Általános szerződési feltételek

a Monguz Információtechnológiai Kft. szolgáltatásaira vonatkozóan, intézményi felhasználók részére

Hatályos: 2027. január 1. napjától
Készítés dátuma: 2026. október 31.
Verzió: 2027/01

1. Fogalmak

1.1. Adatmigráció

Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Előfizető meglévő, strukturált adatait a szükséges transzformációk elvégzését követően beemeli a Qulto valamely adatbázisába. Az adatmigráció részét képezik az alábbi szolgáltatások:

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

Az adatmigráció egyszeri díját az Egyedi Előfizetési Szerződés, illetve Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

1.2. Aktuális óradíj

Szolgáltató nettó óradíja az átalánydíjas szolgáltatásokon felül végzett szoftverfejlesztési, rendszerfelügyeleti, üzemeltetési, oktatási, karbantartási, szoftvertámogatási, ill. más egyéb szolgáltatási tevékenységek elvégzése esetén.

1.3. Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

A jelen általános szerződési feltételek, amely törzsszövegből és a szolgáltatásokra vonatkozó egyes mellékletekből áll.

1.4. Bevezetés

Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amely – Előfizető igénye szerint – az alábbi szolgáltatásokat tartalmazhatja:

- előfizető folyamatainak elemzése, javaslatok megfogalmazása,
- testreszabás, paraméterezés tervezése,
- egyedi igények beazonosítása, felmérése, (megvalósításuk díjköteles szolgáltatás),
- felhasználók oktatása,
- adatmigráció megtervezése.

A bevezetés egyszeri díját az Egyedi Előfizetési Szerződés illetve Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

1.5. Dokumentáció

A Szoftver komponenseit kísérő, magyarázó jellegű elektronikus írásos anyag vagy felhasználói kézikönyv.

1.6. Egyedi Előfizetői Szerződés

Az Előfizető személyére és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó Előfizetői Szerződés, amely a mindenkor érvényes ÁSZF-fel együttesen értelmezendő. Az Egyedi Előfizetői Szerződés az ÁSZF-től eltérő egyedi rendelkezéseket érvényesen tartalmazhat.

1.7. Egyedi szoftverfejlesztési szolgáltatás

Szolgáltató által végzett szoftverfejlesztési, szoftverfunkció-fejlesztési és honlapfejlesztési tevékenység, amelynek részleteit az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza. Előfizető a szoftverfejlesztési szolgáltatást az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés megkötésével rendeli meg.

1.8. Egyszeri díjas szolgáltatás

Szolgáltató olyan szolgáltatása, amely az Egyedi Előfizetési Szerződésben vállalt tevékenységek közé nem sorolható, de amelynek elvégzésére Előfizető részéről felmerült az igény. Szolgáltató az ilyen előfizetői igényekre eseti árajánlatot ad, a becsült időigény és az aktuális óradíj alapján.

1.9. Éles üzemű eszköz

Olyan hardver eszköz, amelynek funkcióit Előfizető felhasználói rendszeresen igénybe veszik.

1.10. Elfogadási kritériumok

Olyan feltételek, amelyeket Felek a szoftverfejlesztés átadása és átvétele esetére határoznak meg.

1.11. Előfizető

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

1.12. Előfizető oldali eszköz

A szolgáltatás rendeltetésszerű használatához szükséges, Előfizető által biztosított hardver és szoftver eszközök: hardver berendezések (pl.: munkaállomások és azok perifériái), operációs rendszer, szoftverek (pl.: Java, TomCat, Apache), internetes böngésző a munkaállomásokon (pl.: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari), internetes nyilvános hálózat a kiszolgáló szerver eléréséhez, ill. hálózati (internet) kapcsolat.

1.13. Előfizető oldali eszközök minimális követelményei

Az Előfizető által használt szolgáltatások, alkalmazások működéséhez szükséges hardver és hálózati infrastruktúra követelmények, amelyek részleteit az egyes alkalmazások dokumentációja tartalmazza.

1.14. Előfizető szervere

Előfizető tulajdonában lévő, ill. harmadik fél által Előfizető részére szolgáltatott fizikai- vagy virtuális szerver.

1.15. Előfizetői Szerződés

Az ÁSZF, az Egyedi Előfizetői Szerződés, és az aktuális Szolgáltatási időszakra vonatkozó Indexálási tájékoztatók együttesen.

1.16. Eszköz

A Szolgáltató rendszerfelügyeleti szolgáltatása által érintett szerverek, munkaállomások és hálózati eszközök összefoglaló neve, amelynek listáját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

1.17. Eszközön futó szolgáltatás

Valamely Eszközön üzemeltetett funkciók és szolgáltatások, amelyre szolgáltató rendszerfelügyeleti szolgáltatást végez, és amelyeknek listáját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

1.18. Fejlesztési díj

Az Előfizető által fizetendő vállalkozói díj, amelyet a Szolgáltató által végzett szoftverfejlesztési szolgáltatás ellenértékeként fizet.

1.19. Fejlesztési időszak

Olyan időszak, amelyben a szoftverfejlesztés elkészül, és amelynek végét egy mérföldkő képezi.

1.20. Felhő licenc

Egyszeri, időbeni korlátozás nélküli használati jog a Szoftverre, amely jog érvényesítésének feltétele érvényes Előfizetői Szerződés a Qulto Szoftverhasználati Szolgáltatásra (Felhő szolgáltatás). Amennyiben a Felek bármelyike felmondja az Előfizetési Szerződést, az Előfizető használati joga megszűnik. Új előfizetés kezdeményezése nem jelenti automatikusan a használati jog ismételt érvénybe lépését.

1.21. Fél és Felek

Szolgáltató és Előfizető külön-külön, illetve együttesen.

1.22. Fizetési ütemezés

Az Előfizető által fizetendő díjak kifizetésének ütemezése.

1.23. Folyamatos szoftverfejlesztési szolgáltatás

Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő folyamatos szoftverfejlesztési, szoftverfunkció-fejlesztési és honlapfejlesztési tevékenység, amelynek részleteit a Szoftverfejlesztési Keretszerződés és annak részét képező Megrendelőlap tartalmazza. Előfizető a Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatást a Megrendelőlap Felek általi aláírásával rendeli meg.

1.24. Funkciólista

Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés része, amely tartalmazza a funkciók meghatározását, az egyes funkciókhoz kapcsolódó elfogadási kritériumok listáját.

1.25. Hálózati eszköz

Switch-ek, routerek és más hasonló eszközök.

1.26. Használat

Használat alatt szoftver hozzáférést, megjelenítést, futtatást és a Szoftver funkcióinak alkalmazása általi minden egyéb felhasználást kell érteni.

1.27. Indexálás

Szolgáltató adott Előfizető számára érvényes szolgáltatási díjait legalább évente egyszer felülvizsgálja a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó várható közvetlen és közvetett költségeinek, továbbá az infláció mértékének figyelembe vételével.

A Szolgáltató részéről az Előfizető számára kiküldött indexálási tájékoztatók az Előfizetői Szerződés részét képezik.

1.28. Írásbeli kommunikáció

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

- Ügyfélkapu (https://support.qulto.eu/ugyfelkapu)
- E-mail
- Papír-alapú levél

1.29. IT szaktanácsadás

Szolgáltató olyan egyszeri 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.

1.30. Járulékos szolgáltatás

Szolgáltató által, az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés illetve Egyedi Előfizetői Szerződés keretében végzett szoftverfejlesztési, szoftverhasználati tevékenységekhez kapcsolódó alábbi szolgáltatások: adatmigráció, bevezetés, integráció, szaktanácsadás, oktatás, telepítés, tesztelés.

1.31. Kiegészítő szolgáltatás

Szolgáltató által nyújtott minden olyan szolgáltatás, amely nem része a jelen ÁSZF mellékleteiben részletesen meghatározott szolgáltatásoknak, de jelen ÁSZF hatálya alá tartozik. A 7. Mellékletben konkrét példák is találhatók, a teljesség igénye nélkül.

1.32. Kiszállási díj

Szolgáltató képviseletében eljáró személy helyszíni kiszállása esetén a megtett kilométerek alapján számított díj, feltéve, hogy a kiszállást a szolgáltatás nem tartalmazza.

1.33. Közvetített szolgáltatás

Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizetői Szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan

formában és nem feltétlenül változatlan áron továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás.

1.34. Kutatási Infrastruktúra

Azon szoftverek, szolgáltató oldali eszközök, források (adatok és tartalmak) illetve szolgáltatások összessége, melyek kutatói-fejlesztői közösség számára innovációs és kutatás fejlesztési tevékenységek elvégzését teszik lehetővé illetve segítik elő. Adott esetben kutatáson túli alkalmazása is előfordulhat, például oktatási vagy közszolgáltatási területeken.

1.35. Lokális felhőszolgáltatás

Kivételes esetben Szolgáltató vállalja, hogy a felhő szolgáltatást az Előfizető szerverén biztosítja.

1.36. Megállapodás szolgáltatási szintekről

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés részeként megadja a vállalt szolgáltatási szintet (Service Level Agreement: SLA). Az egyes SLA szintek definíciója az ÁSZF vonatkozó mellékletében található.

1.37. Megosztott feladat

Szolgáltató olyan szolgáltatási feladata, amelyet Előfizetővel vagy Előfizető által megbízott harmadik féllel együtt végez. A megosztott feladatok listáját, amennyiben van ilyen feladat, az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

1.38. Megrendelőlap

A Szoftverfejlesztési Keretszerződés része, amely tartalmazza a funkciók, követelmények meghatározását, az elfogadási kritériumok listáját, a kapcsolódó fejlesztési időt és fejlesztési időszakot vagy időszakokat.

1.39. Mérföldkő

A fejlesztési időszak utolsó napja, amikorra a szoftverfejlesztést Szolgáltató elkészíti, Előfizetőnek átadja és Előfizető átveszi.

1.40. Monitorozás

Szolgáltató olyan szolgáltatása, amelyben a rendszerfelügyeleti rendszere riasztásait figyeli, és csak Előfizető döntésétől függően avatkozik be. Amennyiben Előfizető igényli a beavatkozást, akkor Szolgáltató a beavatkozást az aktuális óradíja alapján végzi el munkaidőben, és az aktuális óradíja másfélszereséért az ügyeleti idő alatt.

1.41. Munkaidő

A munkaidő, amikor Szolgáltató terméktámogatási ügyeletet biztosít, munkanapokon 9 órától 17 óráig tart. Munkanapokon 0-tól 9 óráig, 17 órától 24 óráig illetve munkaszüneti és ünnepnapokon Szolgáltató rendszerfelügyeleti ügyelet biztosít a felhőszolgáltatás illetve a rendszerfelügyelet részeként.

Az irodai háttérszolgáltatások, pl. pénzügy, adminisztráció, pénteken korlátozottan érhetők el.

1.42. Munkanap

Munkanapnak minősülnek a hétköznapok a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.

1.43. Oktatás (betanítás)

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

- Szolgáltató ismerteti a szoftver funkcionalitását és a felhasználói folyamatokat,
- Szolgáltató segíti a kijelölt felhasználóknak, hogy elsajátítsák a szoftver használatát.

A betanítás a fent nevezett szolgáltatásokon kívül más járulékos szolgáltatást nem tartalmaz. Szolgáltató betanításkor csak a Felek közötti megbeszélések keretében végez szolgáltatást. Felek – a megállapodásuktól függően – a betanítást személyesen vagy telekommunikációs eszközök segítségével tartják. Az oktatás egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés illetve Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

1.44. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állási idő a tényleges szolgáltatási idő és az adott szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő hányadosa százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem. Szolgáltató által vállalt mértékét az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített SLA szint határozza meg.

1.45. Rendszerfelügyeleti szolgáltatás

Szolgáltató rendszerfelügyeleti szolgáltatása, amely három fő részből áll: távfelügyelet, üzemeltetés és adatmentés.

1.46. Sablon

Operációs rendszerek, adatbázisok és alkalmazások Szolgáltató által támogatott előre konfigurált képe.

1.47. Szaktanácsadás

Szolgáltató olyan egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Előfizető már meglévő szoftverének megismerését, felülvizsgálatát, Előfizető igényeinek felmérését végzi, szakvéleményt készít, megoldási lehetőségeket javasol, tanácsot ad, folyamatokat hoz létre vagy optimalizál, fejlesztési tervet készít, ill. más egyéb feladatokat lát el.

1.48. Számla

Számlának minősül minden olyan okirat, amely megfelel az Áfa tv. X. fejezetében meghatározott feltételeknek.

1.49. Szóbeli kommunikáció

Felek a közvetlen kommunikációt igénylő megbeszéléseket, oktatásokat személyesen vagy telekommunikációs eszközök (videokonferencia, GoogleMeet, stb.) segítségével tartják. A résztvevők szóbeli beleegyezése esetén a megbeszélésekről felvétel készíthető.

1.50. Szoftver

A Szolgáltató által fejlesztett vagy harmadik fél által biztosított, a Szolgáltató által a Qulto platformba integrált, illetve azzal bármilyen módon együttműködő zárt és nyílt forrású komponensek összessége.

1.51. Szoftverfejlesztés vagy funkció

A funkciólista által külön meghatározott, Szolgáltató által leszállítandó és átadandó szoftverfejlesztés, szoftverfunkció vagy honlapfejlesztés.

1.52. Szoftverfejlesztési időkeret

Felek által a Szoftverfejlesztési Keretszerződésben havonta vagy más időegységben meghatározott óraszám (óraszám / időegység), amelyben Szolgáltató Előfizető rendelkezésére áll és szoftverfejlesztési szolgáltatást végez.

1.53. Szoftverfejlesztési Keretszerződés

Az Egyedi Előfizetői Szerződéssel egyenértékű dokumentum, amelynek keretében Előfizető folyamatos szoftverfejlesztési szolgáltatás elvégzésére irányuló tartós

megbízást ad Szolgáltatónak. Felek a szoftverfejlesztési szolgáltatás tárgyát Megrendelőlapon határozzák meg.

1.54. Szoftverszolgáltatás, SaaS, felhőszolgáltatás

Qulto szoftverhasználati szolgáltatás rövidebb megnevezései

1.55. Szolgáltatás

Az Előfizetők üzleti folyamatainak támogatása céljából a Szolgáltató által biztosított informatikai eszközök és tevékenységek összessége, informatikai infrastruktúra (hardver, szoftver), informatikai rendszerek létrehozásával, működtetésével kapcsolatos tevékenység, informatikai megoldások kiválasztásával, tervezésével, létrehozásával vagy használatával összefüggő tanácsadás, oktatás, hibaelhárítás és egyéb üzleti, ügyviteli tanácsadás, segítség, adatfeldolgozási tevékenység.

1.56. Szolgáltatáscsomag

A Szolgáltató, a hatékonyság javítása érdekében, a különböző típusú Előfizetők méretéhez és igényeihez igazodva Szolgáltatáscsomagokat alakított ki, amelyek egy-egy intézménytípus igényeinek kielégítéséhez szükséges szolgáltatásokat, műszaki paramétereket és SLA szinteket tartalmazzák. A csomagok tartalma kizárólag jogosultságot jelent, az egyes komponensek és műszaki paraméterek bekapcsolási díj fejében vehetők használatba, illetve módosíthatóak, mely díj tartalmazza a kapcsolódó műszaki feladatok és az esetenként szükséges online oktatás díját is. Az Előfizetőknek lehetősége van a Szolgáltató által javasoltnál magasabb kategóriájú csomagra előfizetni.

1.57. Szolgáltatási díj

A Szolgáltatások, Kiegészítő Szolgáltatások, illetve Közvetített Szolgáltatások nyújtásának az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szerződés megszegésével vagy azon kívül Szolgáltatónak okozott károk megtérítését.

1.58. Szolgáltató

Monguz Információtechnológiai Kft. (Székhely: 6726 Szeged, Páncél köz 25-27.; Cégjegyzékszám: 06-09-012113; Adószám: 14206003-2-06; Bank: MBH Bank.; Bankszámlaszám: 57100209-12016789-00000000 ; Képviseli: Kármán László ügyvezető, illetve Czoboly Miklós ügyvezető)

1.59. Szolgáltató Honlapja

Az alábbi URL címen elérhető honlap: www.qulto.eu.

1.60. Szolgáltató oldali eszközök

Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások nyújtásához szükséges olyan hardver és szoftver eszközök, amelyeket Szolgáltató biztosít: pl. kiszolgáló szerver operációs rendszerrel és adatbázis-kezelővel, adatbázis.

1.61. Szolgáltatói Qulto szerver

A Szoftver megfelelő üzemeltetésére alkalmas, nagy rendelkezésre állású, redundáns kialakítású, szerverparkban üzemelő szerver számítógépen kialakított virtuális szerver, amely Szolgáltató kezelésében van.

1.62. Tartalék eszköz

Olyan Eszköz, melynek feladata az éles üzemű eszközök gyors kiváltása egy esetleges hardver meghibásodás esetén, funkcióit Előfizető felhasználói csak a pótlás időtartama alatt használják.

1.63. Támogatás (Szoftvertámogatás)

Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a Qulto szoftverhasználati és szoftverfejlesztési szolgáltatáshoz járulékosan kapcsolódik, és amely az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Jogszabálykövetés: a Szoftver hatályos jogszabályoknak való folyamatos megfeleltetése;
- Szoftverfrissítések rendelkezésre bocsátása: olyan hibajavítások, biztonsági hibajavítások és technológiai fejlesztéseket, amelyek nélkülözhetetlenek ahhoz, hogy a Szoftver hibamentesen és biztonságosan működjön, illetve hogy a Szoftver a folyamatosan változó technológia követelményeinek megfeleljen;
- Szoftverfejlesztések rendelkezésre bocsátása: olyan új funkciók, amelyek 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;
- Terméktámogatás: technikai segítségnyújtás a Szoftver felhasználásával kapcsolatban telefonon és/vagy a ügyfélkapun keresztül. A rendelkezésre állás a munkaidőben korlátlan.

1.64. Telepítés

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

1.65. Teljesítési igazolás

A Szolgáltató fizetési jogosultságát keletkeztető dokumentum, amelyet Előfizető ír alá.

1.66. Túlhasználati díj

Előfizető által fizetendő díj, amelyet abban az esetben köteles Szolgáltatónak fizetni, ha az adott Eszköz vonatkozásában a Szolgáltató saját adatmentő szerverére történő adatmentés mérete a szerződött mennyiséget meghaladja.

1.67. Ügyeleti idő

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

1.68. Ügyfélkapu

A szolgáltató által működtetett vállalatirányítási rendszer (PEAS) azon funkciója, amely alkalmas teljes körű értesítési és hibabejelentési tevékenység folytatására. Az Ügyfélkapu a Felek elsődleges értesítési és hibabejelentő fóruma (https://support.qulto.eu/ugyfelkapu).

1.69. Üzemeltetési segédeszköz

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

1.70. Üzemeltetési segédszoftver

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

1.71. 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 kiszámítható, másrészt a Felek ellenőrzési körén kívül eső, elháríthatatlan esemény.

2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások

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

3. Szerződéskötés

3.1. Előfizetői Szerződés előzményei

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

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

3.2. Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

(a) Előfizető elnevezése, cégszerű megnevezése;

(b) Előfizető székhelye;

(c) Előfizető cégjegyzékszáma, más nyilvántartási száma;

(d) Előfizető adószáma;

(e) Előfizető képviselője;

(f) Előfizető pénzügyi kapcsolattartójának neve;

(g) Pénzügyi kapcsolattartó postai értesítési címe;

(h) Pénzügyi kapcsolattartó telefonszáma;

(i) Pénzügyi kapcsolattartó e-mail azonosítója.

(j) Előfizető Szakmai kapcsolattartója neve;

(k) Szakmai kapcsolattartó telefonszáma;

(l) Szakmai kapcsolattartó e-mail azonosítója.

3.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte

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

Előfizetői jogviszony a Felek között az alábbi módokon jöhet létre:

(a) az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető a Szolgáltató számára, hiánytalanul kitöltve, aláírva személyesen, postai úton vagy e-mailen visszajuttatja, és azt a Szolgáltató aláírja,

(b) az Előfizető a szolgáltatást az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírása előtt igénybe veszi (ráutaló magatartás),

(c) szóbeli tájékoztatás után az Előfizető szóbeli nyilatkozatával (szóbeli Megrendelés),

(d) applikáció letöltésével, regisztráció után ingyenes program használattal

(e) elektronikus szerződéskötéssel, amennyiben az Előfizető rendelkezik a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által nyilvántartásba vett bizalmi szolgáltató igénybevételével kibocsátható szigorúan minősített elektronikus aláírással és időbélyegzővel.(pld Microsec Zrt e-szignóval), és a Szolgáltató is ugyanilyen módon látja el a szerződést szigorúan minősített elektronikus aláírással és időbélyegzővel.

Abban az esetben, ha Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést nem küldi meg a Szolgáltató részére a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontjától számított 8 (nyolc) naptári napon belül, úgy a Szolgáltató jogosult megszüntetni a szolgáltatás nyújtását és ilyen esetben az előfizetői jogviszony kizárólag a szolgáltatás nyújtásának tartamára jön létre. Ebben az esetben az Előfizető köteles az igénybe vett szolgáltatás időarányos ellenértékét a Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

Abban az esetben, ha az Előfizetői jogviszony a 3.3. b-c) pontja alapján az Előfizető ráutaló magatartása vagy szóbeli nyilatkozata alapján (szóbeli Megrendeléssel) létrejön és a felek Egyedi Előfizetési Szerződést nem írnak alá, de az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi, a Szolgáltató jogosult az igénybe vett szolgáltatást mindaddig számlázni, amíg az Előfizető írásban nem mondja fel az ilyen módon létrejött jogviszonyt és mindaddig amíg az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

3.4. Szolgáltatási időszak

Az Előfizetői Szerződés első Szolgáltatási időszaka - megegyezéstől függően - az aláírás napjától az aktuális év vagy a következő év utolsó napjáig tart. A további Szolgáltatási időszakok naptári évre szólnak.

3.5. A szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve az Indexálási tájékoztatóban Szolgáltatási időszakként megjelenő, évenként automatikusan megújuló határozott időtartamra jön létre. Ettől az Egyedi Előfizetői Szerződés érvényesen eltérhet (akár határozatlan idejű szerződés formájában is).

3.6. Előfizetői Szerződés hosszabbodása

Az Előfizetői Szerződés aktuális Szolgáltatási időszakának vége előtt legalább 60 naptári nappal Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a következő Szolgáltatási időszakra fizetendő Előfizetési díjakról (Indexálási tájékoztató).

Előfizető legkésőbb 30 naptári nappal a Szolgáltatási időszak vége előtt kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés módosítását, vagy megszüntetését, ellenkező esetben az Indexálási tájékoztató tartalma elfogadottnak minősül (passzív elfogadás), és a szerződés automatikusan hosszabbodik a következő szolgáltatási időszakra.

4. Az Előfizetői Szerződés módosítása

4.1. Általános rendelkezések

Az Előfizetői Szerződés módosítása történhet az Egyedi Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő módosításával, és az Indexálási tájékoztató illetve az ÁSZF Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

4.2. Szolgáltatás átruházása

Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan olyan harmadik félre átruházni, mely az Előfizetői Szerződésben foglalt feltételekkel képes az abban meghatározott szolgáltatás Előfizetőnek történő nyújtására.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés átruházásáról előzetesen, a szolgáltatás átruházásának tervezett időpontja előtt legalább 60 naptári nappal köteles Előfizetőt írásban értesíteni.

Előfizető legkésőbb 30 naptári nappal a meghirdetett időpont előtt kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés módosítását, vagy megszüntetését, ellenkező esetben a Szerződés átruházása elfogadottnak minősül.

4.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei

Felek az Egyedi Előfizetői Szerződést közös megegyezés alapján bármikor módosíthatják. A módosítás kizárólag írásban érvényes.

Felek kötelesek az értesítési és számlázási adatokban bekövetkezett változást az adatváltozást követő 15 (tizenöt) naptári napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni.

A bejelentésnek az Előfizető általi elmulasztása és Előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

A bejelentésnek a Szolgáltató általi elmulasztásából adódó következmények (pl. téves címre küldött értesítés, hibás utalás) a Szolgáltatót terhelik.

A Felek között már korábban létrejött és hatályos bármely, jelen ÁSZF-re hivatkozó szerződés esetén az eredeti megállapodásban rögzített szolgáltatásokon túl további eseti szolgáltatások vehetők igénybe akár szerződés módosítás nélkül, egyszerű megrendeléssel (pl. túlmunkák vagy szakértői kapacitás igénybevétele esetén). 500e Ft + ÁFA értékhatár alatt a megrendelés Szolgáltató Ügyfélkapu rendszerén keresztül, tisztán elektronikus úton is történhet (ez esetben a megrendelés visszaigazolása és a teljesítés igazolása is kizárólag elektronikusan, az Ügyfélkapu rendszeren keresztül történik).

4.4. Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és Előfizetői tájékoztatása

Szolgáltató évente egyszer az Előfizetői Szerződésben szereplő Szolgáltatási Díjat felülvizsgálja és szükség esetén egyoldalúan, az Előfizető egyidejű tájékoztatása mellett módosíthatja (Indexálás).

Ha az ÁSZF tartalmát a Szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, Szolgáltató a tervezett módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 60 (hatvan) naptári nappal a tervezetet a Szolgáltató Honlapján közzéteszi.

Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőt nem alkalmazza az ÁSZF azon módosítására, amikor az ÁSZF módosítása technikai jellegű, vagy új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, illetve ha a módosítás - az egyéb feltételek változatlansága mellett - kizárólag díjcsökkentésre irányul.

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.

5. A szolgáltatás igénybevételének megkezdése

5.1. Általános rendelkezések

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól kezdve nyújtja a szolgáltatást.

Szolgáltató az Előfizető által specifikált információk alapján állítja be az Előfizető szolgáltatását. Amennyiben valamely paraméterre nem érkezik specifikált igény, akkor a Szolgáltató a szolgáltatást az általa alkalmazott iparági standard (alapbeállítás) szerint állítja be.

5.2. A szolgáltatás létesítése

A szolgáltatást, az üzembe helyezést, telepítést, a kezdeti konfigurációnak a szolgáltatás specifikáció szerinti beállítását, a működés megkezdését, és az Előfizetőnek történő átadását követően tekinthetjük létesítettnek (az Előfizető rendelkezésére bocsátottnak). A szolgáltatás létesítésének folyamatában részteljesítés előfordulhat - jellemzően, ha az üzembe helyezés folyamatát a Szolgáltatón kívüli tényezők is befolyásolják -, erről a Szolgáltató egyedi ajánlatban tájékoztatja az Előfizetőt.

6. A szolgáltatás szünetelése

6.1. Általános rendelkezések

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

6.2. Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés esetei

A szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet:

(a) Előfizető – a szünetelést legalább 3 (három) naptári nappal megelőző – előzetes értesítése mellett, a rendszer átalakítása, felújítása, frissítése, cseréje, karbantartása miatt;

(b) a rendszer integritásának megőrzése érdekében végrehajtott rendkívüli karbantartás miatt, amelyet Szolgáltató jogosult előzetes értesítés nélkül végrehajtani 00:00 és 06:00 óra közötti karbantartási időablakban;
(c) Szolgáltató által előre nem látható egyéb ok esetén.

Ha Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre, a szünetelés időtartama csökkenti a Rendelkezésre Állás idejét.

6.3. A mindkét fél érdekkörén kívül eső okokból bekövetkező szünetelés

Egyik Fél sem felelős az előfizetői jogviszony szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás vagy késedelmes teljesítéséért, ha azt Vis Maior Esemény okozta. Vis Maior Esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni annak várható időtartamáról, illetve az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére gyakorolt hatásáról. Vis Maior Esemény időtartama alatt az Előfizetői Szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, amennyiben az előfizetői jogviszony teljesítése a Vis Maior Esemény miatt nem lehetséges.

Egyik Fél sem felelős, ha a szolgáltatás Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon szünetel.

E pontban szereplő szünetelési okok a Rendelkezésre Állás időtartamát nem befolyásolják.

7. Előfizetői Szerződés megszűnése és megszüntetése

7.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnése

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

(a) Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben Szolgáltató Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző legalább 30 (harminc) naptári nappal értesíti;

(b) Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;

(c) Előfizető jogutód nélküli megszűnése;

(d) a határozott időtartam lejárta;

(e) nem születik megállapodás a következő Szolgáltatási időszakra fizetendő Előfizetési díjakról, ÁSZF módosításról vagy a Szerződés átruházásáról. Az

Előfizetési Szerződés ebben az esetben az aktuális Szolgáltatási időszak lejártával szűnik meg.

(f) közös megegyezéssel a határozott időtartamon belül.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződést sem Szolgáltató sem Előfizető nem szüntetheti meg rendes felmondással a határozott időtartam alatt.

7.2. Az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása

Előfizető az alábbi esetekben jogosult mind a határozott mind a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal megszüntetni (előfizetői rendkívüli felmondás):

(a) Szolgáltató a Szolgáltatás telepítésével, indításával több, mint 30 (harminc) naptári napos késedelembe esik és az Előfizető nem tűz ki póthatáridőt.

(b) Szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az Előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) naptári napon belül sem orvosolja;

(c) Szolgáltató ellen jogerős bírósági végzés alapján csőd- vagy felszámolási eljárás indul.

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

(a) Előfizető az Előfizetői Szerződés rendelkezéseit súlyosan megszegi (súlyos szerződésszegésnek minősül az olyan szerződésszegés, melyre tekintettel Szolgáltatótól nem várható el az Előfizetői Szerződés fenntartása);

(b) Előfizető az Előfizetői Szerződés rendelkezéseit megszegi, mely szerződésszegés nem minősül az a) pont szerinti súlyos szerződésszegésnek, s a szerződésszegést Szolgáltató erre vonatkozó felhívásától számított 15 (tizenöt) naptári napon belül sem orvosolja;

(c) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését, és e szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) naptári napon belül sem szünteti meg;

(d) Előfizető 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) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, vagy bármilyen jogellenes magatartást tanúsít;

(f) Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését követő 15 (tizenöt) naptári napon belül sem egyenlítette ki.

Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető 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 Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül kétszer rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést valósít meg, úgy a harmadik alkalommal Szolgáltató akkor is jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására, ha az Előfizető a rendkívüli felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását elsősorban írásban, tértivevényes levélben közli.

A felmondás tartalmazza:

(a) felmondás indokát;

(b) felmondási időt, a felmondási idő lejáratának napját.

Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondás helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) naptári napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

7.3. Kötelezettségek az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

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

Amennyiben az Előfizetői Szerződés Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói rendkívüli felmondással, vagy az Előfizető jogellenes felmondásával szűnik meg a határozott időtartam lejárta előtt, úgy Előfizető köteles a határozott időtartamból hátralévő időszakra eső rendszeres díjakat egy összegben, kártalanításként megfizetni.

Szolgáltató, az Előfizetői Szerződés megszűnése után 30 (harminc) naptári napon belül biztosítja az Előfizető számára a szolgáltatásban tárolt adatatok és tartalmak

letölthetőségét feldolgozható formátumban (marc, xml, csv, stb.). Az így létrehozott állományok és az adatbázis tartalmak tárolását Szolgáltató a hozzáférési információk átadásának napjától számított 30 (harminc) naptári napig biztosítja, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik. Az adatok esetleges áthelyezéséről és további tárolásáról Előfizetőnek kell gondoskodnia. Szolgáltató Előfizető kérésére külön díjazás fejében elvégezheti Előfizetői adatainak áthelyezését, exportálását, konvertálását, tárolását vagy Előfizető adataira irányuló más szolgáltatást.

7.4. A határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés rendes felmondása a felek részéről

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

8. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás

8.1. Hibabejelentés Szolgáltató Ügyfélkapu rendszerében

Az Előfizető 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 hiba reprodukálásához szükséges adatokkal ellátott - leírását.

8.2. A vállalt hibaelhárítási célérték

Szolgáltató a hibabejelentést követően az egyes szolgáltatások esetén meghatározott időtartamon belül megkezdi a hibaelhárítást. Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodás Szolgáltató érdekkörében merül fel (pl. Szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta), a hiba elhárítását az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatási szintnek megfelelő SLA értékeken belül végezze el (lásd 10. Melléklet: Megállapodás Szolgáltatási Szintekről).

Ha a kivizsgálás vagy a javítás megkezdése Előfizető számára felróható okból vagy egyéb, Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, az így kieső idő a megfelelő SLA érték számításakor normál üzem időnek számít.

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

(a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

(b) a hiba elhárítását befejezte;

(c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni.

9. Az ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése

9.1. Az ügyfélszolgálat működése

Szolgáltató Előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére online Ügyfélkaput működtet, melyek elérhetősége jelen ÁSZF-ben található. A szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, pénzügyi reklamációs ügyek intézésére az Egyedi Előfizetői Szerződésben megnevezett Pénzügyi kapcsolattartó áll az Előfizetők rendelkezésére.

9.2. Viták rendezése

Felek törekednek arra, hogy a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos vitákat tárgyalásos úton, békésen rendezzék. Ennek sikertelensége esetén Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

(a) A gazdasági kamarák mellett működő **független békéltető testületek**nél 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

(b) A jogvita a békéltető eljárás meghiúsulása vagy annak igénybe nem vétele esetén polgári eljárás keretében rendezhető, amelyre Felek a **Szegedi Törvényszék**, illetve – hatáskörtől függően – a **Szegedi Járásbíróság** kizárólagos illetékességét kötik ki.

10. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

10.1. Jóváírás

A jóváírás alapja a késedelmes napok száma. Késedelmes nap az a nap, amelyen a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított, a Szolgáltató által vállalt szolgáltatási szintnek megfelelő éves rendelkezésre állás szerint megengedett időtartamon túl, Szolgáltatónak felróható okokból nem vehető igénybe. A késedelmes napra vonatkozóan Szolgáltató köteles az adott szolgáltatással kapcsolatos díjakat jóváírni.

A jóváírás mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentésének időszakában Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján, az adott szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) fizetett előfizetői díj alapján egy

napra vetített összeg. A jóváírás megfizetésén túlmenően a Szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek stb.) a szolgáltatás kiesése miatt.

A jóváírás alapértelmezésben a következő Szolgáltatási időszak díjából kerül levonásra, a szerződés megszűnése esetén pedig visszatérítésre kerül.

10.2. Előfizető által okozott hiba

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

(a) Előfizető által biztosított infrastruktúra (hardver, szoftver, hálózat, stb) hibája vagy alkalmatlansága;

(b) a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használatai;

(c) az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségek vagy jogszabályi előírások Előfizető általi megszegése (ideértve a szoftver jogtulajdonosa törvény által védett érdekeinek megsértését, pl. tartalom, fájlcsere, rosszindulatú támadások);

(d) a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;

(e) szoftver vagy eszköz helytelen, nem Szolgáltató által végzett konfigurációja.

11. Adatkezelés, adatbiztonság

11.1. Adatkezelés

Felek megállapítják, hogy a jelen ÁSZF alapján megkötött Előfizetői Szerződésben és az egyéb kapcsolódó dokumentumokban foglalt (pl. kapcsolattartói adatok), illetve a Felek együttműködése során a teljesítés érdekében kezelt (pl. Előfizetői licenceket használó munkavállalók adatai, az információbiztonsági vezetők adatai, stb.) személyes adatok vonatkozásában – amennyiben az adott adatot kezeli – mindkét Fél adatkezelőnek minősül. Felek az adatkezelés jogszerűségéért a felelősséget maguk viselik.

Az adatkezelés jogalapja mindkét adatkezelő esetében az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR) 6. cikk (1) bekezdésének b) szerződéses jogalap, f) pontja, az

adatkezelő jogos érdeke és ha a szolgáltatási Előfizetője közintézmény, akkor a 6.cikk (1) bekezdés e.) pontja alapján az adatkezelés alapja közérdekű feladat ellátása. Az adatkezelők önállóan felelnek azért, hogy a jogos érdek alkalmazásához szükséges érdekmérlegelési tesztet elvégezzék és dokumentálják.

Az adatkezelés céljai:

a) Előfizetővel való kapcsolattartás;
b) Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás nyújtása, az Előfizetői Szerződés teljesítése;
c) Előfizető részére történő számlázás, a Szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése;
d) Szolgáltató üzletszerzési (marketing) tevékenysége céljából Előfizető megkeresése, ill. a Szolgáltatások bemutatása során Előfizető referenciaként való szerepeltetése. A marketing célú megkeresés hozzájárulás alapján történhet.
e) kintlévőség kezelése harmadik fél által.

Az adatkezelés címzettjei: Szolgáltató és Előfizető kapcsolattartó munkavállalói.

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

Annak biztosítása érdekében, hogy a személyes adatok tárolása a szükséges időtartamra korlátozódjon, Szolgáltató minden évben január hónapban, egy alkalommal rendszeres felülvizsgálatot tart, és törli azokat az adatokat, amelyek kezelési ideje lejárt.

A kezelt adatok kategóriái.

Szolgáltató az Előfizetővel való kapcsolattartás céljából a következő adatokat kezeli:

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

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

a) Felhasználók neve, e-mail címe, online azonosítója, akik felhasználóként rögzítésre kerültek a Szoftverben;
b) A Szoftver bevezetéséhez szükséges oktatások jelenléti íve és jegyzőkönyve.

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

a) Előfizető képviselőjének és pénzügyi kapcsolattartójának neve, beosztása, postacíme-mail címe és telefonszáma, online azonosítója.

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

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

Előfizető jogai

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

Ez a rendelkezés nem korlátozza az érintett természetes személyeket abban, hogy a GDPR által biztosított jogaikat (hozzáférés, helyesbítés, törlés stb.) közvetlenül a Szolgáltatónál mint adatkezelőnél gyakorolják.

Előfizető 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.

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

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

A személyes adat szolgáltatása az Előfizetői Szerződés kötésének előfeltétele. Előfizető köteles az ebben a fejezetben felsorolt személyes adatokat megadni. Az adatszolgáltatás elmaradásának következménye, hogy az Előfizetői Szerződést nem lehet megkötni, Szolgáltató nem tudja nyújtani a Szolgáltatást, a Szolgáltatás kapcsán a kapcsolattartás nem lehetséges. Az Előfizetői Szerződés megkötésének nem előfeltétele Szolgáltató marketing célú adatkezelése, Előfizető 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 Előfizetőt erről az eltérő célról és minden releváns kiegészítő információról."

11.2. Adatfeldolgozás

Szolgáltató a szerződés teljesítéséhez kezelt személyes adatokat (pl. Előfizető ügyfeleinek adatai) adatfeldolgozóként, Előfizető – mint adatkezelő – utasításainak megfelelően köteles kezelni.

Amennyiben az Előfizető írásban másként nem rendelkezik, az Előfizetői Szerződés aláírásával az Előfizető mint adatkezelő az alábbiakban határozza meg a szerződés teljesítéséhez kapcsolódó adatkezelési célokat:

az Előfizető szolgáltatásainak igénybevétele érdekében regisztráló, beiratkozó és hozzájuk kapcsolódóan más személyek (pl. törvényes képviselő, készfizető kezes) beiratkozáskor vagy a beiratkozás ideje alatt később, a díjfizetéskor, továbbá a kölcsönzések, szolgáltatások és azok meghosszabbításai során megadott személyes adatok kezelése, a szolgáltatások igénybevételének biztosítása és nyomon követése, a kapcsolattartás, a szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás lehetővé tétele vagy megkönnyítése, az esetleges kártérítési igények érvényesítése, továbbá az esetleges ellenőrzések lefolytathatóságának biztosítása.

Az adatkezeléssel érintettek köre: az intézménybe beiratkozók, regisztrálók, a törvényes képviselők, a készfizető kezesek, a meghatalmazottak, valamint a szolgáltatásokat beiratkozás nélkül igénybe vevők, továbbá az intézmény munkatársai, illetve a személyes adataik típusait: az azonosítást és a kapcsolattartást lehetővé tevő, továbbá a munkavégzést lehetővé tevő személyes adatok.

A jelen pontban írt személyes adatokkal összefüggésben Szolgáltató által ellátott tevékenység a Szolgáltatás biztosításához szükséges rendszer üzemeltetése, hibaelhárítás során végzett adatkezelési műveletek: tárolás, betekintés, törlés, biztonsági mentés, frissítés, stb.

Szolgáltató köteles meghozni azokat az intézkedéseket, amelyekkel biztosítható, hogy a személyes adatokhoz hozzáférési jogosultsággal rendelkező, irányítása alatt álló személyek, beleértve az esetleges további adatfeldolgozókat is, kizárólag az Előfizető utasításainak megfelelően kezelhessék azokat. Az Előfizető az egyes adatcsoportokra vagy esetekre általánosságban is meghatározhatja az adatok kezelésének módját. Előfizetőnek a szerződésben meghatározott feladatokkal kapcsolatos utasításai jogszerűségéért az Előfizetőt terheli felelősség, ugyanakkor

Szolgáltató köteles Előfizető figyelmét haladéktalanul, az utasítás végrehajtása előtt felhívni, ha úgy véli, hogy Előfizető célszerűtlen, szakszerűtlen vagy jogszabályba ütköző utasítást adott.

Szolgáltató köteles mindent megtenni az általa a szerződés keretein belül kezelt személyes adatok biztonsága, valamint az adatkezeléssel összefüggő kockázatok csökkentése érdekében, összhangban a GDPR 32. cikkében foglaltakkal, figyelemmel az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2024.évi LXIX tv Magyarország Kiberbiztonságáról. törvény és végrehajtási rendeleteiben foglaltakra is; továbbá köteles Előfizető ezirányú utasításait fogadni és teljesíteni.

Szolgáltató az adat- és információbiztonság megfelelő szintjének elérése és fenntartása (garantálása) érdekében technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, ideértve, többek között az alábbiakat:

- minden szükséges intézkedést megtesz az érintett adatainak elvesztése, más célra való felhasználása, illetéktelen személy általi megismerése, nyilvánosságra hozatala, megváltoztatása vagy törlése ellen,
- a személyes adatok kezelését fizikailag és logikailag is védett, korlátozott hozzáférésű rendszerekben (szervereken) végzi,
- gondoskodik arról, hogy a tárolt adatokhoz belső rendszeren keresztül vagy közvetlen hozzáférés útján kizárólag az arra feljogosított személyek és kizárólag az adatkezelés céljával összefüggésben férjenek hozzá,
- gondoskodik a felhasznált eszközök szükséges, rendszeres karbantartásáról, fejlesztéséről, biztonsági frissítéséről,
- gondoskodik arról, hogy a különböző nyilvántartásokban tárolt adatok közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintettekhez rendelhetők.

Szolgáltató saját céljaira vagy az Előfizető által meghatározott céloktól eltérő célokra a személyes adatokat nem használhatja.

Szolgáltató tevékenysége során a GDPR-ban és más adatvédelmi jogszabályokban előírtakat betartva, a kialakult gyakorlatnak megfelelően, a nemzetközi ajánlások figyelembevételével köteles eljárni.

Amennyiben a Felek másként nem rendelkeznek, jelen szerződés teljesítése érdekében az Előfizető által átadott vagy a szolgáltatás nyújtása során az Előfizető nevében eljáró személyek által a Szoftverbe bevitt adat (beleértve a személyes adatokat is), információ Előfizető tulajdonát képezi. Ezen adatokat, személyes adatokat, információkat Előfizető jogosult a maga számára bármikor más rendszerben rögzíteni, továbbá Előfizető kérésére Szolgáltató köteles azokat a szerződés megszűnését, megszüntetését megelőzően, a Felek által megállapított időpontban átadni Előfizető részére valamely általánosan feldolgozható formátumban, továbbá a szerződés megszűnését, megszüntetését követő 30 napon belül azokat rendszereiből véglegesen törölni, a papír alapon lévőket

megsemmisíteni. A törlési kötelezettség nem vonatkozik a feldolgozott, különböző - harmadik fél vagy a Szolgáltató által fenntartott - aggregációs adatbázisokban illetve Tudáshálókban tárolt anonim adatokra, információkra és a Szoftverek és Szolgáltatások használata során képződő - személyes adatot nem tartalmazó - tranzakciós adatokra, melyek Szolgáltató tulajdonát képezik.

Felek rögzítik, hogy tekintettel arra, hogy a szerződés tárgyaként nevesített feladatok minősülnek adatfeldolgozói feladatoknak, műveleteknek, a szerződés ellenértéke az adatfeldolgozói minőségből adódó feladatok ellentételezését is szolgálja.

11.3. Adatbiztonság

A Szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, amelyek a Szolgáltatás igénybevételéhez, valamint jogszabályban előírt módon az illetékes hatóság feladatai elvégzéséhez 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 személyes adat tartalmát kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez és fejlesztéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során védett személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatással kapcsolatos az Előfizető 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 jogosult az Előfizető által generált tranzakciós és használati adatokat visszafejthetetlen módon anonimizálni, és azokat összesített formában termékfejlesztési, statisztikai és gépi tanulási modellek optimalizálása céljából felhasználni.

Szolgáltató nem felel az Előfizető 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 Előfizető beleegyezése nélkül – az adatokat nem figyeli meg, tárolja, vagy az adatokba nem avatkozik bele, kivéve az alábbi, előfizetők érdekében tett intézkedéseket:

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.

a) Szolgáltató Szoftverein keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és Előfizető 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).
b) Szolgáltató Szoftverei és Szolgáltatásai által képzett, kezelt illetve továbbított adatokat szolgáltatásfejlesztési és statisztikai okokból felhasználhatja, de kizárólag anonim módon.

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

11.4. Kiberbiztonság

Szolgáltató kijelenti, hogy betartja az Európai Kiberbiztonsági irányelveket. szabályokat

- a 2019/881 EU rendeletet (EU Kiberbiztonsági törvény);

- 2022/2555 (EU) irányelvet az Unió egész területén egységes NIS2 kiberbiztonságot biztosító intézkedéseket.

A Szolgáltató kijelenti és felelősséget vállal, hogy hálózati és elektronikus információs rendszerei, tevékenysége és szolgáltatásai megfelelnek a hatályos 2023. XXIII.(Kibertörvény) törvényben előírt követelményeknek, különösen annak 19.§. -ban előírt kötelezettségekre: (kiber felelősségi nyilatkozat)

1. A kiberfenyegetések által okozható károk mértékével arányos módon gondoskodik elektronikus információs rendszerei és azok fizikai környezetének a biztonságáról.
2. Védi az elektronikus információs rendszereket, valamint fizikai környezetük védelmét biztosítja minden olyan eseménytől, amely veszélyeztetheti:

a) a tárolt, továbbított vagy feldolgozott adatok, információk, vagy

b) az elektronikus információs rendszerek által nyújtott vagy azon keresztül elérhető szolgáltatások bizalmasságát, sértetlenségét és rendelkezésre állását.

12. Előfizető jogai és kötelezettségei

12.1. Előfizető jogai

Előfizető jogosult a szolgáltatásokat igénybe venni a ÁSZF-ben, annak mellékleteiben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek szerint.

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

12.2. Előfizető felelőssége

Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

A szolgáltatás helytelen használatáért Előfizetőt terheli a felelősség.

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

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

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

Előfizető 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 Előfizető Oldali Eszközöket Előfizető igényei szerint üzemelteti. Az Előfizető Oldali Eszközök rendeltetési célnak megfelelő beszerzéséről, hibátlan, biztonságos üzemeltetéséről Előfizető gondoskodik. Előfizető felel az Előfizető Oldali Eszközökben keletkező kárért vagy adatvesztésért.

Előfizető köteles gondoskodni az Előfizető Oldali Eszközeinek kártékony programoktól (vírusok, trójai programok stb.) mentes működtetéséről. Előfizető felel a kártékony programok miatt Előfizető Oldali Eszközökben bekövetkezett károkozásért. Előfizető felelősséggel tartozik Szolgáltató felé, ha az Előfizető Oldali Eszközeiről kiinduló kártékony program fertőzése Előfizető adatain túlterjedő kárt okoz.

12.3. Biztonság

Előfizető 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.
Előfizető nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

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

12.4. Korlátozási kikötés

Az Előfizetőt korlátozási kötelezettség terheli, mely szerint a Szolgáltató munkavállalóival, a Szolgáltató részére polgári jogi alapú (megbízás, vállalkozás stb) jogviszonyban szolgáltatásokat végző vállalkozó gazdasági társaságokkal, magánszemélyekkel, szervezetekkel az Előfizetői szerződés fennállása alatt és annak megszűnését követő 1 évig a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül:

(a) nem létesíthet munkavégzésre irányuló jogviszonyt,

(b) sem polgári jogi alapú szerződéses kapcsolatot a Szolgáltató cég tevékenységi körébe tartozó szolgáltatás nyújtására, és

(c) nem alapíthat, vagy szerezhet tulajdonjogot a fenti körbe tartozó társaságokban, szervezetekben.

Az Előfizető kötbért köteles fizetni a Szolgáltató jelen korlátozási kikötésének megsértése esetén.

13. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató jogosult a szolgáltatással kapcsolatos az Előfizető 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 nem felel a továbbított információ tartalmával okozott jogsérelemért, illetve kárért, ha:

(d) nem Szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását;

(e) nem Szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét; és

(f) nem Szolgáltató választja ki, illetőleg nem változtatja meg azt az információt, amely továbbításra kerül.

Abban az esetben, ha Szolgáltató Előfizető által biztosított információt tárolja, Szolgáltató akkor nem felel Előfizető 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 valószínűsítené, 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) Előfizető 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 valószínűsítené, 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 Előfizető Szolgáltató megbízásából vagy utasításai alapján cselekszik.

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

14. Szellemi tulajdon

14.1. A Szolgáltató szellemi tulajdona

A Szolgáltató szellemi tulajdona magában foglalja:

(a) a szolgáltatásokat, ideértve a Szolgáltató tulajdonában álló szoftvereket és harmadik felek zárt forráskódú szoftvereit is, amelyeket a Szolgáltató az Előfizető részére a Szolgáltatások felhasználása körében biztosít, illetve ezen szolgáltatások és szoftverek használata során képződő tranzakciós és statisztikai adatokat;

(b) valamennyi, a Szolgáltató által kifejlesztett vagy alkalmazott szoftvert, megoldást, technológiát, technikai információt, felfedezést, ötletet, elméletet, fejlesztést, dizájnt, eredeti szerzői művet, folyamatot, algoritmust, találmányt, know-how-t, eljárásmódot és egyéb információt;

(c) az Előfizetői Szerződéssel és a szolgáltatásokkal kapcsolatban a Szolgáltató által átadott valamennyi dokumentációt, programanyagot, marketing anyagot, folyamatábrát, jegyzetet, vázlatot és egyéb információt;

(d) a Qulto Tudásbázist (hagyományos és szemantikus adatok, kérdésbank, statisztikai és tranzakciós adatok), melynek fejlesztéséhez aggregációs és/vagy akár manuális akár automatikus szemantikus feldolgozási akár klaszterezési vagy statisztikai adatgyűjtési folyamatok segítségével szoftverei és szolgáltatásai által képzett, kezelt illetve tárolt anonim publikus adatokat is felhasználhatja; Szolgáltató jogosult az Előfizető által generált tranzakciós és használati adatokat visszafejthetetlen módon anonimizálni, és azokat összesített formában termékfejlesztési, statisztikai és gépi tanulási modellek optimalizálása céljából felhasználni.

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

Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásához szükséges szoftvereket egyoldalúan megváltoztatni, javítani, fejleszteni.

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

(a) nem használhatja rendeltetésével nem összeegyeztethető célra;

(b) nem adhatja bérbe vagy kölcsönbe, nem terhelheti meg, zálogosíthatja el, nem másolhatja le, nem teheti hozzáférhetővé és nem forgalmazhatja;

(c) nem adhatja át harmadik félnek;

(d) nem változtathatja azt meg, és nem járulhat hozzá annak megváltoztatásához;

(e) nem készíthet róla másolatot, és nem járulhat hozzá arról másolat készítéséhez vagy annak forgalmazásához;

(f) nem tanúsíthat olyan szándékos magatartást, amely veszélyezteti a Szolgáltató Szellemi Tulajdonra vonatkozó tulajdonjogát;

(g) nem szerezhet tulajdonjogot a Szolgáltató Szellemi Tulajdonán, és nem is törekedhet erre;

(h) a Szolgáltató Szellemi Tulajdonát nem fordíthatja vagy fejtheti vissza, szedheti elemeire, és egyébként sem próbálhatja annak forráskódját, adatbázis-szerkezetét megszerezni;

(i) 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.

Amennyiben az Előfizető a szoftvert vagy a szolgáltatások más elemét anélkül módosítja, hogy arra az Előfizetői Szerződés alapján jogosult lenne, úgy Szolgáltató nem vállal felelősséget a szoftver vagy a szolgáltatások ilyen módosításból eredő meghibásodásáért. Az Előfizető köteles a Szolgáltatót kártalanítani minden olyan kárért, költségért és igényért, amely ezen rendelkezés megsértéséből származik.

14.2. Az Előfizető szellemi tulajdona

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

Egyéb rendelkezés hiányában Előfizető által bevitt, kezelt adatokat, tartalmat és információkat Szolgáltató nem értékesítheti, Előfizető egyértelmű beleegyezése nélkül másnak át nem adhatja. Szolgáltató ugyanakkor jogosult az Előfizető által publikusnak beállított adatokat, tartalmakat változatlan formában, aggregálva, illetve feldolgozva saját felületén is publikálni, ingyenesen szolgáltatni, valamint az adatok feldolgozásával nyert új tartalmakra szolgáltatást építeni.

15. Díjazás

15.1. 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 Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra. Ezeket a díjakat Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését követően számlázza.

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

15.2. Rendszeres díjak

Előfizető időszaki (választhatóan havi, negyedéves, féléves vagy éves) előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért, melynek mértéke és gyakorisága az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra. Havi, negyedéves és féléves számlázás nem választható amennyiben az nettó 10.000 Ft alatti összegű számlákat eredményezne.

Szolgáltató díjfizetési időszakonként, az aktuális időszakot megelőzően az esedékes díjakról számlát készít, és Előfizető részére azt megküldi.

Amennyiben a szolgáltatási időszak kezdete nem esik egybe a naptári év kezdetével (tipikusan ilyen az év közben induló első szolgáltatási időszak), Szolgáltató a szolgáltatási időszak első napjától az aktuális naptári év utolsó napjáig tartó időszakra jutó arányosított díjat számláz.

15.3. A díjfizetés és számlázás módja

A díjfizetés az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve az Indexálási tájékoztatókban meghatározott szolgáltatási díjak alapján történik.

Az eseti, havi, negyedéves és féléves számlák fizetési határideje a kiállítástól számított 10 naptári nap. Az éves számlák fizetési határideje a szolgáltatási időszak évének január 15-e.

Előfizető a számlát legkésőbb a számlán meghatározott fizetési határidőig banki átutalással köteles megfizetni Szolgáltató bankszámlájára.

Amennyiben az Előfizető a tárgy díjfizetési időszak kezdő hónapjának 15. napjáig nem kap számlát, úgy köteles azt Szolgáltató felé jelezni.

Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot és 40 EUR behajtási költségátalányt felszámítani Előfizetőnek, 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.

Előfizető a részére/számára kiállított számlákat megtekintheti, kinyomtathatja a Szolgáltató vállalatirányítási rendszerének Ügyfélkapu funkciója segítségével/használatával - ugyanakkor Szolgáltató az általa kiállított számlákat előzetesen, tájékoztatás céljából elektronikusan is megküldi az egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott Pénzügyi kapcsolattartó e-mail címére.

Amennyiben Szolgáltatónak is díjfizetési kötelezettsége áll fenn Előfizető felé (például fordított irányú szolgáltatás igénybevétel, megbízott számlakibocsátás vagy továbbított szolgáltatások miatt), Felek kompenzáló levélben állapodnak meg a beszámításról és a különbözet utalásáról.

Előfizető jogosult az Ügyfélkapu rendszerből korlátlan számban számla másolatot nyomtatni, de ha a Szolgáltató által hitelesített papír alapú számlát igényel, akkor annak kiállítása és postai úton történő megküldése díjköteles.

15.4. Pénzügyi követelések engedményezése, faktorálása

Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben fennálló pénzügyi követelését az Előfizető külön engedélye nélkül harmadik félnek bármikor engedményezni, melyről Előfizetőt köteles írásban tájékoztatni.

16. Vegyes rendelkezések

16.1. Irányadó jog

Az Előfizetői Szerződés értelmezésére, ill. az Előfizetői Szerződésben 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.

16.2. Titoktartás

Felek megállapodnak abban, hogy - a Szolgáltató referenciái között esetlegesen megjelenítendő marketing célú információkon túl - az Előfizetői Szerződés és a hozzá kapcsolódó dokumentumok tartalma, illetve a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatban a másik Félre vonatkozóan tudomásukra jutott műszaki, gazdasági, pénzügyi, személyes jellegű vagy munkaügyi, illetve üzleti adat és információ az érintett Fél előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül kizárólag abban az esetben hozhatók harmadik személy tudomására vagy nyilvánosságra, amennyiben azt jogszabály, bírósági vagy hatósági határozat kötelezően előírja. Felek saját hatáskörükön belül minden szükséges eszközt igénybe vesznek és biztosítanak, hogy az információ véletlen kiszolgáltatását megakadályozzák.

Felek a szerződés teljesítés során vagy érdekében tudomására jutott bármely tény, adat vagy információ, illetve az azokból levonható következtetések tekintetében titoktartási kötelezettséget vállalnak, azokat kizárólag a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben használják fel. A titoktartási kötelezettség jelen szerződés hatálya alatt és megszűnését követően is, időkorlátozás nélkül áll fenn.

A Szolgáltató nevében eljáró személyek az Előfizető adatai vagy az Előfizetőhöz köthető adatok kezelését megelőzően titoktartási nyilatkozatot kötelesek aláírni, amelynek megtörténtéről Szolgáltató az Előfizető ilyen értelmű kérése esetén teljes bizonyító erejű magánokiratban köteles nyilatkozni.

A titoktartási kötelezettség megsértésének gyanúja esetén Szolgáltató köteles Előfizetővel mindenben együttműködni a felmerült körülmények tisztázása, illetve az

esetleges további titoksértés megakadályozása érdekében. Szolgáltató a nevében eljáró személyek titoksértése esetén az így bekövetkezett erkölcsi és anyagi kárért teljes felelősséget vállal.

16.3. Értesítések

Ha az Előfizetői Szerződés 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 kísérli 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 Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos értesítéseket és a számlákat az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott Pénzügyi kapcsolattartói címre illetve e-mail címre kell küldeni. Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés 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: QULTO SZOFTVERHASZNÁLATI SZOLGÁLTATÁS

Felhőszolgáltatás

1. A szolgáltatás tárgya

1.1. A Qulto szoftverhasználati szolgáltatás (felhőszolgáltatás) elemei

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató saját és/vagy harmadik fél által fejlesztett komponensekből felépített szoftvereszközök használatát biztosítja az Előfizető számára és gondoskodik a megoldás hosszú távú működőképességéről, használhatóságáról.

A szolgáltatás két központi eleme a Szoftvertámogatás és a szoftverek használatához szükséges szerver infrastruktúra elemek biztosítása az Előfizető számára.

1.2. Szoftvertámogatás

A Szoftvertámogatás az alábbi szolgáltatásokból áll:

Kiterjesztett garancia

Szolgáltató az átadott és általa fejlesztett modulokra, komponensekre az átadástól kezdődően egy éves garanciát vállal. A Szolgáltatás ezt a garanciát terjeszti ki a szerződés teljes időtartamára. A kiterjesztett garancia a Szoftver hibáinak a javítására vonatkozik. Hibának minősül a nyilvánvalóan hibás, illetve a dokumentációtól lényegesen eltérő működés. Szolgáltató a felhasználói dokumentáció frissítéseit is díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A hibákat a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálati rendszerén keresztül kell bejelenteni. Szolgáltató ugyanitt a bejelentett hibákkal kapcsolatban az SLA-ban meghatározott időn belül visszajelzést ad, amelyben jelzi a hiba elhárításának, javításának ütemezését, várható befejezését.

Az előforduló hibákat 3 kategóriába soroljuk: súlyos hibák, kisebb hibák, illetve kényelmetlenségek.

- Súlyos hibának minősülnek azok a hibák, amelyek a rendszer alapfunkcióinak használatát lehetetlenné teszik.

- Kisebb hibának minősülnek azok a hibák, amelyek alapfunkciót érintenek, de a működés kerülő megoldással ideiglenesen biztosítható, illetve a ritkán használt apróbb funkciók végrehajtását akadályozó, megnehezítő hibák.
- A kényelmetlenség kategóriába tartoznak a felhasználói felület kezelésének kényelmetlenségei, az elírások, pontatlanságok, a nem megfelelő formátumok, riportok, nyomtatási minták, stb.

Szolgáltató fenntartja jogát arra nézve, hogy az azonos kategóriába tartozó hibák javítási sorrendjét maga döntse el, de figyelembe veszi az Előfizető esetleges prioritási kéréseit.

Szoftverkövetési szolgáltatás

Előfizető a szolgáltatás keretében külön térítési díj nélkül jogot szerez a megvásárolt modulok újabb verzióinak használatára. Az új verzió telepítését Szolgáltató, Előfizetővel egyeztetett módon és időpontban, külön térítési díj nélkül elvégzi.

Az aktuális verzióhoz képest a Szoftver funkcionalitásának bővítését, új szolgáltatások biztosítását eredményező módosítások új verziót eredményezhetnek. Az új verzió megjelenését követően, a hibajavítás miatt történő módosítások csak az új verzióval együtt állnak rendelkezésre.

Szolgáltató vállalja, hogy új verzió kibocsátásakor tájékoztatást ad az új verzióval javított hibákról, az új verzióban megvalósított módosításokról és újdonságokról.

Előfizető igénye esetén Szolgáltató megvizsgálja az Előfizető szükségleteinek megfelelő szoftvermódosítások elvégzésének lehetőségét. A módosítások elvégezhetőségét a Szoftver többi felhasználójával, valamint saját fejlesztési stratégiájával összehangolva ítéli meg, s ennek alapján dönt arról, hogy a fejlesztést a szoftverkövetésen belül, vagy egyedi megállapodás és szerződés keretében tudja vállalni.

Az egyedi, a Szoftver tervezett irányvonalába nem illő, illetve prioritás alapján időben hátrébb sorolt, az Előfizető által kért módosítások elvégzését külön megállapodásban kell szabályozni.

Az ügyfelek egyedi igénye alapján történő fejlesztések eredményét - ha arról egy külön megállapodás máshogy nem rendelkezik - a Szolgáltató beépítheti, felhasználhatja a Szoftverben, aminek eredményeként az más Felhasználók számára is elérhetővé válik, és Szolgáltató döntésétől függően az új verziók integráns részét képezheti.

Az Előfizetők és Szolgáltató együttműködésének szervezett kereteit a szakmai rendezvények biztosítják. Évente legalább egy alkalommal Szolgáltató beszámolót

tart - minden érintett Előfizető számára nyilvános fórumon - az elvégzett munkáról és a tervekről.

Terméktámogatás

A szolgáltatás célja a Szoftverrel kapcsolatos felhasználói, rendszergazdai vagy üzemeltetési kérdések, problémák és feladatok megoldása, hibák felderítése és elhárítása, olyan szakemberek bevonásával, akik a alkalmazást fejlesztői és felhasználói mélységben is jól ismerik.

A szolgáltatás az alkalmazások által használt adatbázis kezelőtől és alapszoftverektől az alkalmazás kliens oldali komponensének szintjéig terjed. A szolgáltatás nem terjed ki az operációs rendszerek, hálózati rendszerek, perifériák és hardver eszközöknek a szoftverektől független problémáinak megoldására.

A problémák bejelentésére Szolgáltató internetes ügyfélszolgálati rendszert biztosít, amelyen keresztül a hibák, észrevételek on-line bejelenthetők és visszakereshetők.

A szoftvertámogatás átalánydíja tartalmaz kisebb, esetenként egy-egy munkaórát nem meghaladó, a rendszerrel kapcsolatos technikai feladatok megoldását, konfigurálási, testreszabási munkát, a rendszert használók és üzemeltetők részére nyújtott segítséget. Szolgáltató az ennél nagyobb támogatási vagy fejlesztési feladatok ellátását előre meghatározott időkeret terhére vagy külön díjazás ellenében, óradíj alapon elszámolva, az ÁSZF-ben rögzített óradíjjal számolva biztosítja. Az Előfizetői szerződésben rögzített időkeret felhasználásáról a Szolgáltató alkalmanként vagy időszakonként összesítve részletes tájékoztatást ad Előfizetőnek.

A nettó 500 000 Ft-nál kisebb feladatok megrendelése történhet az Ügyfélkapun keresztül, egyszerűsített megállapodással, aminek folyamata a következő:

- Előfizető bejelentésben leírja a kért feladatot.
- Szolgáltató munkatársa elvégzi a feladat felmérését és az Ügyfélkapun, válasz hozzászólásban tájékoztatja Előfizetőt a vállalási árról.
- Előfizető - szintén az Ügyfélkapun, válasz hozzászólásban - elfogadja az ajánlatot.

1.3. Qulto Szerver Szolgáltatás

Általános rendelkezések

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

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

Qulto Szerver erőforrásainak rendelkezésre bocsátása

A Qulto Szerver egy speciális módon konfigurált virtuális szerver. A Szerver egy vagy több intézmény kiszolgálására alkalmas. Szolgáltató a Qulto Szerver, mint virtuális szerver erőforrásainak meghatározott részét a Qulto Szoftver Szolgáltatás igénybevétele céljából az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A Qulto Szerver allokált erőforrásainak pontos meghatározását az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

Qulto Szerver konfigurálása és a Qulto telepítése

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

A Qulto Szerver konfigurálás és Szoftver telepítés Szolgáltatási Díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Qulto Szerver felügyelete

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

2. Jogok és kötelezettségek

2.1. Előfizető jogai és kötelezettségei

Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést, a Szoftvert, ill. a Dokumentációt, a Szolgáltató írásbeli beleegyezése nélkül, az Előfizetői Szerződés hatálya alatt és annak megszűnését követően sem hozhatja nyilvánosságra, nem adhatja közre, illetve egyéb módon nem teheti hozzáférhetővé harmadik személy számára.

Előfizető 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. Előfizető a fenti feladatok ellátásának elősegítésére, a hatékony munkavégzés folytatására veszi igénybe a Szoftvert.

Előfizető köteles a használat során folyamatosan figyelemmel kísérni a Szoftver működését és a feldolgozási vagy jogszabály-követési hibákat Szolgáltatónak az Ügyfélkapun haladéktalanul jelezni. Előfizető 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.

Előfizető köteles műszaki észrevételeit, hibajelentéseit az Ügyfélkapu rendszerben rögzíteni.

Előfizető – igénye szerint – Járulékos Szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződésben való nevesítés nélkül, külön is igénybe vehet, amelyet Szolgáltató az Aktuális óradíján nyújt Előfizetőnek.

2.2. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés hatályba lépését követően az előre egyeztetett ütemtervnek megfelelően telepíti a szoftvert Előfizető számára, és a rendszer elérhetőségének címét, a felhasználói azonosítóját és a belépési jelszavát elküldi Előfizetőnek.

Szolgáltató a Szolgáltatás számlázását a Szoftver telepítésének napjával kezdi meg.

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

Szolgáltató – Előfizető megrendelése esetén – elvégzi a Járulékos Szolgáltatásokat.

Szolgáltató a Szoftver megismeréséhez szükséges Dokumentációt elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Szolgáltató a hibabejelentéshez biztosítja az Ügyfélkaput. Szolgáltató az Ügyfélkapun kívül beérkezett hiba bejelentésekkel kapcsolatban semmiféle felelősséget nem vállal. Szolgáltató vállalja, hogy a hibabejelentések feldolgozását és a folyamatban lévő munkákkal kapcsolatos hozzászólásait az Ügyfélkapun rögzíti.

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napjával megszünteti Előfizető hozzáférését a Szoftverhez.

2.3. Jótállás

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés érvényességének időtartama alatt jótállást vállal arra, hogy az Előfizetői Szerződésnek és a hatályos jogszabályoknak megfelelően működő Szoftvert biztosít Előfizető részére.

Szolgáltató köteles az Előfizető által az Ügyfélkapun 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 Előfizetői Szerződésben megadott szolgáltatási szintnek (SLA) megfelelő határidőn belül megtenni. Ha a hiba esetén a Felek eltérően értelmezik a jogszabályt, Szolgáltató az Előfizető közreműködésével megkéri a megfelelő hatóságot a jogszabály értelmezésére.

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

(a) az Előfizetői Szerződés által rögzített Szoftver modulok elvárt funkcionalitásától eltérő funkcionalitás megvalósítására irányul;

(b) a Dokumentáció leírásaitól eltérő használatból származik;

(c) Előfizető hozzá nem értésére vezethető vissza;

(d) az Előfizető Oldali Eszközöktől eltérő eszközökön megvalósuló működtetésből származik;

(e) a Szoftver üzemeltetéséhez használt, harmadik fél által szállított eszközök hibájából keletkezett.

Előfizető kártérítési igénnyel léphet fel a Szolgáltató által okozott igazolt károkért, amelyek bizonyítottan a Szoftver hibájából vagy a jótállási feladatok nem kellő idő alatt történő elvégzéséből erednek, ha a hibát időben jelezte. Szolgáltató kártérítési kötelezettségének - bármilyen jogcímen kívánja érvényesíteni az Előfizető- arányban kell állnia a károkozás mértékével, maximális összege nem haladhatja meg a kár bekövetkezését megelőző 12 hónapban az Előfizető által a Szoftver használatáért kifizetett ÁFA nélküli Szolgáltatási Díj összegét. Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét minden olyan közvetett, következményi vagy speciális kárért, ideértve különösen, de nem kilzárólagosan az elmaradt hasznot, üzletmenet-megszakadást, adatvesztést, elmaradt megtakarítást vagy 3. személyek által az Előfizetővel szemben támasztott ilyen jellegű közvetett kár igényeket.

Előfizető a jótállás keretében Szolgáltatótól oktatási tevékenységet nem igényelhet. Ha Előfizető a Szolgáltatóhoz nem a Szoftver hibája vagy Szolgáltató-oldali hardver vagy 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 kiszámlázhatja.

2. MELLÉKLET: SZOFTVERTÁMOGATÁS SZOLGÁLTATÁS

(Lokálisan telepített rendszer támogatása)

1. A szolgáltatás tárgya

1.1. A Qulto szoftvertámogatás elemei

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató saját és/vagy harmadik fél által fejlesztett komponensekből felépített szoftvereszközöket biztosít az Előfizető számára és gondoskodik a megoldás hosszú távú működőképességéről, használhatóságáról.

A szolgáltatás kiegészülhet a Rendszerfelügyelet szolgáltatással. (Lásd 5. Melléklet) Ebben az esetben a hardver eszközök és a hozzáférés biztosítása az Előfizető feladata, a biztonságos használatot viszont a Szolgáltató garantálja.

1.2. Szoftvertámogatás

A Szoftvertámogatás tartalma megegyezik a Szoftverszolgáltatásnál ismertetett szolgáltatással (2. Melléklet 1.2 pont).

2. A Szoftver telepítése Előfizető szerverére

Szolgáltató a Szoftvert Előfizető szerverére külön díjazás ellenében telepíti, amelynek mértékét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Szolgáltató a Szoftvert Előfizető szerverére akkor telepíti, ha Előfizető a Qulto üzemeltetéséhez a Szolgáltató által felmért és előrejelzett, megfelelő szerver paramétereket biztosítja, az előzetes szerver konfigurációkat elvégzi, ill. Szolgáltató számára a szerver távelérését biztosítja.

Előfizető kezdeményezésére Szolgáltató felár ellenében vállalhatja a Szoftver telepítését távelérés nélküli szerverre is.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás olyan kimaradásaiért vagy hibáiért, amelyek külső szolgáltatók (pld tárhelyszolgáltató, felhő alapú infrastruktúra, távközlési hálózatok stb) hibájából, kimaradásából vagy Vis Maior eseményből fakadnak.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatban felmerülő bármilyen kártérítési igényt az Előfizető a kár alapjául szolgáló esemény bekövetkezésétől (vagy az arról való tudomásszerzéstől) számított 6 hónapon belül köteles írásban bejelenteni a Szolgáltatónak, ezt követően a kárigény jogvesztővé válik.

3. A Szoftver üzemeltetése Előfizető szerverén

A Szoftver Előfizető Szerverére való telepítését követően a Szoftvert a továbbiakban Előfizető üzemelteti. Ebben az esetben Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető Szervere üzemeltetéséből, a szerver felügyeletéből, az adatmentésből, az adattárolásból és az adatvisszaállításból eredő hibákért, károkért és adatvesztésért, kivéve, ha Előfizető a további üzemeltetési kérdésekben való eseti szaktanácsadást rendel meg Szolgáltatótól (külön díjazás ellenében), vagy ha Szolgáltató erre Előfizetővel külön Egyedi Előfizetői Szerződést kötött.

Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Előfizető Szervere távelérését Szolgáltató számára biztosítani, ill. az Előfizetői Szerződés megszűnésekor tűrni azt, hogy Szolgáltató a Szoftvert az Előfizető Szerveréről eltávolítsa[1]. Ennek hiányában Szolgáltató a szolgáltatást nem tudja teljesíteni. Ebben az esetben a teljesítés hiánya miatt Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Ha Előfizető vagy az Előfizető Szerverét biztosító harmadik fél az Előfizetői Szerződés hatálya alatt, ill. a Szoftver Előfizető Szerveréről való eltávolításáig Szolgáltató távelérését nem biztosítja, az szerzői jogsértésnek minősül, és Szolgáltató a mindenkor hatályos szerzői jogról szóló törvény szerinti polgári jogi igényeket támaszthat Előfizetővel szemben, így különösen a jogsértés abbahagyását, a szerver távelérésének azonnali biztosítását és kártérítését.

4. Jogok és kötelességek

Lásd 2. Melléklet 2. pont.

[1] Előfizető korlátozás nélkül használhatja a Szoftver azon verzióit amelyeknek az örökös használati jogát korábban megvásárolta.

3. MELLÉKLET: SZERVER SZOLGÁLTATÁS

1. 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 Előfizetőnek, amelynek nevesítését és részleteit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

2. Jogok és kötelezettségek

2.1. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

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

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

A szolgáltatáshoz kapcsolható internet szolgáltatás a Szolgáltató adatközpontjában elérhető IP hoszting 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 Előfizető által a Szolgáltató szerverén elhelyezett tartalmat. Amennyiben a szervert támadás éri, akkor Szolgáltató a szolgáltatás elérését korlátozhatja a támadás elhárítása alatt, azért, hogy megvédje a megtámadott szervert, a Szolgáltató egyéb ügyfeleit, ill. a saját hálózatát.

2.2. Előfizető jogai és kötelezettségei

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

4. MELLÉKLET: RENDSZERFELÜGYELETI ÉS ÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁS

1. A szolgáltatás tárgya

A Szolgáltató a szolgáltatás keretében, rendszeres előfizetési díj ellenében távolról elvégezhető, szerverüzemeltetésssel összefüggő tevékenységeket végez saját szerver infrastruktúrát fenntartó és üzemeltető Előfizetők számára. A jelen mellékletben meghatározott Szolgáltatás hatókörét és részleteit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

2. A Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás szabályai

2.1. Távfelügyelet

Szolgáltató a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás keretében 365x24 órás telefonos ügyeletet és 365x24 órás hibaelhárítási szolgáltatást üzemeltet.

Szolgáltató Eszköz- és Eszközön Futó Szolgáltatás monitorozó rendszert üzemeltet, amely képes folyamatosan frissülő, naprakész információt szolgáltatni az alábbiakról:

(a) az Eszközök elérhetőségéről;

(b) az Eszközökön Futó Szolgáltatások működéséről;

(c) mind az Eszközök elérhetőségének, mind az Eszközökön Futó Szolgáltatások állapotának rendelkezésre állásról (SLA kimutatásokhoz).

A monitorozó rendszer egy Eszköz elérhetetlensége esetén, ill. a beállított Eszközön Futó Szolgáltatásokban történő üzemzavar esetén riasztást küld, amit Szolgáltató az Ügyfélkapun rögzített hibajegy formájában kezel.

Szolgáltató monitorozó rendszere automatikusan hoz létre hibajegyet – az Eszközön Futó Szolgáltatástól függően – a hiba keletkezésétől számított maximum 3-15 perc alatt, bizonyos, nem kritikus Eszközön Futó Szolgáltatás esetén maximum 24 óra alatt.

Hibabejelentés esetén, ill. a hibajegy létrehozása után a Szolgáltató általános reakcióideje 4 óra, amelytől Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek.

Szolgáltató a monitorozó rendszer által összegyűjtött információkat teljesítmény grafikonokon jeleníti meg azon Eszközön Futó Szolgáltatások esetében, ahol ez értelmezhető és/vagy hasznos az üzemeltetés szempontjából.

Mind az Eszköz elérhetőségére, mind az Eszközön Futó Szolgáltatások állapotára vonatkozó információk az Eszköz hálózata és a monitorozó rendszert futtató szerver hálózata közötti kapcsolat függvényében kerülnek rögzítésre. A rendelkezésre állási időben nem számít bele, ha egy adott Eszközön Futó Szolgáltatás hálózat kimaradás miatt nem monitorozható, de az Eszközön Futó Szolgáltatás egyébként rendben működik.

2.2. Üzemeltetés

Az üzemeltetési feladatok közé az alábbi feladatok tartoznak:

(a) a szolgáltatás hátterét 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 humánerőforrás 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 hozzáférésének korlátozása az Eszközök lehetőségein belül (pl. ACL-ek alkalmazása);

(g) a rendszeren lévő futtatókörnyezet komponenseinek megfelelő biztonsági beállításainak elvégzése (pl. adatbázis jogosultságok, webes felületek hozzáférésének 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 Előfizető felé javaslatok tétele;

(j) folyamatos visszajelzés nyújtása Előfizető számára a szerveren végzett beavatkozásokról, a biztonsági mentések állapotáról és a rendszerfelügyeleti riasztásokról.

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

2.3. Adatmentés

Ha az Eszköz lehetőségei megengedik, Szolgáltató napi egy alkalommal elvégezi 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 (Linux esetében pl. /proc, /sys, /tmp tartalmak) 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 Előfizető 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. Kivételt képeznek azok az adatok, amelyek tárolására az adott szolgáltatás esetében Szolgáltatót törvényi előírások kötelezik (az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény).

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.

Az adatmentés elsősorban Szolgáltató saját adatmentő szerverére történik. Szolgáltató az ezt meghaladó adatmennyiségért Túlhasználati Díjat számol fel.

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 cseréje 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 Előfizető 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 Előfizetőt előre tájékoztatta, és Előfizető 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 Előfizető vagy Előfizető 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) Előfizető ügyfele, munkatársa vagy beosztottja által kezelhető adatok megsérülése, ill. törlése esetén;

(c) minden olyan esetben, ami a külön díjazás nélküli adatvisszaállításnál nem felsorolt eset.

3. Jogok és kötelezettségek

3.1. Előfizető jogai és kötelezettségei

Előfizető az Eszközeihez internetes rendszerfelügyelethez szükséges hozzáférést biztosít Szolgáltatónak.

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

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

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

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

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

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

3.2. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

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

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

Szolgáltató a hibabejelentéshez biztosítja a Ügyfélkaput.

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

Szolgáltató kritikus hibák bejelentéshez a hét minden napján 0-24 óráig telefonos ügyeletet is biztosít (+36-20-448-4448).

Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a hibákért és károkért, amelyek az általa felügyelt Eszközök hardver hibájából, illetve Előfizető 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 Előfizető rendszerének működésképtelenségét amiatt nem tudja elhárítani, mert Előfizető rendszeréhez való hozzáférés nem vagy nem megfelelően biztosított.

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy Előfizető által ismertetett, Előfizető telephelyén érvényes vagyon-, tűz-, munka-, környezetvédelmi és biztonságtechnikai előírásokat betartja.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban igénybe vett Üzemeltetési Segédszoftverek és Üzemeltetési Segédeszközök használatáért külön díjazásra nem tart igényt.

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

5. MELLÉKLET: SZOFTVERFEJLESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS

1. Általános szabályok

1.1. A szoftverfejlesztési szolgáltatás meghatározása

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató, az Előfizetővel kötött Szoftverfejlesztési Szerződésben meghatározott céllal és tartalommal szoftverfejlesztési munkát végez, amely fejlesztés eredményeként előálló termékre az Előfizető felhasználási jogot szerez.

1.2. A Szoftverfejlesztési Szerződések fajtái

A szerződés hatálya szerint megkülönböztetünk Szoftverfejlesztési Szerződést és Szoftverfejlesztési Keretszerződést.

- A Szoftverfejlesztési Szerződés előre meghatározott tartalomra (feladat vagy fejlesztési kapacitás) vonatkozik.
- A Szoftverfejlesztési Keretszerződés önmagában csak általános feltételeket tartalmaz, és munkalap(ok) aláírásával együtt jelent kötelezettségekkel járó megállapodás(oka)t.

A fejlesztés tartalma szerint a szerződés vonatkozhat egyedi vagy folyamatos fejlesztési szolgáltatásra.

- Az Egyedi Fejlesztési Szolgáltatás esetében a fejlesztés eredményeként elvárt funkcionális és nem funkcionális követelmények a szerződéskötés vagy a munkalap aláírásakor ismertek, és a szerződés mellékletét jelentik.
- A Folyamatos Fejlesztési Szolgáltatásnál a Szolgáltató fejlesztési kapacitást biztosít Előfizető számára. Az erőforrások felhasználása és a felhasználás elszámolása idő alapon vagy részfeladatokra készített kalkulációk alapján történik.

1.3. Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés hatálya

Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés a kötelezettségek maradéktalan teljesítésével megszűnik.

Előfizető a megrendelt Szolgáltatást rendes felmondással nem mondhatja fel.

1.4. A Szoftverfejlesztési Keretszerződés hatálya

Felek a Szoftverfejlesztési Keretszerződést

- határozott időre kötik, azzal, hogy Felek a határozott időtartam elteltével a Szoftverfejlesztési Keretszerződést határozott időre meghosszabbíthatják,
- vagy határozatlan időre kötik.

A határozott idejű Szoftverfejlesztési Keretszerződés nem szűnik meg az annak keretében elvégzett Egyedi- vagy Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatások teljesítésével, hanem a határozott időtartam lejártáig hatályban marad.

Előfizető a Szoftverfejlesztési Keretszerződést csak akkor mondhatja fel a határozott időtartam lejárta előtt, ha Szolgáltató felé az elvégzett Egyedi- vagy Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatások ellenértékét és Szolgáltató egyéb, járulékos költségeit megfizeti.

1.5. Előfizető jogai és kötelezettségei

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

Előfizető nevében teljesítésigazolásra, átvételre, elfogadásra, illetve kifogás tételére a Szoftverfejlesztési Szerződésben kapcsolattartóként meghatározott személyek jogosultak.

Előfizető 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.

Előfizető által kapcsolattartásra kijelölt személy a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban köteles az egyeztetéseken részt venni.

Előfizető köteles Szolgáltatót minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a Szolgáltatás teljesítését akadályozza vagy veszélyezteti.

1.6. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató felelős az általa elvégzett munka szakszerűségéért.

Szolgáltató nem felel Előfizető késedelmes, hiányos vagy hibás adatszolgáltatásából eredő károkért.

Szolgáltató nem felel azokért a következményekért, amelyek abból erednek, hogy Előfizető 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:

(a) ha Előfizető az előre megbeszélt adatokat, információkat Szolgáltató részére nem szolgáltatja az előre egyeztetett határidőre;

(b) ha Előfizető kapcsolattartója előre egyeztetett időpontban tartandó megbeszélésen nem vesz részt;

(c) ha Előfizető kapcsolattartója a rábízott (ellenőrzési, tesztelési, véleményezési stb.) feladatot előre egyeztetett határidőre nem végzi el;

(d) ha Előfizető Szolgáltató kérdésére előre egyeztetett határidőre nem válaszol, ill. nem ad érdemi választ.

Amennyiben Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére Előfizető a mulasztását nem pótolja vagy ismételt mulasztást követ el, akkor Szolgáltató jogosult az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződést rendkívüli felmondással felmondani. Ebben az esetben Előfizetőnek Szolgáltató elvégzett munkáját meg kell térítenie.

Szolgáltató köteles Előfizetőt 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 Előfizetőt 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.

1.7. Jótállás

Szolgáltató a Szoftverfejlesztés elfogadását követő 12 hónapon belül köteles az Előfizető által jelzett, a követelményeknek nem megfelelő működést ingyenesen kijavítani, feltéve, hogy a nem megfelelő működés már az eredetileg átadott Szoftverfejlesztésben és telepítési környezetben is fennállt, és a szoftver forráskódját Szolgáltatón kívüli fél időközben nem módosította.

Szolgáltató nem kötelezhető a Felek által közösen elfogadott követelményeken felüli követelmények jótállás keretében történő megvalósítására.

Szolgáltató a szolgáltatást az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített SLA szintnek megfelelő paraméterekkel biztosítja.

Abban az esetben amikor Szolgáltató Előfizető számára szoftverfejlesztő kapacitást biztosít (akár egy tervezett funkció-lista megvalósítására), jótállás és szavatosság nem értelmezhető. Ugyanakkor Szolgáltató köteles a Szolgáltatás nyújtása során minden, az adott körülmények között tőle elvárható intézkedést megtenni az átadott szoftver hibamentes működése érdekében.

1.8. Szoftverszolgáltatás, Szoftvertámogatás

A Teljesítési Igazolás keltétől kezdve Szolgáltató – külön szerződés keretében – vállalja a Szoftverszolgáltatást (felhőszolgáltatás), vagy lokális telepítés esetén a Szoftvertámogatást az általa fejlesztett szoftver esetében.

2. Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás szabályai

2.1. Speciális szabályok

A jelen fejezet az Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás speciális szabályait tartalmazza az általános szabályokhoz képest. Az itt nem szabályozott kérdésekben az e mellékletben leírt általános szabályok az irányadók.

2.2. A szoftverfejlesztés menete

Szolgáltató a Követelménylistában foglaltakat a feltüntetett Fejlesztési Időszakban elkészíti, és azt a Mérföldkőig Előfizetőnek átadja.

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

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

2.3. A Funkciólista módosítása

Előfizető kérésére Felek közös megegyezéssel módosíthatják a Követelményjegyzéket. A módosítás során az alábbiak szerint járnak el:

(a) új követelményt és/vagy Elfogadási Kritériumokat vonhatnak be;

(b) a meglévő követelményt és/vagy Elfogadási Kritériumokat módosíthatják;

(c) a meglévő követelményt 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.

A követelményjegyzék módosítását és annak elfogadását írásban, az Ügyfélkapun rögzíteni kell.

2.4. Díjazás

Szolgáltató – Előfizető által aláírt Teljesítési Igazolás ellenében – jogosult a Fejlesztési Díjról számlát kiállítani, kivéve azt az esetet, amikor Szolgáltató a Fizetési Ütemezés szerint előlegszámlát állít ki.

3. Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatás szabályai

3.1. Speciális szabályok

A jelen fejezet a Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatás speciális szabályait tartalmazza az általános szabályokhoz képest. Az itt nem szabályozott kérdésekben az e mellékletben leírt általános szabályok az irányadók.

Előfizető a Egyedi Előfizetői szerződés vagy Szoftverfejlesztési Keretszerződés megkötésével megbízza Szolgáltatót, hogy számára a szerződésben meghatározott módon (pl. Szoftverfejlesztési Időkeretben) rendelkezésre álljon és Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatást végezzen.

Feladat alapú fejlesztés esetén Felek a szerződés megkötése mellett vagy azt követően egy vagy több Megrendelőlapot készítenek, amelyen Szolgáltató által elkészítendő Szoftverfejlesztést meghatározzák. A Megrendelőlap mindkét Fél általi elfogadását követően válik a szerződés részévé, és hoz létre kötelmi jogviszonyt a Felek között. Felek a Megrendelőlapot az Ügyfélkapun fogadják el.

Szolgáltató Előfizetőnek a Megrendelőlapon megfogalmazott igényei szerint a Szoftverfejlesztést elkészíti, és azt Előfizetőnek átadja.

Időkeretes fejlesztés esetén, az Előfizető rugalmasan határozhat meg feladatokat, követelményeket és azok prioritási sorrendjét. Szolgáltató a feladatok végrehajtására a szerződésben meghatározott időben biztosítja a megfelelő kompetenciával rendelkező erőforrást. Amennyiben a Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatásra fordított munkaidő egyértelműen Szolgáltató kapacitáshiánya miatt nem éri el a

Szoftverfejlesztési Időkeretben meghatározott munkaórák számát, akkor Előfizető jogosult a Szoftverfejlesztési Időkeretből fennmaradó időt a következő Szoftverfejlesztési Időkeretben felhasználni.

Amennyiben a Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatásra fordított munkaidő meghaladja a Szoftverfejlesztési Időkeretben meghatározott munkaórák számát, és Előfizetőnek a korábbi Szoftverfejlesztési Időkeretből fennmaradt, felhasználható munkaórája nincs, akkor Szolgáltató a Szoftverfejlesztését az Aktuális Óradíjon számolva külön díjazás ellenében végzi el.

3.2. Díjazás

Előfizető Szolgáltató részére a szerződésben meghatározott Szolgáltatási Díjat fizeti, mely lehet:

- feladatonként, előzetes felmérésen alapuló fix díj, vagy
- időszaki elszámolású óradíj Szoftverfejlesztési időkerettel vagy anélkül (Szolgáltató munkaidő-nyilvántartásában logolt idő alapján)
- fejlesztői kapacitás bérlet, rendelkezésre állási díj (emberhó bérlet), ami független attól, hogy Szolgáltató az adott Szoftverfejlesztési Időkeretben hány munkaóra Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatást végzett,

6. MELLÉKLET: KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

1. Általános szabályok

A Szolgáltató egyedi és továbbított Kiegészítő Szolgáltatásokat is nyújt, melyek felsorolását, részletes meghatározását, valamint igénybevételének feltételeit és módját egyedi ajánlatban rögzíti.

Ilyen standard vagy egyedi Kiegészítő Szolgáltatás lehet például:

- Kutatási infrastruktúra szolgáltatás. A szolgáltató átlátható és megkülönböztetésmentes hozzáférést nyújt a Qulto Kutatási Infrastruktúrához a Qulto szoftverhasználati szolgáltatás feltételeivel megegyező módon.
- Plágiumellenőrzési szolgáltatás. Dokumentumok összehasonlítása központi vagy intézményi korpuszban feldolgozott szöveges tartalmakkal. A védett dokumentumokról csak az összehasonlításhoz szükséges, de a szöveg reprodukciójához elégtelen adatok és információk kerülnek a korpuszba.
- Megbízott számlakibocsátás. Előfizető megbízásából végfelhasználók részére könyvtári szolgáltatásokról számla kiállítása, díjak beszedése. (pl. késedelmi, beiratkozási vagy prepaid díjak számlázása, beszedése)
- Kényelmi szolgáltatások. Például Előfizető hagyományos szolgáltatásainak továbbítása online módon.

Szolgáltató bizonyos Kiegészítő Szolgáltatásokat ingyenesen nyújthat Előfizető részére. Előfizető tudomásul veszi, hogy ezen ingyenes Kiegészítő Szolgáltatásokat csak olyan mértékig veheti igénybe, ameddig Szolgáltató számára az Előfizető által befizetett Szolgáltatási Díj tekintetében a Kiegészítő Szolgáltatások nyújtása gazdaságos marad.

Az ingyenes Kiegészítő Szolgáltatások – kiemelten ide tartoznak a harmadik fél által fejlesztett szoftverek (például: weboldal készítő szoftver, SSL titkosítás) – működéséből vagy használatából adódó károkért Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik, még abban az esetben sem, ha a károkat bizonyíthatóan ezen szoftverek okozták. Az ingyenes szoftvereket és szolgáltatásokat Előfizető a saját felelősségére használja olyan formában, ahogyan azokat Szolgáltató a szervereire telepítette. Ezek módosítását vagy javítását Szolgáltató nem vállalja, nem feladata. Előfizető köteles tudomásul venni, hogy az ingyenes szoftvereket Szolgáltató rendszeresen frissíti, így az ezekkel készített weboldal vagy bármilyen konfiguráció frissítésre szorulhat, mely frissítés Előfizető feladata. Például weboldal

készítő szoftver frissítése, mely magával vonhatja az oldal frissítésének szükségességét.

2. Qulto Payment

A Megbízotti számlázási feladatok ellátása, a Qulto Payment szolgáltatás igénybevételével.

Az elvégzendő feladatok szakmai tartalma: Megbízott az Előfizető képviseletében meghatalmazott számlakibocsátóként számlákat állít ki az Előfizető által megadott adatok alapján. Előfizető az ÁSZF elfogadásával meghatalmazza a Megbízottat a számlazz.hu rendszerben történő regisztrálásra, valamint jelen ÁSZF szerinti Megbízotti számla kibocsátással.

Megbízó (előfizető) kijelenti, hogy felelősséget vállal az általa a Megbízott (Szolgáltató) számára átadott adatok valódiságáért, adattartalmáért, továbbá azért is, hogy jelen ÁSZF tárgyát képező ügyletek számla kibocsátási kötelezettségét és jogát kizárólag egy Megbízott, meghatalmazott igénybevételével teljesíti.

E kötelezettségek teljesítéséért a Megbízóval együtt a Megbízott egyetemlegesen felelős.

Megbízó és Megbízott megállapodnak, hogy:

- A kibocsátott online számlák sorszám tartományát közösen állapítják meg, melyet az előfizetői szerződésben rögzítenek.
- Az elektronikus számlák archiválása a Megbízó feladata.
- Számlázással kapcsolatos mulasztás, nem megfelelő tartalmú számla kibocsátás, adatszolgáltatási kötelezettség elmulasztása, archiválási szabályok megsértése esetén a hatóság által kirótt adóhiányt, késedelmi pótlékot, bírságot a Megbízó téríti meg.

Megbízott a számlát az alábbi gazdasági esemény típussal összefüggésben állítja ki:

A könyvtár olvasóinak befizetendő díjai (késedelmi díj, beiratkozási díj, raktári kérés díja és egyéb könyvtári szolgáltatási díjak) az Előfizetőnél működő Qulto Library rendszerben keletkeznek. Bizonyos díjak automatikusan generálódnak a kölcsönzési politikának megfelelően adott esemény hatására, pl. visszahozott könyv esetén késedelmi díj, más díjakat a könyvtárosok adminisztrálnak a rendszerben, pl.

fénymásolás, születésnapi újság. A számla a könyvtári olvasói díjak befizetése kapcsán készül.

Az olvasó a könyvtári rendszer részeként működő eCard mobil alkalmazásban regisztrációt követően listázhatja a könyvtári díjait és tartozásait, illetve kezdeményezheti ezek online kifizetését. (Fizetés előtt elfogadja az általános szerződési feltételeket és az adattovábbítási nyilatkozatot, mely a következő pontban olvasható.)

Az eCard a Qulto Library rendszerétől kérdezi le az aktuális díjakat, fizetés indításakor a Qulto Library továbbítja az adatokat a Qulto Payment felé. A Qulto Payment központi szolgáltatás

- kommunikál az OTP SimplePay rendszerével, így az olvasó az OTP biztonságos fizetési felületére jut
- kommunikál a szamlazz.hu rendszerével, így a kifizetést követően Megbízotti számlázással számla készül, melyből példányt kap az olvasó és az Előfizető könyvtár is.

Megbízott nem vizsgálja az adatok valódiságát, csak biztosítja a rendszerek közti kommunikációt.

A kifizetett összeg a Megbízott erre elkülönített technikai számlájára kerül a kényelmi díjak levonása után.

Az Előfizető a szamlazz.hu fiókjában nyomon tudja követni a kibocsátott számlákat és a számlán feltüntetett olvasó azonosítókkal és tranzakciós kódokkal az IKR oldali megvalósulást is.

Megbízott és Előfizető havonta elszámolnak egymással a Qulto Payment adminisztrációs felületének kimutatásai alapján, Megbízott minden hónapban átutalja Előfizetőnek a befizetett összegeket a havi forgalom alapján. Emellett Megbízott minden hónapban vevőszámlát állít ki Előfizető felé, mely tartalmazza a Megbízott szolgáltatási díját (beleértve minden technikai költséget).

A Qulto Payment igénybevételével Megbízottat szolgáltatási díj illeti meg, melynek mértéke az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre.

Adattovábbítási nyilatkozat / Data transfer statement

Olvasó a személyes adatainak feldolgozásához és továbbításához hozzájáruló nyilatkozatot tesz a Payment felületén a jelölő négyzetek pipálásával.

Nyilatkozat:

Tudomásul veszem, hogy a Monguz Információtechnológiai Kft. (6726 Szeged, Pánczél köz 25-27.) adatkezelő által a ***www.payment.qulto.eu*** *felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi:* név, e-mail cím, számlázási cím.

Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: https://simplepay.hu/adatkezelesi-tajekoztatok/

I acknowledge the following personal data stored in the user account of Monguz Információtechnológiai Kft. (6726 Szeged, Pánczél köz 25-27.) in the user database of ***www.payment.qulto.eu*** *will be handed over to OTP Mobil Ltd. and is trusted as data processor. The data transferred by the data controller are the following:* name, e-mail address, billing address.

The nature and purpose of the data processing activity performed by the data processor in the SimplePay Privacy Policy can be found at the following link: https://simplepay.hu/adatkezelesi-tajekoztatok/

7. MELLÉKLET: ADATFELDOLGOZÁS

1. Adatfeldolgozási tevékenység

A jelen mellékletben szereplő kikötéseket kell alkalmazni a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető részére teljesített azon adatkezelési tevékenységekre, amelyeket Szolgáltató az Előfizető által a Szoftverbe feltöltött, abban tárolt, kezelt, módosított, törölt adatok tekintetében végez. Szolgáltató az Előfizető által a Szoftverbe feltöltött, abban kezelt adatok tekintetében adatfeldolgozónak minősül. Előfizető a Szoftverbe általa feltöltött, abban kezelt adatok tekintetében adatkezelőnek minősül.

Az Előfizetői szerződés megkötésével, az ÁSZF elfogadásával egyidejűleg az Előfizető kijelenti és elismeri, hogy a Szolgáltató adatkezelési és adatfeldolgozói tevékenységét, irányelveit és szabályait megismerte és elfogadta.

A jelen mellékletben adatfeldolgozó a Szolgáltató (továbbiakban: „Adatfeldolgozó”), adatkezelő az Előfizetőt (továbbiakban: „Adatkezelő”).

Adatfeldolgozás tárgya: Az Adatkezelővel jogviszonyban lévő érintett természetes személyek adatainak kezelése az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan. Az Adatfeldolgozó igénybevételéhez nem kell az érintett előzetes beleegyezése, de szükséges a tájékoztatása, amely Adatkezelő feladata.

Adatkezelés időtartama: az Előfizetői Szerződés fennállásáig, vagy az érintett hozzájárulása visszavonásáig.

Adatkezelés jellege és célja: a jelen ÁSZF-ben szereplő szolgáltatások nyújtása.

A személyes adatok típusa:

a) Előfizető munkavállalóira vonatkozó személyes adatok
b) Előfizető ügyfeleire (olvasók, kutatók, felhasználók, látogatók, stb.) vonatkozó személyes adatok

Az érintettek kategóriái:

a) Adatkezelő munkavállalói
b) Adatkezelő ügyfelei

2. Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei

Az Adatfeldolgozó kijelenti, hogy az adatfeldolgozást a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően végzi.

Utasítási jog: Az Adatfeldolgozó a személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli.

Titoktartás: Az Adatfeldolgozó tevékenysége során biztosítja, hogy az érintett személyes adatokhoz való hozzáférésre feljogosított személyek – ha jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség hatálya alatt egyébként nem állnak – az általuk megismert személyes adatok vonatkozásában titoktartási kötelezettséget vállaljanak.

Adatbiztonság: Az Adatfeldolgozó a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja. Az Adatfeldolgozó intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az Adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket. Az Adatfeldolgozó gondoskodik arról, hogy a tárolt adatokhoz belső rendszeren keresztül vagy közvetlen hozzáférés útján kizárólag az arra feljogosított személyek, és kizárólag az adatkezelés céljával összefüggésben férjenek hozzá. Az Adatfeldolgozó gondoskodik a felhasznált eszközök szükséges, rendszeres karbantartásáról, fejlesztéséről. Az adatokat tároló eszközöket megfelelő fizikai védelemmel ellátott zárt helyiségben helyezi el, gondoskodik azok fizikai védelméről is. Adatfeldolgozó a Szerződésben meghatározott feladatok ellátása érdekében megfelelő ismerettel és gyakorlattal rendelkező személyeket köteles igénybe venni. Köteles továbbá gondoskodni az általa igénybe vett személyek felkészítéséről a betartandó adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, a Szerződésben foglalt kötelezettségek, valamint az adatfelvétel célja és módja tekintetében.

Adatfeldolgozó az adatfeldolgozás biztonságának garantálására meghozza az alábbi technikai és szervezési intézkedéseket:

Adatfeldolgozó biztosítja a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegét, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét az alábbi intézkedéseken keresztül:

a) a szoftverekbe és rendszerekbe való belépés azonosítóval és jelszóval való védelme;
b) a szoftverekben és rendszerekben hozzáférési jogosultságok alkalmazása;
c) az interneten keresztül történő adattovábbítás esetén SSL protokoll alkalmazása;
d) a szoftvereken és rendszereken időközönként elvégzendő sérülékenység vizsgálat alkalmazása;
e) a szoftverek és rendszerek fejlesztőivel és üzemeltetőivel kötött titoktartási megállapodások alkalmazása.

Adatfeldolgozó az elektronikus adatokról napi gyakorisággal biztonsági mentést készíthet, hogy fizikai vagy műszaki incidens esetén a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehessen állítani.

Adatfeldolgozó az intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárással rendelkezik.

További adatfeldolgozó igénybevétele: Adatfeldolgozó vállalja, hogy további adatfeldolgozót csak a Rendeletben és az Infotv-ben meghatározott feltételek teljesítése mellett vesz igénybe. Adatkezelő a szerződésben általános felhatalmazást ad Adatfeldolgozónak, hogy további adatfeldolgozót (alvállalkozót) vegyen igénybe. A további adatfeldolgozók listáját a jelen melléklet tartalmazza. Adatfeldolgozó a további adatfeldolgozó igénybe vételét megelőzően tájékoztatja az Adatkezelőt a további adatfeldolgozó személyéről, valamint a további adatfeldolgozó által végzendő tervezett feladatokról. Ha Adatkezelő ezen tájékoztatás alapján a további adatfeldolgozó igénybe vételével szemben kifogást emel, a további adatfeldolgozó igénybevételére az Adatfeldolgozó kizárólag a kifogásban megjelölt feltételek teljesítése esetén jogosult. Ha Adatfeldolgozó bizonyos, az Adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, erre köteles írásba foglalt szerződést kötni, és abban a további adatfeldolgozóra is ugyanazokat az adatvédelmi kötelezettségeket telepíteni, mint amelyek az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között létrejött jelen Szerződésben szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítania kell, hogy az adatkezelés megfeleljen a Rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az Adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

Együttműködés az Adatkezelővel:

Adatfeldolgozó tevékenysége során minden megfelelő eszközzel segíti az Adatkezelőt az érintettek jogai érvényesítésének elősegítése, ezzel kapcsolatos kötelezettségei teljesítése érdekében.

Adatfeldolgozó segíti az adatkezelőt a Rendelet 32–36. cikk (adatbiztonság, adatvédelmi incidens bejelentése a felügyeleti hatóságnak, az érintettek tájékoztatása az adatvédelmi incidensről, adatvédelmi hatásvizsgálat és előzetes konzultáció) szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat.

Adatfeldolgozó az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a Rendelet 28. cikkében (Az adatfeldolgozó) meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az Adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is. Ezen ponttal kapcsolatban az Adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az Adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a Rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

Adatfeldolgozó köteles a számára jogszabályban meghatározott nyilvántartások vezetésére.

3. Adatkezelő jogai és kötelezettségei

Adatkezelő jogosult ellenőrizni Adatfeldolgozónál a Szerződés szerinti tevékenység végrehajtását.

Adatkezelőnek a Szerződésben meghatározott feladatokkal kapcsolatos utasításai jogszerűségéért az Adatkezelőt terheli felelősség, ugyanakkor az Adatfeldolgozó köteles haladéktalanul jelezni az Adatkezelőnek, amennyiben Adatkezelő utasítása vagy annak végrehajtása jogszabályba ütközne.

Adatkezelő kötelezettsége, hogy az érintett magánszemélyeket a Szerződés szerinti adatfeldolgozásról tájékoztassa, ha jogszabály előírja, hozzájárulásukat beszerezze.

4. Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése az adatfeldolgozási megszűnését is eredményezi. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően Adatfeldolgozó minden birtokában lévő személyes adatot, nyilvántartást az Előfizetői Szerződésben írtak szerint visszaszolgáltat az Adatkezelőnek, az elektronikusan kezelt adatokat, listákat, nyilvántartásokat továbbítja az Adatkezelőnek.

Adatfeldolgozó az Adatkezelőtől származó minden személyes adatot és ezt tartalmazó másolatot töröl nyilvántartásából kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő.

5. További adatfeldolgozók

A Szolgáltató az alábbi további adatfeldolgozókat alkalmazza a Szolgáltatás nyújtása során:

IT szolgáltató

Társaságunk a szerverei fenntartásához és kezeléséhez adatfeldolgozót vesz igénybe, aki a hardver üzemeltetési, ill. rendszergazda szolgáltatásokat biztosít, és ennek keretében – a vele fennálló szerződésünk tartalmáig - kezelheti a szervereken tárolt személyes adatokat, az általa végzett művelet a személyes adatok tárolása, karbantartása a szerveren. Továbbá Társaságunk a domain regisztrációkhoz és fenntartáshoz adatfeldolgozót vesz igénybe.

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: Sysadm Plusz Kft.

Honlap: www.ikron.hu

8. MELLÉKLET: KIZÁRÓLAGOSSÁGI NYILATKOZAT

Alulírott Czoboly Miklós, a Monguz Információtechnológiai Kft. képviseletében nyilatkozom, hogy a Monguz Információtechnológiai Kft. az általa fejlesztett Qulto szoftvercsomag:

- HunTéka könyvtári és múzeumi rendszer,
- Corvina könyvtári rendszer,
- Qulto OPAC, Qulto Discovery OPAC
- Qulto Manage, Digital, Connect és Attract komponensei,
- Qulto kutatási infrastruktúra modulok
- kiegészítő komponensek és interfészek

kizárólagos magyarországi forgalmazója.

A Monguz Információtechnológiai Kft. kizárólagossága kiterjed a szoftverekkel kapcsolatos szolgáltatásokra is, úgymint a szoftverek egyedi továbbfejlesztése, szerverekre történő telepítés és kulcsrakész szállítás, szoftvertámogatási szolgáltatás (verziókövetés és forródrót), más rendszerekbe történő konverzió és adatmigráció, RFID rendszerekhez és más eszközökhöz, szolgáltatásokhoz illesztés. Amennyiben a kizárólagosság alá tartozó szolgáltatások valamelyikét nem a Monguz Információtechnológiai Kft. vagy annak valamely Minősített Technológiai Partnere végzi, az a garancia elvesztését eredményezi.

Szeged, 2026. október 31.

Monguz Információtechnológiai Kft. 6726 Szeged, Páncél köz 25-27. Adószám: 14206003-2-06

Czoboly Miklós
ügyvezető

9. MELLÉKLET: MEGÁLLAPODÁS SZOLGÁLTATÁSI SZINTEKRŐL

Service Level Agreement (SLA)

Szolgáltató, a felhő- és szoftvertámogatási[2] szolgáltatások keretében az alábbi tevékenységeket biztosítja Előfizető számára, a megadott SLA értékek szerint:

	Kiemelt szint (A)	**Magas szint (B)**	**Normál szint (C)**	**Alap szint (D)**
Internetes ügyfélszolgálati rendszer működtetése	7×24 órában folyamatosan	7×24 órában folyamatosan	7×24 órában folyamatosan	7×24 órában folyamatosan
Support ügyelet (bejelentések fogadása)	9-18 óra között munkanapokon	9-18 óra között munkanapokon	9-18 óra között munkanapokon	9-18 óra között munkanapokon
Rendelkezésre állás legalább	98%	98%	95%	92%
Visszajelzés a bejelentésekre (reakcióidő)				
kritikus, a rendszer használatát ellehetetlenítő hiba esetén	1 munkaórán belül[3]	4 munkaórán belül	8 munkaórán belül	16 munkaórán belül
súlyos, a rendszer egy részét érintő, a napi munkavégzést vagy a szolgáltatás zavartalan működését akadályozó hiba esetén	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül	3 munkanapon belül	5 munkanapon belül
kisebb hiba vagy kényelmetlenség esetén	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül	5 munkanapon belül	5 munkanapon belül

[2] Az SLA szerint vállalt idők csak távoli hozzáféréssel elérhető vagy felhőszolgáltatásként biztosított komponensek esetében érvényesek.
[3] Kérjük, hogy a kritikus hibát az ügyfél kapcsolattartó felé telefonon is jelezzék.

terméktámogatási ügyekben	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül	3 munkanapon belül	5 munkanapon belül
Hibajavítás				
kritikus, a rendszer használatát ellehetetlenítő hiba esetén (kritikus hiba javítása mindig kiemelt prioritással történik és a hiba elhárításáig folyamatosan tart)	a javítás azonnal, legfeljebb 4 munkaórán belül elkezdődik	a javítás 4 munkaórán belül elkezdődik	a javítás 8 munkaórán belül elkezdődik	a javítás 16 munkaórán belül elkezdődik
súlyos, a rendszer egy részét érintő, a napi munkavégzést vagy a szolgáltatás zavartalan működését akadályozó működési vagy konfigurációs hiba esetén	a javítás vagy kerülő megoldás kidolgozása 3 munkanapon belül megkezdődik és 5 munkanapon belül befejeződik	a javítás vagy kerülő megoldás kidolgozása 5 munkanapon belül megkezdődik és 10 munkanapon belül befejeződik	a javítás vagy kerülő megoldás kidolgozása 5 munkanapon belül megkezdődik és 10 munkanapon belül befejeződik	a javítás vagy kerülő megoldás kidolgozása 10 munkanapon belül megkezdődik
programmódosítást, tervezést, fejlesztést igénylő hiba esetén a javítást a Szolgáltató ütemezi és erről tájékoztatja Előfizetőt.Az ütemezés eredménye lehet ● soron kívüli javító csomag készítése ● javítás a következő verzióban ● javítás egy későbbi meghatározott verzióban ● javítás elhalasztása határozatlan időre				
kisebb beállítási, működési hiba, kényelmetlenség esetén	a javítás legkésőbb 10 munkanapon belül megkezdődik és 2 hónapon belül befejeződik	a javítás legkésőbb 10 munkanapon belül megkezdődik és 2 hónapon belül befejeződik	nincs vállalt határidő	nincs vállalt határidő
Egyedi konfigurálás, kisebb - esetenként egy munkaórát meg nem haladó, vagy órakeret terhére végzett - adatgyűjtések, konfigurációs változtatási kérések, technikai segítségnyújtás	5 munkanapon belül megkezdődik	10 munkanapon belül megkezdődik	20 munkanapon belül megkezdődik	nincs vállalás

Felhő alapú szolgáltatásnál vagy rendszerfelügyeleti és üzemeltetési szolgáltatásnál jelentkező kritikus hibák bejelentése munkaidőn túl fellépő hibák esetén az Ügyfélkapus bejelentéssel párhuzamosan a **+36 20 448 4448** telefonszámokon lehetséges.

10. MELLÉKLET: AKTUÁLIS ÁRAK

A Monguz Információtechnológiai Kft. által alkalmazott egységárak.

Idő alapú elszámolással végzett munka óradíja[4]:

30 000 Ft + ÁFA

Kiszállási díj:

400 Ft/km + ÁFA

Elektronikus számlamásolat kiállításának díja:

2 000 Ft/másolat + ÁFA

A kötbér nagysága a Szolgáltató korlátozási kikötésének megsértése esetén

1.260.000 Ft

A fenti árak 2027. január 1-től visszavonásig érvényesek.

[4] Felek a munkaórák mennyiségének és időzítésének (pl. munkaidőn kívüli munkavégzés vagy szabad kapacitás kihasználása) függvényében esetenként eltérő óradíjban is megállapodhatnak

11. MELLÉKLET: HÁLÓZATI KÖVETELMÉNYEK

A Qulto szoftverek stabil és biztonságos működéséhez a lokális hálózat és a szerver között az alábbi hálózati paraméterek biztosítása szükséges:

válaszidő (latency): max 30ms

csomagveszteség: max 2%

letöltési sebesség: 100mbit/sec-500mbit/sec (5-20 kliens esetén)

feltöltési sebesség: 50mbit/sec-250mbit/sec (5-20 kliens esetén)