. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót kártalanítani minden olyan kárért, költségért és igényért, amely ezen rendelkezés megsértéséből származik.

Ügyfél által a szolgáltatások igénybevétele során, Szolgáltató által nyújtott fizikai vagy virtuális szervertárhelyre, rendszerekbe, szoftverekbe, valamint adatbázisokba bevitt, rögzített, feltöltött adatok, információk Ügyfél szellemi tulajdonát képezik, ha jogszabály, szerződés másként nem rendelkezik vagy egyéb jogviszonyból más nem következik.

13 Vegyes rendelkezések

13.1 Irányadó jog

Az Ügyfélszerződés értelmezésére, ill. az Ügyfélszerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog szabályai, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény szabályai az irányadóak.

13.2 Titoktartás

Felek a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatban a másik Félre vonatkozóan tudomásukra jutott műszaki, gazdasági, személyes jellegű vagy munkaügyi, illetve üzleti információt az érintett Fél előzetes, írásbeli beleegyezése nélkül harmadik személyekkel nem közölnek, az ilyen információ kiszolgáltatására irányuló

kérést megtagadnak, illetve saját hatáskörükön belül minden szükséges eszközt igénybe vesznek és biztosítanak, hogy az információ véletlen kiszolgáltatását megakadályozzák.

13.3 Értesítések

Ha az Ügyfélszerződés általánosságban írásbeli értesítést határoz meg, az alatt levélpostai küldeményt, e-mailt vagy az Ügyfélkapun tett bejegyzést kell érteni.

A Felek által küldött írásbeli értesítések az alábbiak szerint minősülnek kézbesítettnek:

- a) a tértivevénnyel feladott levél kézbesítettnek minősül a tértivevényen jelzett napon, illetve a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste”, „átvételt megtagadta” vagy ha „ismeretlen”, „elköltözött”, „cég megszűnt” (vagy azonos tartalmú más) jelzéssel érkezett vissza;
- b) valamely Fél cégnyilvántartás szerinti székhelyére megküldött küldemények minden esetben kézbesítettnek tekintendők a postára adást követő harmadik munkanapon;
- c) könyvelt levélpostai küldemény (tértivevény szolgáltatás nélkül feladott ajánlott levél) esetében az átvételt vagy az átvétel megtagadásának napján;
- d) valamely Fél által közvetlenül kézbesített küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni az átvétel napján. Az átvétel megtagadása esetén a Fél a küldeményt tértivevénnyel kíséri meg a címzetthez eljuttatni;
- e) e-mailben való értesítés esetén az e-mail feladásának napján követő munkanapon;
- f) Ügyfélkapun való értesítés esetén a bejegyzés megtételének napján követő munkanapon.

Az Ügyfélszerződéssel kapcsolatos értesítéseket és a számlákat az Egyedi Ügyfélszerződésben megadott Pénzügyi kapcsolattartói címre, illetve e-mail címre kell küldeni. Ha az Egyedi Ügyfélszerződés ilyen értesítési címet nem tartalmaz, akkor az értesítéseket a székhely, illetve lakhely szerinti címre kell küldeni.

Amennyiben az értesítés tárgya a jelen ÁSZF módosítása, úgy Szolgáltató értesítési kötelezettségének a Szolgáltató Honlapján történő közzététellel tesz eleget.

1. MELLÉKLET

ALKALMAZÁS TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS

1 Fogalmak

Adatmigráció: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Ügyfél meglévő, strukturált adatait egy külön program segítségével beemeli a szolgáltatott rendszer adatbázisába.

Bevezetés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, melyet a Szoftver, vagy annak egyes moduljainak használatát megelőzően nyújt Ügyfél számára.

Dokumentáció: a Szoftver komponenseit kísérő, magyarázó jellegű írásos anyag vagy felhasználói kézikönyv.

Felhasználói támogatás: Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a VIPBox szoftverhasználati szolgáltatáshoz járulékosan kapcsolódik. Ide tartozik az a technikai segítségnyújtás is melyet a Szoftver felhasználásával kapcsolatban az Ügyfélkapun keresztül nyújt Szolgáltató.

Használ: kifejezés, amely alatt hozzáférést, megjelenítést, futtatást és a Szoftver funkcióinak alkalmazása általi minden egyéb felhasználást kell érteni.

Járulékos Szolgáltatás: Szolgáltató által az Ügyfélszerződés keretében elvégzendő és a jelen mellékletben nevesített VIPBox szoftverhasználati szolgáltatáshoz kapcsolódó alábbi szolgáltatások: adatmigráció, integráció, bevezetés, szaktanácsadás, oktatás, telepítés, tesztelés.

Oktatás: Szolgáltató olyan szolgáltatása, mely az Ügyfél által megjelölt személyek számára nyújt ismereteket a Szoftver használatával kapcsolatban.

Szaktanácsadás: Szolgáltató olyan egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Ügyfél már meglévő szoftverének megismerését, felülvizsgálatát, Ügyfél igényeinek felmérését végzi, szakvéleményt készít, megoldási lehetőségeket javasol, tanácsot ad, folyamatokat hoz létre vagy optimalizál, fejlesztési tervet készít, ill. más egyéb feladatokat lát el. A Szaktanácsadás egyszeri díját az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

Szolgáltatói VIPBox Szerver: a Szoftver megfelelő üzemeltetésére alkalmas, nagy rendelkezésre állású, redundáns kialakítású, szerverparkban üzemelő szerver számítógépen kialakított virtuális szerver, amely Szolgáltató kezelésében van.

Szolgáltatás: Szolgáltató által az Ügyfélszerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített VIPBox Szoftverhasználati Szolgáltatás, VIPBox Szerver Szolgáltatás és Járulékos Szolgáltatás.

Telepítés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében a Szolgáltató VIPBox Szerverre vagy Ügyfél Szerverére telepíti az Ügyfél használatába adott szoftvert. A Telepítés egyszeri díját az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

Tesztelés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében valamely szoftverfejlesztés Ügyfél által meghatározott célra való alkalmasságát ellenőrzi. A Tesztelés egyszeri díját az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

Ügyfél Oldali Eszközök minimális követelményei: az egyes alkalmazások dokumentációja tartalmazza.

Ügyfél Szervere: Ügyfél tulajdonában levő, ill. harmadik fél által Ügyfél részére szolgáltatott fizikai- vagy virtuális szerver.

Verzió követés: a Szolgáltató által a jogszabályváltozások, hibajavítások és technológiai, vagy funkcionális fejlesztések eredményeképpen keletkező szoftverfejlesztések Ügyfél számára való elérhetővé tétele.

VIPBox Szerver Szolgáltatás: Szolgáltató által nyújtott folyamatos szolgáltatás, amelynek keretében Szolgáltató VIPBox Szervert bocsát Ügyfél rendelkezésére és nyújtja a jelen mellékletben meghatározott, a Szerverhez kapcsolódó szolgáltatásokat.

2 VIPBox Szoftver Szolgáltatás

2.1 Ügyfél jogai és kötelezettségei

Ügyfél az Egyedi Ügyfélszerződést, a Szoftvert, ill. a Dokumentációt az Ügyfélszerződés hatálya alatt és annak megszűnését követően sem hozhatja nyilvánosságra, nem adhatja közre, illetve egyéb módon nem teheti hozzáférhetővé harmadik személy számára

A Szoftver működtetése során az Ügyfél által az adatbázisba bevitt adatokból adatbázis keletkezik. A Szoftver számos olyan felhasználói felületet biztosít, amelyen keresztül az adatbázisból adatokat lehet kinyerni különböző formátumokban (pdf, txt, csv stb.). Ezek a kinyert adatok ember által – számítógépi feldolgozás nélkül – értelmezhetők.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szoftver használata nem helyettesíti a megfelelő nyilvántartások vezetését, a meghatározott dokumentumok és okiratok elkészítését, ill. a hatóságokkal, az alkalmazottakkal és az ügyfelekkel történő megfelelő elszámolásokat. Ügyfél a fenti feladatok ellátásának elősegítésére, a hatékony munkavégzés folytatására veszi igénybe a Szoftvert.

Ügyfél köteles a használat során folyamatosan figyelemmel kísérni a Szoftver működését és a feldolgozási vagy jogszabály-követési hibákat Szolgáltatónak az Ügyfélkapun haladéktalanul jelezni. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az általa nem jelzett feldolgozási vagy jogszabály-követési hibákból eredő károkért, a feldolgozási vagy jogszabály-követési hibák késői észleléséből, ill. késői jelzéséből eredő károkért a Szolgáltató akkor sem tartozik felelősséggel, ha egyébként a hiba kijavítására vonatkozó kötelezettsége fennáll.

Ügyfél köteles műszaki észrevételeit, hibajelzéseit az Ügyfélkapu rendszerben rögzíteni.

2.2 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató az Egyedi Ügyfélszerződés hatályba lépését követően az előre egyeztetett ütemtervnek megfelelően telepíti a szoftvert Ügyfél számára, és a rendszer elérhetőségének címét, a felhasználói azonosítóját és a belépési jelszavát elküldi Ügyfélnek. Szolgáltató a Szolgáltatás számlázását a Szoftver telepítésének napjával kezdi meg.

Szolgáltató – Ügyfél megrendelése esetén – elvégzi a Járulékos Szolgáltatásokat, mely Járulékos Szolgáltatásokat az Egyedi Ügyfélszerződésben való nevesítés nélkül, külön is igénybe vehet, amelyet Szolgáltató az Aktuális áradóján nyújt Ügyfélnek.

Szolgáltató a Szoftver megismeréséhez szükséges Dokumentációt elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül Ügyfél rendelkezésére bocsátja. Szolgáltató a hibabejelentéshez biztosítja az Ügyfélkaput. Szolgáltató az Ügyfélkapun kívül beérkezett hibabejelentésekkel kapcsolatban semmiféle felelősséget nem vállal. Szolgáltató vállalja, hogy a hibabejelentések feldolgozását és a folyamatban lévő munkákkal kapcsolatos hozzászólásait az Ügyfélkapun rögzíti.

2.3 Jótállás

Szolgáltató az Ügyfélszerződés érvényességének időtartama alatt jótállást vállal arra, hogy az Ügyfélszerződésnek és a hatályos jogszabályoknak megfelelően működő Szoftvert biztosít Ügyfél részére.

Szolgáltató köteles az Ügyfél által az Ügyfélkapu-n rögzített, a felhasználást akadályozó – a Szoftverrel, a Szerver Oldali Eszközökkel és a szerver hálózati elérésével kapcsolatos – hibákat ingyenesen kijavítani. Szolgáltató köteles a bejelentésekre a reagálást és a nyilvánvaló hibák kijavítását az Egyedi Ügyfélszerződésben megadott szolgáltatási szintnek (SLA) megfelelő határidőn belül megtenni. Ha a hiba esetén a Felek eltérően értelmezik a jogszabályt, Szolgáltató az Ügyfél közreműködésével megkéri a megfelelő hatóságot a jogszabály értelmezésére.

Szolgáltatót nem terheli a jótállási kötelezettség, ha a bejelentett hiba:

- a) az Ügyfélszerződés által rögzített Szoftver modulok elvárt funkcionalitásától eltérő funkcionalitás megvalósítására irányul;
- b) a Dokumentáció leírásaitól eltérő használatból származik;
- c) Ügyfél hozzá nem értésére vezethető vissza;
- d) az Ügyfél Oldali Eszközöktől eltérő eszközökön megvalósuló működtetésből származik;
- e) a Szoftver üzemeltetéséhez használt, harmadik fél által szállított eszközök hibájából keletkezett.

Ügyfél kártérítési igénnyel léphet fel bizonyítottna a Szoftver hibájából vagy a jótállási feladatok nem kellő idő alatt történő elvégzéséből eredő kára esetén, ha a hibát időben jelezte. Szolgáltató kártérítési kötelezettségének arányban kell állnia a károkozás mértékével, maximális összege nem haladhatja meg az Ügyfél által a Szoftver használatáért az aktuális évben kifizetett ÁFA nélküli Szolgáltatási Díj összegét. Ha Ügyfél a Szolgáltatóhoz nem a Szoftver hibája, Szerver Oldali Eszköz hibája vagy Szolgáltató-oldali hálózati hiba miatt fordul, hanem ismeret hiányában vagy hibás kezelés miatt, és a Szolgáltatónak oktatási tevékenységet kell folytatnia, akkor Szolgáltató az időráfordítást az Aktuális Óradíj szerint kiszámíthatja.

2.4 Felhasználói támogatás

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfélszerződés fennállása alatt biztosítja Ügyfél részére a Felhasználói támogatást. Felhasználói támogatás alatt a Szoftver rendeltetésszerű, hibátlan és üzembiztos használatát elősegítő szolgáltatások elvégzését, továbbá az Ügyfél munkatársainál felmerülő felhasználói igényeknek megfelelő kialakítások és rendszerbeállítások ellátását értik. A Felhasználói támogatás tevékenység két alapvető szolgáltatást foglal magába: rendszerkarbantartást és támogatást, melyek az alábbiak:

- a) Telefonos, Ügyfélkapun keresztüli, vagy e-mailben történő segítségnyújtás Munkaidőben, a Szoftvert érintő felhasználói kérdések és problémák regisztrálása és kijavítása érdekében.
- b) Adatkarbantartás, mely magába foglalja a rendszer adatainak kezelésére használt Szoftver adatbázisának felügyeletét, az adatbázis konzisztencia megtartását és az adat előállítását a Szoftverrel kapcsolatos egyéb rendszerek felé, az említett rendszerek adataival kompatibilis módon.

2.5 Lekötött felhasználói támogatás

A lekötött felhasználói támogatás keretében Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfélszerződés fennállása alatt biztosítja Ügyfél részére az Egyedi ügyfélszerződésben lekötött támogatási kapacitást. Szolgáltató a lekötött kapacitás függvényében kedvezményt ad Ügyfél részére, aki vállalja, hogy a lekötött támogatási kapacitást – függetlenül annak lehívásától – kifizeti.

A lekötött támogatási kapacitáson felül igénybe vett szolgáltatás a mindenkor meghatározott támogatási alaplíjra kerül elszámolásra.

2.6 Verzió követés

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfélszerződés fennállása alatt biztosítja Ügyfél részére a Verzió követést. A Verzió követés célja, hogy a Szoftver funkcionalitását folyamatában szinten tartsa, és a Szolgáltató által elvégzett fejlesztések tekintetében mind a Szoftver, mind az Adatbázis naprakész maradjon.

A Verzió követés díját az Egyedi Ügyfélszerződés rögzíti. Amennyiben az Ügyfél nem kívánja igénybe venni a Verzió követési szolgáltatást, úgy Szolgáltató a Jótállási kötelezettségen felül nem kötelezhető új verziók átadására. Abban az esetben, ha Ügyfél nem rendelkezik érvényes Verzió követési szolgáltatással, úgy juthat a Szoftver új verziójához, hogy kifizeti az aktuálisan érvényben lévő teljes licenrdíjat, valamint a telepítéssel, migrációval és egyéb bevezetési feladatokkal kapcsolatos minden

költséget. A Verzió követési szolgáltatás díjának a díjmentes időszakra vonatkozó, visszamenőleges megtérítésével Ügyfél mentesül a teljes licenccdíj megtérítésétől, amennyiben a díjmentes időszak nem haladja meg az egy naptári évet.

Szolgáltató a jogszabálykövetések, a szoftverfrissítések és a szoftverfejlesztések rendelkezésre bocsátását közvetlenül az Ügyfél szerverén végzi el, amelyeknek idejéről folyamatosan tájékoztatja Ügyfelet az Ügyfélkapun.

A Verzió követés az alábbiak szerint történik:

- a) Ügyfél automatikusan megkap minden olyan funkcionális fejlesztést, melyek:
 - a. Törvények, jogszabályok vagy egyéb szabályzó rendelkezések módosulása, és azok a rendszeren történő átvezetése során keletkeztek.
 - b. Olyan hibajavítások, biztonsági hibajavítások és technológiai fejlesztések, amelyek nélkülözhetetlenek ahhoz, hogy a Szoftver hibamentesen és biztonságosan működjön, illetve, hogy a Szoftver a folyamatosan változó technológiai követelményeknek megfeleljen.
 - c. Új funkciók, melyek a Szoftver átadását követően a Szoftver részévé váltak, és amelyek bővítik a Szoftver felhasználási körét vagy javítják a felhasználhatóságot, de nem nélkülözhetetlenek a Szoftver hibamentes és biztonságos működéséhez.
- b) Nem tartoznak a Verzió követés alá az alábbiak:
 - a. Azok a fejlesztések, melyek elvégzését Ügyfél rendelte meg a Szolgáltatótól és azt egy külön megállapodás szabályozza.
 - b. Az átadás-átvétel után esetlegesen a nyitó adatbázisok aktualizálása, melyeket Szolgáltató a Szoftver beüzemelése során hozott létre felhasználó részére.

2.7 Oktatás

Szolgáltató vállalja, hogy Ügyfél igényeinek megfelelően Oktatás keretein belül:

- Szolgáltató ismerteti a szoftver funkcionalitását,
- Szolgáltató segíti az Ügyfél kijelölt felhasználóit, hogy elsajátítsák a Szoftver használatát.

Az Oktatás egyéb járulékos szolgáltatásokat nem tartalmaz. Szolgáltató a szoftveroktatás esetén csak a Felek közötti megbeszélések keretében végez szolgáltatást. Felek – a megállapodásuktól függően – a Szoftveroktatásokat személyesen vagy telekommunikációs eszközök segítségével tartják.

2.8 Adatmigráció

Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Ügyfél meglévő, strukturált adatait egy külön program segítségével beemeli a szolgáltatott Szoftver adatbázisába. Az Adatmigráció az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- egyeztetés Ügyféllel és az adatstruktúra megismerése;
- az adatmigráló program elkészítése, lefuttatása;
- az adatmigráció tesztelése;
- utómunkák és korrekciók elvégzése.

Az Adatmigráció egyszeri díját, mely függ a feladat bonyolultságától az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

2.9 Bevezetés

Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amely – Ügyfél igénye szerint – az alábbi szolgáltatásokat tartalmazhatja a Felek közötti megbeszélések keretén belül:

- Szolgáltató átbeszéli Ügyféllel Ügyfél folyamatait és működését,
- Szolgáltató felvázolja Ügyfél folyamataira illeszkedő legjobb megoldási, beállítási lehetőségeket,
- Szolgáltató tanácsot ad Ügyfél folyamatainak optimális átalakítására, amennyiben szükséges,
- Szolgáltató felveszi a szoftver átalakítására vonatkozó egyedi igényeket, amennyiben van ilyen (megvalósításuk díjköteles szolgáltatás),
- Felek közösen véglegesítik az Ügyfél folyamataira illeszkedő legjobb megoldásokat,
- Szolgáltató elvégzi a szükséges rendszerbeállításokat,
- Szolgáltató elvégzi a kijelölt felhasználók oktatását

Felek – a megállapodásuktól függően – a megbeszéléseket személyesen, vagy telekommunikációs eszközök segítségével tartják. A Bevezetés egyszeri Díját az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

3 VIPBox Szerver Szolgáltatás

3.1 Általános rendelkezések

Szolgáltató – a VIPBox Szoftver Szolgáltatás igénybevétele céljából – VIPBox Szerver Szolgáltatást nyújt Ügyfélnek, amelynek keretében Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat végzi:

- a) a Szoftver használatához szükséges erőforrásokkal rendelkező dedikált vagy osztott virtuális szervert Ügyfél rendelkezésére bocsátja;
- b) a VIPBox Szervert konfigurálja és a Szoftvert telepíti;
- c) a VIPBox Szervert felügyeli, amelynek keretében elvégzi az alábbi szolgáltatásokat: távfelügyelet, üzemeltetés, adatmentés.

3.2 VIPBox Szerver erőforrásainak rendelkezésre bocsátása

A VIPBox Szerver egy speciális módon konfigurált virtuális szerver. Szolgáltató a VIPBox Szerver, mint virtuális szerver erőforrásainak meghatározott részét a VIPBox Szoftver Szolgáltatás igénybevétele céljából az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. A VIPBox Szerver allokalált erőforrásainak pontos meghatározását az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

A felhasználási igények módosulása esetén Szolgáltató felmérést kezdeményezhet, és a VIPBox Szerver Szolgáltatás módosítására tehet javaslatot a megfelelő működés érdekében. Ebben az esetben Szolgáltató a Szolgáltatási Díjat a felhasználási igényeknek megfelelően módosíthatja.

3.3 VIPBox Szerver konfigurálása és a VIPBox telepítése

A VIPBox Szerver telepítését és konfigurálását Szolgáltató végzi. Ennek keretében Szolgáltató telepíti az operációs rendszert és a szükséges alkalmazásokat, amelyek biztosítják a VIPBox szoftver megfelelő működését.

A VIPBox Szerver konfigurálás és Szoftver telepítés Szolgáltatási Díját az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

3.4 VIPBox Szerver felügyelete

Szolgáltató a VIPBox Szerver Szolgáltatás keretében biztosítja a szerver teljeskörű 7 x 24 órás felügyeletét és szakszerű üzemeltetését.

4 Ügyfél Szerverén megvalósuló szolgáltatások

4.1 A Szoftver telepítése Ügyfél Szerverére

Szolgáltató a Szoftvert Ügyfél Szerverére külön díjazás ellenében telepíti, amelynek mértékét az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

Szolgáltató a Szoftvert Ügyfél Szerverére akkor telepíti, ha Ügyfél a VIPBox üzemeltetéséhez a Szolgáltató által felmért és előre jelzett, megfelelő szerverparamétereket biztosítja, az előzetes szerverkonfigurációkat elvégzi, ill. Szolgáltató számára a szerver távélérését biztosítja.

Ügyfél kezdeményezésére Szolgáltató felár ellenében vállalhatja a Szoftver telepítését távélérés nélküli szerverre is.

2. MELLÉKLET

VIRTUÁLIS SZERVER SZOLGÁLTATÁS

1 Fogalmak

Sablon: operációs rendszerek, adatbázisok és alkalmazások Szolgáltató által támogatott előre konfigurált képe.

Szolgálatás: Szolgáltató által az Ügyfélszerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített virtuális szerver szolgáltatás.

2 A szolgáltatás tárgya

A szerver virtualizációs szolgáltatás keretében Szolgáltató fizikai szerverből virtuális szervereket hoz létre, s ezeket egymástól függetlenül kezeli. A virtuális szerverek a fizikai szerver erőforrásain osztoznak előre meghatározott korlátok között (memória, CPU, IO, tárterület).

Az egyes virtuális szerverek a megfelelő Sablon alapján kerülnek létrehozásra (a Szolgáltató által telepített operációs rendszerrel és alkalmazásokkal), amely biztosítja a stabilitást és rendszer-kompatibilitást.

Szolgáltató a jelen mellékletben meghatározott Szolgáltatást nyújt Ügyfélnek, amelynek nevesítését és részleteit az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza. Ügyfél jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. Ügyfél az igénybe vett Szolgáltatásért díjat fizet.

3 Speciális szabályok

3.1 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató a szolgáltatást az interneten keresztül, nyilvánosan elérhető módon üzemelteti. Szolgáltató a szolgáltatást az Egyedi Ügyfélszerződésben rögzített SLA szintnek megfelelő paraméterekkel biztosítja.

A fizikai szerver teljes adminisztrátori hozzáféréssel kizárólag Szolgáltató rendelkezik. Minden olyan esetben, amikor ilyen szintű hozzáférésre van szükség, Szolgáltató rendszer-adminisztrátorai végzik el a feladatot Ügyfél kérésére.

A szolgáltatáshoz kapcsolható internet szolgáltatás a Szolgáltató adatközpontjában elérhető IP hosztíng internet szolgáltatása. Szolgáltató a technológia adta lehetőségek szerint biztosítja az internet kapcsolat jó átviteli paramétereit minden publikus IP hálózat irányába.

Szolgáltató a tőle elvárható legnagyobb gondossággal óvja az Ügyfél által a Szolgáltató szerverén elhelyezett tartalmat. Amennyiben a szerveret támadás éri, akkor Szolgáltató a szolgáltatás elérését korlátozhatja a támadás elhárítása alatt, azért, hogy megvédje a megtámadott szerver, a Szolgáltató egyéb ügyfeleit, ill. a saját hálózatát.

3.2 Ügyfél jogai és kötelezettségei

Ügyfél köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a támadásokat kivédje, megakadályozza, ill. megvédje magát és másokat.

3. MELLÉKLET

RENDSZERFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁS

1 Fogalmak

Back-up Szerver: adatmentés végzésére szolgáló szerver.

Back-up Szerver Felügyelete: Szolgáltató olyan rendszerfelügyeleti szolgáltatása, amely adatmentés végzésére szolgáló szerver felügyeletére vonatkozik.

Egyszeri Díjas Szolgáltatás: Szolgáltató olyan szolgáltatása, amely a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatások közé nem sorolható, de amelynek elvégzésére Ügyfél részéről felmerült az igény. Szolgáltató az ilyen Ügyfél igényekre eseti árajánlatot ad, a becsült időigény és az Aktuális Óradíj alapján.

Éles Üzemű Eszköz: olyan Eszköz, amelynek funkcióit Ügyfél felhasználói rendszeresen igénybe veszik.

Eszköz: a Szolgáltató Rendszerfelügyeleti Szolgáltatása által érintett szerverek, munkaállomások és hálózati eszközök összefoglaló neve, amelynek listáját az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

Eszközön Futó Szolgáltatás: valamely Eszközön üzemeltetett funkciók és szolgáltatások, amelyre Szolgáltató Rendszerfelügyeleti Szolgáltatást végez, és amelyeknek listáját az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

Felhasználói támogatás: Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a VIPBox szoftverhasználati szolgáltatáshoz járulékosan kapcsolódik. Ide tartozik az a technikai segítségnyújtás is melyet a Szoftver felhasználásával kapcsolatban az Ügyfélkapun keresztül nyújt Szolgáltató.

Hálózati Eszköz: switch-ek, routerek és más hasonló eszközök.

IT Szaktanácsadás: Szolgáltató olyan egyszer vagy rendszeres szolgáltatása, amelynek keretében a már üzemelő rendszerek megismerését, felülvizsgálatát, szakvélemény készítését, új megoldási lehetőségek keresését, rendszerterv készítését, döntés-előkészítést, megvalósítandó projektek menedzselését és lebonyolítását, járulékos feladatok megvalósítását végzi.

Megosztott feladat: Szolgáltató olyan szolgáltatási feladata, amelyet Ügyféllel vagy Ügyfél által megbízott harmadik féllel együtt végez. A Megosztott Feladatok listáját, amennyiben van ilyen feladat, az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás: Szolgáltató rendszerfelügyeleti szolgáltatása, amely három fő részből áll: távfelügyelet, üzemeltetés és adatmentés, amelyeknek speciális szabályait a jelen melléklet tartalmazza.

Szolgáltatás: Szolgáltató által az Ügyfélszerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített rendszerfelügyelethez és üzemeltetéshez kapcsolódó szolgáltatás.

Tartalék Eszköz: olyan Eszköz, melynek feladata az Éles Üzemű Eszközök gyors kiváltása egy esetleges hardver meghibásodás esetén, funkcióit Ügyfél felhasználói csak a pótlás időtartama alatt használják.

Ügyeleti Idő: Munkanapokon 0 órától 9 óráig, 17 órától 24 óráig és egyéb napokon 0 órától 24 óráig.

Üzemeltetési Segédsoftver: Szolgáltató által a Szerződéssel kapcsolatos szolgáltatások nyújtása során felhasznált, a Szolgáltató tulajdonát képező szoftver.

Üzemeltetési Segédeszköz: Szolgáltató által a Szerződéssel kapcsolatos szolgáltatások nyújtása során felhasznált, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök és egyéb ingóságok.

2 A szolgáltatás tárgya

Szolgáltató a jelen mellékletben meghatározott Szolgáltatásokat nyújtja Ügyfélnek, amelynek nevesítését és részleteit az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza. Ügyfél jogosult a szolgáltatást igénybe venni. Ügyfél az igénybe vett Szolgáltatásért díjat fizet.

3 Jogok és kötelezettségek

3.1 Ügyfél jogai és kötelezettségei

Ügyfél az Eszközeihez internetes távfelügyelethez szükséges hozzáférést biztosít Szolgáltatónak. Ennek műszaki feltételeit az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

Ügyfél vállalja, hogy a hibabejelentéseket, a feladatkiadásokat és a folyamatban lévő munkákkal kapcsolatos hozzászólásait az Ügyfélkapun rögzíti.

Ügyfél vállalja, hogy a hibaelhárítás során maximálisan együttműködik Szolgáltatóval a mielőbbi problémamegoldás érdekében.

Ügyfél Szolgáltató rendelkezésére bocsátja a Szerződéssel kapcsolatos, feladatai ellátásához szükséges segédanyagokat, dokumentációkat és minden olyan információt, amely Szolgáltató munkája végzéséhez szükséges.

Ügyfél biztosítja, hogy Szolgáltató alkalmazottai munkájuk elvégzése céljából Ügyfél területére indokolt esetben belépjenek. Ügyfél biztosítja azt is, hogy Szolgáltató alkalmazottai a feladatuk elvégzéséhez megfelelő munkahelyet és az Eszközökhöz megfelelő hozzáférést kapjanak.

Ügyfél garantálja, hogy a Szerződéssel kapcsolatos feladatokat kizárólag Szolgáltatóval végezteti el, kivéve a Megosztott Feladatokat.

Ügyfél a Szerződés megszűnése esetén köteles az Üzemeltetési Segédeszközöket 8 napon belüli visszaszolgáltatni, illetve tűrni, hogy Szolgáltató az Üzemeltetési Segédsoftvereket Ügyfél eszközeiről eltávolítsa.

3.2 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos feladatokat elsősorban internetes távfelügyelet formájában végzi el, a kiszállás lehetőségével csak indokolt esetben él.

Szolgáltató az Alapszintű Felügyelet esetében bekövetkezett hiba esetén a hibabejelentést követően a lehető leghamarabb, de legkésőbb 4 munkaórán belül megkezdje a hiba elhárítását.

Szolgáltató a hibabejelentéshez biztosítja az Ügyfélkaput.

Szolgáltató vállalja, hogy a hibabejelentéseket feldolgozását és a folyamatban lévő munkákkal kapcsolatos hozzászólásait az Ügyfélkapun rögzíti.

Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a hibákért és károkért, amelyek az általa felügyelt Eszközök hardver hibájából, illetve Ügyfél vagy harmadik fél általi szakszerűtlen kezeléséből, üzemeltetéséből következnek. Ezen okokból származó működésképtelenségért Szolgáltató felelőssé nem tehető.

Szolgáltató nem felel az Eszközökön Futó Szolgáltatások – 3 munkanappal korábban bejelentett és egyeztetett – frissítéséből, illetve karbantartásából származó leállásokért. Szolgáltató nem felel azért, ha Ügyfél rendszerének működésképtelenségét amiatt nem tudja elhárítani, mert Ügyfél rendszeréhez való hozzáférés nem vagy nem megfelelően biztosított.

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy Ügyfél által ismertetett, Ügyfél telephelyén érvényes vagyon-, tűz-, munka-, környezetvédelmi és biztonságtechnikai előírásokat betartja. Szolgáltató az Ügyfélszerződéssel kapcsolatban igénybe vett Üzemeltetési Segédsoftverek és Üzemeltetési Segédeszközök használatáért külön díjazásra nem tart igényt.

Az Üzemeltetési Segédsoftverek Szolgáltató szellemi tulajdonát képezik. Ügyfél nem szerez szellemi tulajdont vagy egyéb, védelem alatt álló jogot, vagy bármely bizalmas információra vagy üzleti titokra vonatkozó jogot Szolgáltató Üzemeltetési Segédsoftvereihez kapcsolódóan.

4 Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás

4.1 Üzemeltetés

Az üzemeltetési feladatok közé az alábbi feladatok tartoznak:

- a) a szolgáltatás háttérét biztosító futtatókörnyezet (beleértve az operációs rendszert, ill. a szolgáltatás működéséhez szükséges egyéb szoftver komponenseket) működtetése, ellenőrzése, frissítése, beállítása az adott Eszköz erőforrások optimális kihasználása érdekében;
- b) a távfelügyeleti riasztások elemzése, a megszerzett információk alapján proaktív beavatkozás a szolgáltatások folyamatos és helyes működése érdekében;
- c) a technikai grafikonok elemzése, az ezekből megszerzett információk hasznosítása a teljesítmény optimalizáció, illetve a későbbiekben jelentkező hibák kiküszöbölése érdekében;
- d) a szoftverek, az operációs rendszer és a hálózat védelme, a jogosulatlan használat megakadályozása és a szolgáltatás folyamatos működése érdekében (ezt a tevékenységet Szolgáltató a lehetséges kockázatok és az ezek kiküszöböléséhez szükséges anyagi-, technikai- és humán erőforrás költségének arányos, ésszerű keretein belül végzi);
- e) a hálózat védelme szoftveres, csomagszűrő tűzfal(ak) alkalmazásával az általunk üzemeltetett rendszer azon belépési pontjain, ahol az erőforrásokhoz történő hozzáférés harmadik fél által már lehetséges;
- f) a Hálózati Eszközök hozzáféréseinek korlátozása az Eszközök lehetőségein belül (pl. ACL-ek alkalmazása);
- g) a rendszeren lévő futtatókörnyezet komponenseinek megfelelő biztonsági beállításainak elvégzése (pl. adatbázis jogosultságok, webes felületek hozzáféréseinek szabályozása, jogosulatlan hozzáférések detektálása és megszüntetése);
- h) a rendszerben IP hálózaton kommunikáló Eszközök és szoftverek ezen tevékenységének lehetővé tétele és a folyamatos kommunikáció biztosítása, az adott kiépítés által lehetővé tett legjobb minőségben és rendelkezésre állással, továbbá a kapcsolódási pontokon lévő Hálózati Eszközök megfelelő működésének ellenőrzése, amennyire az adott Eszköz erre (szoftveres) lehetőséget nyújt;
- i) a feladat ellátása során Ügyfél felé javaslatok tétele;
- j) folyamatos visszajelzés nyújtása Ügyfél számára a szerveren végzett beavatkozásokról, a biztonsági mentések állapotáról és a felügyeleti riasztásokról.

Ha Ügyfél a Szolgáltató javaslatait nem fogadja el, ill. nem tartja be, és ennek következtében Szolgáltatónak bármilyen többletfeladata keletkezik, akkor Szolgáltató annak megtérítését követelheti Ügyféltől.

4.2 Adatmentés

Ha az Eszköz lehetőségei megengedik, Szolgáltató napi egy alkalommal elvégzi az Eszközön az adatmentést. Az adatmentés módja és tartalma az adott Eszköz lehetőségeitől függ.

Szolgáltató Linux/UNIX/Windows operációs rendszerrel működő szerverek esetében teljes fájlrendszer mentést végez, kivéve:

- a) a rendszer helyreállításához szükségtelen – általában a rendszer működésekor keletkezett – állományok és virtuális fájlrendszerek esetén;
- b) a futó adatbázis bináris állományai esetén (ilyenkor Szolgáltató az adott adatbázis szoftver gyártója által javasolt, általában szöveges formátumú ún. dump állomány készít, aminek a

segítségével az adatbázis más szoftveres környezetben, más platformon, esetenként más szoftver verzióval is helyreállítható);

- c) az előre egyeztetett állományok esetén (pl. az állományok elvesztése nem okoz problémát, más módon készül biztonsági mentés róluk, vagy mert a mentéshez szükséges tárterületet és/vagy sávszélességet Ügyfél valamilyen ismert okból nem tudja biztosítani, valamint a Szolgáltató által ajánlott megoldási lehetőségekkel nem kíván élni).

Hálózati Eszközök esetében a fájlrendszer mentése általában nem kivitelezhető. Ilyen esetben Szolgáltató a Hálózati Eszközön aktuálisan futó konfigurációs beállításokat menti el. Ezen konfigurációs beállítások ugyanazon az Eszközön vagy egy másik, ugyanolyan firmware verzióval rendelkező Eszközön a mentett adatok alapján helyreállíthatók.

Szolgáltató az adatmentéskor keletkezett adatokat két hétre visszamenőleg tárolja. Ennél korábbi időpontra a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás alá vont Eszközben történt változásokról (állományok megléte, hiánya, korábbi beállítások, adatbázis tartalmak stb.) nincs információ, továbbá adott korábbi időpontra vonatkozó adatvisszaállítást Szolgáltatónak nem áll módjában végrehajtani.

Szolgáltató az időpontokat minden esetben annak az adott országnak vagy területi egységnek az adott pillanatban érvényes helyi időzónájában lévő formában adja meg, ahol a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás alá vont Eszköz fizikailag telepítve van. Szolgáltató Adatarchiválási Szolgáltatást a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás keretében nem végez.

Szolgáltató adatvisszaállítást – külön díjazás nélkül – csak az alábbi esetekben végez:

- a) az adott Eszköz fizikai meghibásodása esetén;
- b) az adott Eszköz kicserélése esetén, amennyiben a csere után a rendszer változatlan formában üzemel tovább, és az Eszköz beszerzését Szolgáltató végezte el;
- c) azon teszt helyreállítások esetén, amelyek nem Ügyfél kérésére történnek.

A díjmentes adatvisszaállítás nem terjed ki arra az esetre, amikor az Eszköz fizikai meghibásodásának vagy más, az adatvisszaállítást szükségessé tévő rendszerhibának lehetséges bekövetkezéséről Szolgáltató Ügyfelet előre tájékoztatta, és Ügyfél az adatvesztés megelőzése érdekében javasolt tevékenységeket, ill. beruházásokat nem végezte el.

Az adatvisszaállítás egyértelműen díjköteles az olyan esetekben, amikor az éles adatokban keletkezett hiba és/vagy adatvesztés egyértelműen Ügyfél vagy Ügyfél érdekkörébe tartozó harmadik fél szándékos károkozásából, hozzá nem értéséből vagy nem rendeltetésszerű használatából adódik, így például az alábbi nevesített esetekben:

- a) Szolgáltatóval nem egyeztetett, vagy Szolgáltató javaslatával nem egyező hardver elem beszerzéséből adódó hibák esetén;
- b) Ügyfél ügyfele, munkatársa vagy beosztottja által kezelhető adatok megsérülése, ill. törlése esetén;
- c) minden olyan esetben, ami a külön díjazás nélküli adatvisszaállításnál nem felsorolt eset.

4. MELLÉKLET

SZOFTVERFEJLESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS

1 Fogalmak

Adatmigráció: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Ügyfél meglévő, strukturált adatait egy külön program segítségével beemeli a VIPBox adatbázisába. Az Adatmigráció részét képezik az alábbi szolgáltatások:

- egyeztetés Ügyféllel és az adatstruktúra megismerése;
- az adatmigráló program elkészítése, lefuttatása;
- az adatmigráció tesztelése;
- utómunkák és korrekciók elvégzése.

Az Adatmigráció egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

Bevezetés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amely – Ügyfél igénye szerint – az alábbi szolgáltatásokat tartalmazhatja, a Felek közötti megbeszélések keretén belül:

- Szolgáltató átbeszéli Ügyféllel Ügyfél folyamatait és működését,
- Szolgáltató ismerteti a VIPBox funkcionálisát és a VIPBox rendszerben leprogramozott folyamatokat,
- Szolgáltató felvázolja Ügyfél folyamataira illeszkedő legjobb megoldási lehetőségeket,
- Szolgáltató tanácsot ad Ügyfél folyamatainak optimális átalakítására, amennyiben szükséges,
- Szolgáltató felveszi a VIPBox átalakítására vonatkozó egyedi igényeket, amennyiben van ilyen,
- Felek közösen véglegesítik a cég folyamataira illeszkedő legjobb megoldásokat,
- Szolgáltató elvégzi a kijelölt felhasználók oktatását,
- Szolgáltató segít a felhasználók VIPBox rendszerrel kapcsolatos feladatköri leírásának elkészítésében
- Szolgáltató közreműködik az adatmigráció megtervezésében.
- Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat végzi, a Felek közötti megbeszélések keretein kívül:
- Szolgáltató bevezetési ütemtervet állít össze,
- Szolgáltató elvégzi a megbeszélésekhez szükséges előkészületeket,
- Szolgáltató összefoglalót ír a megbeszélések konklúzióiról,
- Szolgáltató a felmerült kérdésekkel kapcsolatban belső szakmai egyeztetést folytat, ill. külső szaktanácsadók véleményét kéri ki, amennyiben szükséges,
- Szolgáltató elvégzi a szükséges rendszerbeállításokat,

- Szolgáltató megválaszolja a megbeszéléseken és a megbeszéléseken kívül felmerülő felhasználói kérdéseket.

Felek – a megállapodásuktól függően – a megbeszéléseket személyesen vagy telekommunikációs eszközök (Skype, TeamViewer, VNC) segítségével tartják. A Bevezetés egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás: Szolgáltató által az Ügyfélszerződés keretében elvégzendő szoftverfejlesztési, szoftverfunkció-fejlesztési és honlapfejlesztési tevékenység, amelynek részleteit az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza. Ügyfél a Szoftverfejlesztési Szolgáltatást az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés megkötésével rendeli meg.

Elfogadási Kritériumok: olyan feltételek, amelyeket Felek a Szoftverfejlesztés átadása és átvétele esetére határoznak meg a Funkciólistában.

Fejlesztési Díj: a Ügyfél által fizetendő vállalkozói díj, amelyet a Szolgáltató által végzett Szoftverfejlesztési Szolgáltatás ellenértékeként fizet. Fejlesztési Időszak: olyan időszak, amelyben a Szoftverfejlesztés elkészül, és amelynek végét egy Mérőföldkő képezi.

Fizetési Ütemezés: a Szoftverfejlesztés Ügyfél általi kifizetésének ütemezése.

Funkciólista: az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés része, amely tartalmazza a Funkciók meghatározását, az egyes Funkciókhoz kapcsolódó Elfogadási Kritériumok listáját, a Fejlesztési Időszakot vagy Időszakokat és a Fejlesztési Díját.

Járulékos Szolgáltatás: Szolgáltató által az Ügyfélszerződés keretében elvégzendő és a jelen mellékletben nevesített szoftverfejlesztéshez kapcsolódó alábbi szolgáltatások: adatmigráció, bevezetés, szaktanácsadás, szoftveroktatás, telepítés, tesztelés.

Mérőföldkő: a Fejlesztési Időszak utolsó napja, amikor a Szoftverfejlesztést Szolgáltató elkészíti és Ügyfélnek átadja.

Felhasználói támogatás: Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a szoftverfejlesztési szolgáltatáshoz járulékosan kapcsolódik.

Szaktanácsadás: Szolgáltató olyan egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Ügyfél már meglévő szoftverének megismerését, felülvizsgálatát, Ügyfél igényeinek felmérését végzi, szakvéleményt készít, megoldási lehetőségeket javasol, tanácsot ad, folyamatokat hoz létre vagy optimalizál, fejlesztési tervet készít, ill. más egyéb feladatokat lát el. A Szaktanácsadás egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

Szoftverfejlesztés vagy Funkció: a Funkciólista által külön meghatározott, Szolgáltató által leszállítandó és átadandó szoftverfejlesztés, szoftverfunkció vagy honlapfejlesztés.

Szoftverfejlesztési Időkeret: Felek által a Szoftverfejlesztési Keretszerződésben havonta vagy más időegységben meghatározott óraszám (óraszám / időegység), amelyben Szolgáltató Ügyfél rendelkezésére áll és Szoftverfejlesztési Szolgáltatást végez.

Szoftver oktatás: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amely – Ügyfél igénye szerint

– az alábbi szolgáltatásokat tartalmazhatja, a Felek közötti megbeszélések keretén belül:

- Szolgáltató ismerteti a Szoftver funkcionalitását és a Szoftverben leprogramozott folyamatokat,
- Szolgáltató segít a kijelölt felhasználóknak, hogy elsajátítsák a Szoftver használatát.

A Szoftver oktatás a fent nevezett szolgáltatásokon kívül más járulékos szolgáltatást nem tartalmaz. Szolgáltató a szoftveroktatás esetén csak a Felek közötti megbeszélések keretében végez szolgáltatást. Felek – a megállapodásuktól függően

– a Szoftver oktatásokat személyesen vagy telekommunikációs eszközök (Videokonferencia, Skype, TeamViewer, VNC, stb) segítségével tartják. A Szoftveroktatás egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

Szolgáltatás: az Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás és a Járulékos Szolgáltatás együttesen.

Telepítés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében a Szoftverfejlesztést saját szerverére vagy Ügyfél szerverére telepíti. A Telepítés egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

Teljesítési Igazolás: a Szolgáltató fizetési jogosultságát keletkeztető dokumentum, amelyet Ügyfél ír alá.

Tesztelés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében valamely szoftverfejlesztés Ügyfél által meghatározott célra való alkalmasságát ellenőrzi. A Tesztelés egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

Verzió követés: a Szolgáltató által a jogszabályváltozások, hibajavítások és technológiai, vagy funkcionális fejlesztések eredményeképpen keletkező szoftverfejlesztések Ügyfél számára való elérhetővé tétele.

2 Általános szabályok

2.1 A szoftverfejlesztés menete

Szolgáltató a Funkciólistában foglalt Funkciók fejlesztését a feltüntetett Fejlesztési Időszakban elkészíti, és azt határidőre átadja Ügyfél részére.

Felek az átadott Szoftverfejlesztést a Funkciólistában szereplő Elfogadási Kritériumok alapján megvizsgálják. Amennyiben a Szoftverfejlesztés az Elfogadási Kritériumoknak megfelel, akkor Ügyfél köteles azt elfogadni, és a Teljesítési Igazolást kiállítani. Amennyiben a Szoftverfejlesztés az Elfogadási Kritériumoknak nem felel meg, akkor Ügyfél nem köteles azt elfogadni, és a Szoftverfejlesztést Szolgáltatónak kijavításra visszaadhatja.

Szolgáltató az Elfogadási Kritériumoknak nem megfelelő részeket kijavítja, és a kijavított Szoftverfejlesztést Ügyfélnek átadja. A Szoftverfejlesztés Elfogadási Kritériumoknak megfelelő változatát Ügyfél köteles elfogadni, és a Teljesítési Igazolást kiállítani.

2.2 A Funkciólista módosítása

Ügyfél kérésére Felek közös megegyezéssel módosíthatják a Funkciólistát. Amennyiben Felek a Funkciólistát módosítják, az alábbiak szerint járnak el:

- új Funkciót és/vagy Elfogadási Kritériumokat vonhatnak be;
- a meglévő Funkciót és/vagy Elfogadási Kritériumokat módosíthatják;
- a meglévő Funkciót és/vagy Elfogadási Kritériumokat eltávolíthatják.

Amennyiben Felek a Funkciólistát módosítják, akkor Szolgáltató jogosult a megállapított Fejlesztés Időszak helyett másik Fejlesztés Időszakot megjelölni a Szoftverfejlesztés teljesítésére, és/vagy jogosult a megállapított Fejlesztési Díjat módosítani.

Amennyiben Felek között a Funkciólista még el nem készült Funkciói értelmezése kapcsán nézetkülönbség alakult ki, és Felek 15 napon belül nem jutnak egyetértésre, akkor az adott Funkciót a Funkciólistából el kell távolítani. Ebben az esetben Ügyfélnek Szolgáltató elvégzett munkáját meg kell térítenie.

Amennyiben Felek módosítják a Funkciólistát, akkor a módosítást írásba kell foglalni.

2.3 Ügyfél jogai és kötelezettségei

Ügyfél a Szolgáltatás folyamatossága és szakszerű ellátása érdekében köteles minden ehhez szükséges információt és dokumentumot a feladat ellátásához szükséges határidőben a Szolgáltató részére átadni.

Ügyfél nevében teljesítési igazolásra, átvételre, elfogadásra, illetve kifogás tételére az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződésben kapcsolattartóként meghatározott személyek jogosultak. Ügyfél vállalja, hogy a kapcsolattartásra kijelölt személy a Szoftverfejlesztés alapját képező, a Szolgáltató által

megjelölt szoftvermegoldás vonatkozó részeit megismeri, annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minél gördülékenyebben haladjon.

Ügyfél által kapcsolattartásra kijelölt személy a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban köteles az egyeztetéseken személyesen megjelenni vagy részt venni. Ügyfél köteles Szolgáltatót minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a Szolgáltatás teljesítését akadályozza vagy veszélyezteti.

Ügyfél a megrendelt Szolgáltatást rendes felmondással nem mondhatja fel.

2.4 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató felelős az általa elvégzett munka szakszerűségéért. Szolgáltató nem felel Ügyfél késedelmes, hiányos vagy hibás adatszolgáltatásából eredő károkért. Szolgáltató nem felel azokért a következményekért, amelyek abból erednek, hogy Ügyfél célszerűtlen vagy kárt okozó utasítást adott, és azt Szolgáltató kifejezett felhívása ellenére is fenntartotta.

Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítésére vonatkozóan másik Mérföldkövet jelölhet ki az alábbi esetekben:

- ha Ügyfél az előre megbeszélt adatokat, információkat Szolgáltató részére nem szolgáltatja az előre egyeztetett határidőre;
- ha Ügyfél kapcsolattartója előre egyeztetett időpontban tartandó megbeszélésen nem vesz részt;
- ha Ügyfél kapcsolattartója a rá bízott (ellenőrzési, tesztelési, véleményezési stb.) feladatot előre egyeztetett határidőre nem végzi el;
- ha Ügyfél Szolgáltató kérdésére előre egyeztetett határidőre nem válaszol, ill. nem ad érdemi választ.

Szolgáltató köteles Ügyfelet tevékenységéről és a Szolgáltatás állásáról kívánságára, szükség esetén e nélkül is tájékoztatni, különösen, ha a felmerült új körülmények a Funkciólista módosítását teszik indokolttá. Szolgáltató köteles az Ügyfelet haladéktalanul értesíteni minden olyan tudomására jutó körülményről, amely a Szoftverfejlesztés határidőn belül való elkészítését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató felelősséggel tartozik.

2.5 Jótállás

Szolgáltató a Szoftverfejlesztés elfogadását követő 12 hónapon belül köteles az Ügyfél által jelzett, a Funkciólistának nem megfelelő működést ingyenesen kijavítani, feltéve, hogy a nem megfelelő működés az eredetileg átadott Szoftverfejlesztésben fennállt.

Szolgáltató nem kötelezhető a Funkciólistában nem szereplő Funkciók jótállás keretében történő megvalósítására. Ügyfél a jótállási igényét az Ügyfélkapun rögzíti. Szolgáltató a szolgáltatást az Egyedi Ügyfélszerződésben rögzített SLA szintnek megfelelő paraméterekkel biztosítja.

2.6 Felhasználói támogatás és verzió követés

Szolgáltató vállalja, hogy a Szoftver átadásától számított minimum 12 hónapig, Ügyfél igényeinek megfelelően, az Ügyfélszerződésben rögzített feltételekkel biztosítja a Szoftverfejlesztés Támogatását, mely a Felhasználói támogatás és Verzió követés szolgáltatásokból áll.

2.7 Díjazás

A Fejlesztési Díj alapját Szolgáltató Aktuális Óradíja képezi, melyet az Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás módosíthat. Szolgáltató – Ügyfél által aláírt Teljesítési Igazolás ellenében – jogosult a Fejlesztési Díjról számlát kiállítani.

2.8 Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés hatálya

Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés a kötelezettségek maradéktalan teljesítésével megszűnik.

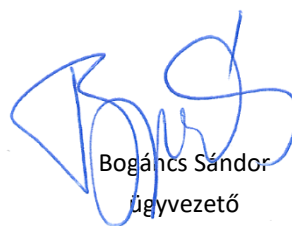
5. MELLÉKLET

KIZÁRÓLAGOSSÁGI NYILATKOZAT

Alulírott Bogáncs Sándor a Falcon-Soft Fejlesztő és Tanácsadó Kft. képviselőjeként nyilatkozom, hogy a Falcon-Soft Kft. az általa fejlesztett VIPBox vállalatirányítási rendszer valamennyi komponensének a kizárólagos magyarországi forgalmazója.

A Falcon-Soft Kft. kizárólagossága kiterjed a szoftverrel kapcsolatos szolgáltatásokra is, úgymint a szoftver egyedi továbbfejlesztése, telepítése, leszállítása, szoftver támogatási szolgáltatás nyújtása és a VIPBox rendszerbe történő adatmigráció.

Budapest 2026 január 1.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Bogáncs Sándor".

Bogáncs Sándor
ügyvezető
Falcon-Soft Kft.

6. MELLÉKLET

MEGÁLLAPODÁS SZOLGÁLTATÁSI SZINTEKRŐL

(Service Level Agreement)

Szolgáltató a kiterjesztett garancia valamint a rendszertámogatási szolgáltatás keretében az alábbi tevékenységeket biztosítja Megrendelő számára, a megadott SLA értékek szerint:

	Kiemelt szint (A)	Magas szint (B)	Normál szint (C)
Internetes ügyfélszolgálati rendszer működtetése	7×24 órában folyamatosan	7×24 órában folyamatosan	7×24 órában folyamatosan
Munkaidő	9-17 óra között munkanapokon	9-17 óra között munkanapokon	9-17 óra között munkanapokon
Rendelkezésre állás legalább	99%	98%	95%
Visszajelzés a bejelentésekre			
kritikus, a rendszer használatát ellehetetlenítő hiba esetén	1 munkaórán belül	4 munkaórán belül	8 munkaórán belül
kisebb hiba vagy kényelmetlenség esetén	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül	3 munkanapon belül
rendszertámogatási ügyekben	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül	3 munkanapon belül
Hibajavítás			
kritikus, a rendszer használatát ellehetetlenítő hiba esetén	a javítás azonnal, de maximum 24 órán, illetve 4 munkaórán belül elkezdődik	a javítás 4 munkaórán belül elkezdődik	a javítás 8 munkaórán belül elkezdődik
kisebb hiba esetén	a javítás vagy kerülő megoldás kidolgozása 3 munkanapon belül megkezdődik	a javítás vagy kerülő megoldás kidolgozása 5 munkanapon belül megkezdődik	a javítás legkésőbb a következő verzióváltással megtörténik
kényelmetlenség esetén	a javítás legkésőbb a következő verzióváltással megtörténik	a javítás legkésőbb a következő verzióváltással megtörténik	nincs vállalt határidő
Beavatkozás távoli hozzáféréssel, technikai segítségnyújtás e-mailben vagy telefonon rendszertámogatási ügyekben			
kritikus, a rendszer használatát ellehetetlenítő hiba esetén	4 munkaórán belül	4 munkaórán belül	8 munkaórán belül
egyéb kérések esetén (speciális adatgyűjtések, konfigurációs változtatási kérések, stb.)	3 munkanapon belül	5 munkanapon belül	10 munkanapon belül

A kritikus hibák bejelentése munkaidőn túl fellépő hibák esetén az Ügyfélkapus bejelentéssel párhuzamosan a **+36 70 381 1822** telefonszámokon lehetséges. A hibabejelentések fogadása és a javítás megkezdése munkaidőn kívül csak felhő alapú szolgáltatás vagy távfelügyelet esetén biztosított.

7. MELLÉKLET AKTUÁLIS ÁRAK

A Falcon-Soft Fejlesztő és Tanácsadó Kft. által alkalmazott egységárak.

Idő alapú elszámolással végzett munkák óradíjai:

Tanácsadás, projekt menedzsment	39 500 Ft + ÁFA
Programozás, fejlesztés	36 000 Ft + ÁFA
Rendszerfelügyelet, üzemeltetés	25 500 Ft + ÁFA
Felhasználói támogatás	30 200 Ft + ÁFA
Oktatás	21 000 Ft + ÁFA

Egyéb díjak:

Kiszállási díj Budapesten	20 000 Ft + ÁFA
Kiszállási díj vidéken	290 Ft/km + ÁFA
Utazás idejére számolt munkadíj	13 000 Ft + ÁFA

A fenti árak 2026. január 1-től visszavonásig érvényesek.