



# **Általános szerződési feltételek**

**a Monguz Kft. szolgáltatásaira vonatkozóan**

**Hatályos: 2021. augusztus 15. napjától**

Készítés dátuma: 2021. augusztus 11.

Verzió: 2021/02

## 1. Fogalmak

### 1.1. Aktuális óradíj

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

### 1.2. Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

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

### 1.3. Díjcsomag

Szolgáltató által képzett szolgáltatáscsomag, amelyben Szolgáltató az igénybevétel feltételeit és díjait egymásra való tekintettel határozza meg.

### 1.4. Díjszámítás

Szolgáltató a szolgáltatási díjakat és kedvezményeket 100 Ft-ra kerekítve állapítja meg.

### 1.5. 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.

### 1.6. 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 szerződés szerűen, vagy ráutaló magatartással igénybe vesz, használ.

### 1.7. 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.

## 1.8. Előfizetői Szerződés

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

## 1.9. Fél és Felek

Szolgáltató és Előfizető külön-külön, illetve együttesen.

## 1.10. Indexálás

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

A Szolgáltató részéről az Előfizető számára a következő Szolgáltatási időszakra vonatkozó Indexálásról kiküldött tájékoztató az Előfizetői Szerződés részét képezi.

## 1.11. Írásbeli kommunikáció

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

- Ügyfélkapu
- E-mail
- Papír-alapú levél

## 1.12. Kiegészítő szolgáltatás

Szolgáltató által nyújtott minden olyan szolgáltatás, amely nem része a jelen ÁSZF mellékleteiben meghatározott szolgáltatásoknak, de jelen ÁSZF hatálya alá tartozik.

## 1.13. Kiszállási díj

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

## 1.14. 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.

### 1.15. **Kutatási Infrastruktúra**

Azon Szoftver és Szolgáltató Oldali Eszközök, források és 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.

### 1.16. **Megállapodás szolgáltatási szintekről**

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, annak részeként javaslatot tesz az Előfizető várható igényeinek és ügyfél-kategóriájának megfelelő szolgáltatási szint (Service Level Agreement: SLA) biztosítására. Előfizető felár ellenében az ajánlottnál magasabb SLA szintet is választhat. Az ajánlottnál alacsonyabb SLA szint biztosítását Szolgáltató nem vállalja, hacsak erről egyedi, az ÁSZF-től való eltérést tartalmazó megegyezés nem történik. Az egyes SLA szintek definíciója az ÁSZF vonatkozó mellékletében található.

### 1.17. **Munkaidő**

Munkanapokon 9 órától 18 óráig.

### 1.18. **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.

### 1.19. **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.

### 1.20. **Számla**

Adóigazgatási azonosításra alkalmas bármely olyan papír alapú vagy elektronikus úton kibocsátott bizonylat, amely legalább a 2007, évi CXXVII. törvény 169. §-ában foglaltakat tartalmazza.

### 1.21. **Szoftver**

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

## 1.22. 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.

## 1.23. Szolgáltató Oldali Eszközök

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

## 1.24. 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.

## 1.25. Szolgáltató

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

## 1.26. Szolgáltató Honlapja

Az alábbi URL címen elérhető honlap: [www.qulto.eu](http://www.qulto.eu).

## 1.27. Utazási Díj

Szolgáltató alkalmazottja utazásának óradíja arra az esetre, ha Szolgáltató a saját székhelyén vagy telephelyén kívül nyújt szolgáltatást, feltéve, hogy az utazást a szolgáltatás nem tartalmazza.

## 1.28. Ügyfélkapu

A szolgáltató által működtetett vállalatirányítási rendszer 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>).

## 1.29. Vis Maior esemény

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

## 2. 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 díjai beszámításra kerülnek.

### 3.2. Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- (a) Előfizető elnevezése, cégszerű megnevezése;
- (b) Előfizető székhelye;
- (c) Előfizető cégjegyzékszám, 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 olyan módon jöhet létre, hogy

- (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),

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.

### **3.4. Szolgáltatási időszak**

Az Előfizetői Szerződés első Szolgáltatási időszaka az aláírás napjától az aktuális 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 nappal Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a következő Szolgáltatási időszakra fizetendő Előfizetési díjakról (Indexálási tájékoztató).

Előfizető legkésőbb 30 nappal a Szolgáltatási időszak vége előtt kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés módosítását, vagy megszüntetését, ellenkező esetben az

Indexálási tájékoztató tartalma elfogadottnak minősül, a szerződés pedig automatikusan hosszabbodik a következő szolgáltatási időszakra.

## **4. Az Előfizetői Szerződés módosítása**

### **4.1. Általános rendelkezések**

Az Előfizetői Szerződés módosítása történhet az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításával, a Indexálási tájékoztató illetve az ÁSZF Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

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 köteles Előfizetőt írásban értesíteni.

### **4.2. 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.

Az Előfizető az értékesítési és számlázási adatokban bekövetkezett változást köteles Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és Előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

### **4.3. Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és Előfizetői tájékoztatása**

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

Szolgáltató jogosult az ÁSZF, az Egyedi Előfizetői Szerződés, a Szolgáltatási Díjak és Díjcsomagok egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályba lépő módosítására a következő esetekben:

- (a) megváltoznak a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos közvetlen és közvetett kiadásai;
- (b) megváltoznak a beszállítók szerződési feltételei;
- (c) megváltoznak a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- (d) megváltozik a Szolgáltató szolgáltatási portfóliója;
- (e) a szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak;
- (f) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak az adott szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen, ha az adott hatóság a Szolgáltatóra új



kötelezettséget szab ki, vagy a beszállítókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei stb.);

(g) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

A Szolgáltatási Díjak módosítása esetén a módosítás nem érintheti Előfizetőnek az előre fizetett Szolgáltatási Díját, csak a következő fizetési időszakot.

Ha az Előfizetői Szerződés feltételeit a Szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, Szolgáltató a tervezett módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal a változásokat a Szolgáltató Honlapján közzéteszi.

Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőt nem alkalmazza az ÁSZF azon módosítására, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítás - 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 határidőn belül / 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, a szolgáltatás funkcionális tesztjeinek végrehajtását, 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. Szünetelés Előfizető kérésére

Az Előfizető a szünetelést írásban kérheti a szünetelés kezdetét megelőzően legalább 30 (harminc) nappal.

Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 90 (kilencven) nap, és 1 (egy) éven belül csak egyszer kérhető.

A szünetelés időtartama alatt Előfizető a Szolgáltatási Díj 25%-ának megfizetésére köteles, melynek mértékét azonban a Szolgáltató indokolt esetben magasabb összegben is megállapíthatja.

A szünetelési időszak elteltét követően a Szolgáltatás külön értesítés nélkül folytatódik, az Előfizetőt pedig ismét terheli minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltatás szünetelésének rendkívüli befejezését Előfizető írásban kérheti.

### 6.4. 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. A szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

### **7.1. Általános rendelkezések**

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

- (a) Előfizető legalább 20 (húsz) naptári napos fizetési késedelembe esik;
- (b) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését, így különösen, ha Előfizető eszközéről vagy eszköze irányában támadás valósul meg;
- (c) az Előfizető bármely jogsértő tartalmat juttat a Szolgáltató rendszerébe és/vagy illegális szoftvert használ a szolgáltatás valamely részfeladatánál;
- (d) az Előfizető a szolgáltatás használata során túllépte az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott, az előfizetéséhez esetlegesen tartozó erőforrás kereteket és az ebből eredő díjnövekedést nem vállalja;
- (e) ha a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes/cégadatok – vonatkozásában megtévesztette.

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

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

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

A korlátozás időtartamára az Előfizetőt a díjjóváírás nem illeti meg.

## **8. Előfizetői Szerződés megszűnése és megszüntetése**

### **8.1. 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) nappal értesíti;
- (b) Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;
- (c) Előfizető jogutód nélküli megszűnése;
- (d) a határozott időtartam lejárta.

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

### **8.2. 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) napos késedelembe esik és az Előfizető nem tűz ki póthatáridőt.
- (b) Szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az Előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- (c) Szolgáltató ellen 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) napon belül sem orvosolja;
- (c) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését, és e szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) 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) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

### **8.3. 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 a határozott időre megkötött Előfizetői Szerződést Előfizető a határozott időtartam lejártá előtt nem rendkívüli felmondással szünteti meg, vagy Szolgáltató rendkívüli felmondással szünteti meg, úgy Előfizető köteles az esedékes rendszeres díjakat egy összegben megfizetni.

Szolgáltató, az Előfizetői Szerződés megszűnése után 30 (harminc) naptári napon belül biztosítja az Előfizető számára a szolgáltatásban tárolt adatok és tartalmak letölthetőségét feldolgozható formátumban (marc, xml, csv, stb.). Az így létrehozott állományok és az adatbázistartalmak 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. 30 (harminc) nap eltelte után az adatok törlésre kerülnek.

Szolgáltató Előfizető kérésére külön díjazás fejében elvégezheti Előfizetői adatainak áthelyezését, exportálását, konvertálását, tárolását vagy Előfizető adataira irányuló más szolgáltatást.

### **8.4. 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) napos felmondási idővel, írásban, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

## **9. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

### **9.1. 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.

### **9.2. A vállalt hibaelhárítási célérték**

Szolgáltató a hibabejelentést követően az egyes szolgáltatások esetén meghatározott időtartamon belül megkezdí a hibaelhárítást. Szolgáltató minden tőle elvárhatóat 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 9. 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 üzemidőnek számít..

Az elvégzett vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti Előfizetőt 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.

## 10. Az ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése

### 10.1. 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

### 10.2. 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 testületeknél** az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére van mód, illetőleg
- (b) A jogvita a békéltető eljárás megghiúsulása 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.



## **11. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **11.1. 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.

### **11.2. 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.

## **12. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **12.1. 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 licensteket használó munkavállalóknak 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 f) pontja, az **adatkezelő jogos érdeke**. 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) beszédése;
- d) Szolgáltató üzletszerzési (marketing) tevékenysége céljából Előfizető megkeresése, ill. a Szolgáltatások bemutatása során Előfizető referenciaként való szerepeltetése. A marketing célú megkeresés hozzájárulás alapján történhet.

**Az adatkezelés címzettjei:** Szolgáltató 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, email 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, postai címe, e-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.

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.

## **12.2. 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 igénybe vételének 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: a beazonosítást 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 adatszoportokra 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 2013. évi L. 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 érintetthez rendelkezhetőek.

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 joggyakorlatnak megfelelően, a nemzetközi ajánlások figyelembevételével köteles eljárni.

A jelen szerződés teljesítése érdekében az Előfizető által átadott vagy a szolgáltatás nyújtása során az Előfizető nevében eljáró személyek által a Szoftverbe bevitt adatok (beleértve a személyes adatokat is), információk, illetve ezekből keletkező bármilyen személyes adat, adat vagy információ Előfizető tulajdonát képezi. Ezen adatokat, személyes adatokat, információkat Előfizető jogosult a maga számára bármikor más rendszerben rögzíteni, továbbá a 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, amely tényről teljes bizonyító erejű magánokirat kiállításával nyilatkozik Előfizető felé.

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.

### 12.3. 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 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 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:

- a) Szolgáltató a Szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (back-up). A biztonsági mentéseket Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.
- b) Szolgáltató Szoftverein keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és 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).

- c) Szolgáltató Szoftverei és Szolgáltatásai által képzett, kezelt illetve továbbított adatokat szolgáltatásfejlesztési és statisztikai okokból felhasználhatja, de kizárólag anonim módon.

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

A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók azoknak, akik:

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

Szolgáltató 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.

## **13. Előfizető jogai és kötelezettségei**

### **13.1. 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.

### **13.2. 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.

### **13.3. 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.



## 14. 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:

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

Abban az esetben, ha Szolgáltató 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 valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (c) amint az a) és b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról, vagy a hozzáférést nem biztosítja.

Amennyiben Szolgáltató információk megtalálását elősegítő segédeszközöket biztosít (linkek) 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 valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;



- (c) amint az a) és b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az elérési információ eltávolításáról vagy a hozzáférés megtiltásáról.

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

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

## 15. Szellemi tulajdon

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;
- (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, eljárásmodot 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 illetve kérdésbank), melynek fejlesztéséhez aggregációs és/vagy akár manuális akár automatikus szemantikus feldolgozási folyamatok segítségével szoftverei és szolgáltatásai által képzett, kezelt illetve tárolt adatokat is felhasználhatja;
- (e) Szolgáltató üzleti titkait, és minden egyéb, értéket képviselő, bizalmas és/vagy titkos információt.

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 szerezhethet 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.

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.

## 16. Díjazás

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

### **16.2. 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.

### **16.3. Kedvezmények**

Amennyiben Előfizető Szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének további feltétele, hogy – az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számított és Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt – a nyújtott szolgáltatás Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül korlátozásra, szünetelésre, felmondásra, illetve Előfizető a díjfizetéssel késedelembe nem esik.

### **16.4. Standard kedvezmények**

Szolgáltató az alábbi kedvezményeket kínálja Előfizetői számára a rendszeres díjakból:

- Standard szerződés kedvezménye: amennyiben az Előfizető maradéktalanul elfogadja az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat, az Egyedi Előfizetői Szerződés *“Eltérések Szolgáltató Általános szerződési feltételeitől”* szekciója üres. A kedvezményt az indokolja, hogy ebben az esetben Szolgáltató az Előfizetőt mind adminisztratív, mind műszaki szempontból a standard ügymenetén belül kezelheti. Az egyedi ügymenetet kívánó esetek kezelése értelemszerűen több erőforrását köti le, mint a standard esetek kezelése.
- Határidőre fizetés kedvezménye: amennyiben Előfizető az előző Szolgáltatási időszakban is Szolgáltató ügyfele volt, és a vonatkozó számláit minden esetben legfeljebb három naptári napos késedelemmel kifizette.

A kedvezmény nem jár automatikusan, annak felajánlásának joga a Szolgáltatót illeti meg. Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag Előfizető jogosult.

### **16.5. A díjfizetés és számlázás módja**

A díjfizetés az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve az éves Indexálási tájékoztatóban 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.

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

Szolgáltató az általa kiállított számlákat nem postai úton, hanem az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott Pénzügyi kapcsolattartói e-mail címére, elektronikusan küldi.<sup>1</sup>

Előfizető jogosult a Szolgáltató által kiállított eredeti számla ismételt - elektronikus formában történő - megküldését igényelni (számlamásolat). A számlamásolat kiállítása díjköteles.

#### **16.6. 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.

### **17. Vegyes rendelkezések**

#### **17.1. 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.

#### **17.2. Titoktartás**

Felek megállapodnak abban, hogy 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

---

<sup>1</sup> Figyelem! Itt nem elektronikus számlázásról, csak elektronikus számlatovábbításról van szó.

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.

### **17.3. 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 kíséri meg a címzetthez eljuttatni;

- (e) e-mailben való értesítés esetén az e-mail feladásának napján követő munkanapon;
- (f) Ügyfélkapun való értesítés esetén a bejegyzés megtételének napján követő munkanapon.

A 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

### Felhő szolgáltatás

#### 1. Fogalmak

**Adatmigráció:** Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Előfizető meglévő, strukturált adatait egy külön program segítségével beemeli a szolgáltatott rendszer 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, mely függ a feladat bonyolultságától az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

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

Felek – a megállapodásuktól függően – a megbeszéléseket személyesen vagy telekommunikációs eszközök (Videokonferencia, GoogleMeet, Skype, TeamViewer stb.) segítségével tartják. A Bevezetés egyszeri Díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

**Felhő licenz:** egyszeri, időbeni korlátozás nélküli használati jog a Szoftverre, amely jog érvényesítésének feltétele érvényes Előfizetői Szerződés a Qulto Szoftverhasználati Szolgáltatásra. 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.

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

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

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

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

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

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

Támogatás (Szoftvertámogatás): Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a Qulto szoftverhasználati 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 fejlesztések, amelyek nélkülözhetetlenek ahhoz, hogy a Szoftver hibamentesen és biztonságosan működjön, illetve, hogy a Szoftver a folyamatosan változó technológiai követelményeknek 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 az Ügyfélkapun keresztül. A rendelkezésre állás a munkaidőben korlátlan.

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. A Szaktanácsadás egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.



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

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

Az Oktatás a fent nevezett szolgáltatásokon kívül más járulékos szolgáltatást nem tartalmaz. Felek – a megállapodásuktól függően – az Oktatásokat személyesen vagy telekommunikációs eszközök segítségével tartják. Az Oktatás egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített Qulto Szoftverhasználati Szolgáltatás, Qulto Szerver Szolgáltatás és Járulékos Szolgáltatás.

Telepítés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében a Szolgáltató Qulto Szerverre vagy Előfizető Szerverére telepíti az Előfizető használatába adott szoftvert. A Telepítés egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

## **2. A szolgáltatás tárgya**

### **2.1. 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.

### **2.2. Szoftvertámogatás**

A Szoftvertámogatás az alábbi szolgáltatásokból áll:

Kiterjesztett garancia

Szolgáltató az átadott modulokra, komponensekre az átadástól számolva egyéves 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 Megrendelő 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 tartalmazza a rendszerrel kapcsolatos kisebb technikai feladatokhoz kapcsolódó kérdésekhez a rendszert üzemeltetők részére, nyújtott segítséget, valamint a távoli eléréssel elvégezhető kisebb javítások, módosítások elvégzését is.

## **2.3. Qulto Szerver Szolgáltatás**

### **2.3.1. Általános rendelkezések**

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

3. a Szoftver használatához szükséges erőforrásokkal rendelkező dedikált vagy osztott virtuális szervert Előfizető rendelkezésére bocsátja;

4. a Qulto Szervert konfigurálja és a Szoftvert telepíti;
5. 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.

## **6. Jogok és köteleességek**

### **6.1. Előfizető jogai és kötelezettségei**

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

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

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.

## **6.2. 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.

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

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 hibabejelentésekkel 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.

### 6.3. 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 Ügyfélkapu-n rögzített, a felhasználást akadályozó – a Szoftverrel, a Szerver Oldali Eszközökkel és a szerver hálózati elérésével kapcsolatos – hibákat ingyenesen kijavítani. Szolgáltató köteles a bejelentésekre a reagálást és a nyilvánvaló hibák kijavítását az Egyedi 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) a 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 bizonyítottan a Szoftver hibájából vagy a jótállási feladatok nem kellő idő alatt történő elvégzéséből eredő kára esetén, ha a hibát időben jelezte. Szolgáltató kártérítési kötelezettségének arányban kell állnia a károkozás mértékével, maximális összege nem haladhatja meg az Előfizető által a Szoftver használatáért az aktuális évben kifizetett ÁFA nélküli Szolgáltatási Díj összegét.

Előfizető a jótállás keretében Szolgáltatótól oktatási tevékenységet nem igényelhet. Ha Előfizető a Szolgáltatóhoz nem a Szoftver hibája, Szerver Oldali Eszköz hibája vagy Szolgáltató-oldali hálózati hiba miatt fordul, hanem ismeret hiányában vagy hibás kezelés miatt, és a Szolgáltatónak oktatási tevékenységet kell folytatnia, akkor Szolgáltató az időráfordítást az Aktuális Óradíj szerint kiszámlázhatja.

## 2. MELLÉKLET: SZOFTVERTÁMOGATÁS SZOLGÁLTATÁS

(Lokálisan telepített rendszer támogatása)

### 1. Fogalmak

**Adatmigráció:** Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Előfizető meglévő, strukturált adatait egy külön program segítségével beemeli a szolgáltatott rendszer 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, mely függ a feladat bonyolultságától az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

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

**Felek** – a megállapodásuktól függően – a megbeszéléseket személyesen vagy telekommunikációs eszközök (Videokonferencia, GoogleMeet, Skype, TeamViewer stb.) segítségével tartják. A Bevezetés egyszeri Díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

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



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

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

Előfizető Oldali Eszközök minimális követelményei: a Előfizető által használt Szolgáltatások, Alkalmazások működéséhez szükséges hardver és hálózati infrastruktúra követelmények, amelyek részleteit az egyes alkalmazások dokumentációja tartalmazza.

Támogatás (Szoftvertámogatás): Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a Qulto szoftverhasználati 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 fejlesztések, amelyek nélkülözhetetlenek ahhoz, hogy a Szoftver hibamentesen és biztonságosan működjön, illetve, hogy a Szoftver a folyamatosan változó technológiai követelményeknek 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 az Ügyfélkapun keresztül. A rendelkezésre állás a munkaidőben korlátlan.

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. A Szaktanácsadás egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

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

Az Oktatás a fent nevezett szolgáltatásokon kívül más járulékos szolgáltatást nem tartalmaz. Szolgáltató a szoftveroktatás esetén csak a Felek közötti megbeszélések



keretében végez szolgáltatást. Felek – a megállapodásuktól függően – a Szoftveroktatásokat személyesen vagy telekommunikációs eszközök segítségével tartják. A Szoftveroktatás egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített Qulto Szoftvertámogatás.

Telepítés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében a Szolgáltató az Előfizető Szerverére telepíti az Előfizető használatába adott szoftvert. A Telepítés egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

## **2. A szolgáltatás tárgya**

### **2.1. 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. Ebben az esetben a hardver eszközök és a hozzáférés biztosítása az Előfizető feladata, a biztonságos használatot viszont a Szolgáltató garantálja.

### **2.2. Szoftvertámogatás**

A Szoftvertámogatás az alábbi szolgáltatásokból áll:

Kiterjesztett garancia

Szolgáltató az átadott modulokra, komponensekre az átadástól számolva egyéves 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 Megrendelő 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 alapszoftvektől az alkalmazás kliens oldali komponensének szintjéig terjed. A szolgáltatás nem terjed ki az operációs rendszerek, hálózati rendszerek, perifériák és hardver eszközöknek a szoftvektől független problémáinak megoldására.

A problémák bejelentésére Szolgáltató internetes ügyfélszolgálati rendszert biztosít, amelyen keresztül a hibák, észrevételek on-line bejelenthetők és visszakereshetők. A szoftvertámogatás átalánydíja tartalmazza a rendszerrel kapcsolatos kisebb technikai feladatokhoz kapcsolódó kérdésekhez a rendszert üzemeltetők részére, nyújtott segítséget, valamint a távoli eléréssel elvégezhető kisebb javítások, módosítások elvégzését is.

### **3. 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.

### **4. 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<sup>2</sup>. 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 támaszthatja Előfizetővel szemben, így különösen a jogsértés abbahagyását, a szerver távelérésének azonnali biztosítását és kártérítését.

## **5. Jogok és köteleességek**

### **5.1. Előfizető jogai és kötelezettségei**

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

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

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.

---

<sup>2</sup> Előfizető korlátozás nélkül használhatja a Szoftver azon verzióit amelyeknek az örökös használati jogát korábban megvásárolta.

## 5.2. 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.

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

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 hibabejelentésekkel 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.

## 6. 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 Ügyfélkapu-n rögzített, a felhasználást akadályozó – a Szoftverrel, a Szerver Oldali Eszközökkel és a szerver hálózati elérésével kapcsolatos – hibákat ingyenesen kijavítani. Szolgáltató köteles a bejelentésekre a reagálást és a nyilvánvaló hibák kijavítását az Egyedi 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:

- (f) az Előfizetői Szerződés által rögzített Szoftver modulok elvárt funkcionalitásától eltérő funkcionalitás megvalósítására irányul;
- (g) a Dokumentáció leírásaitól eltérő használatból származik;
- (h) Előfizető hozzá nem értésére vezethető vissza;
- (i) a Előfizető Oldali Eszközöktől eltérő eszközökön megvalósuló működtetésből származik;
- (j) a Szoftver üzemeltetéséhez használt, harmadik fél által szállított eszközök hibájából keletkezett.

Előfizető kártérítési igénnyel léphet fel bizonyítottan a Szoftver hibájából vagy a jótállási feladatok nem kellő idő alatt történő elvégzéséből eredő kára esetén, ha a hibát időben jelezte. Szolgáltató kártérítési kötelezettségének arányban kell állnia a károkozás mértékével, maximális összege nem haladhatja meg az Előfizető által a Szoftver használatáért az aktuális évben kifizetett ÁFA nélküli Szolgáltatási Díj összegét.

Előfizető a jótállás keretében Szolgáltatótól oktatási tevékenységet nem igényelhet. Ha Előfizető a Szolgáltatóhoz nem a Szoftver hibája, Szerver Oldali Eszköz hibája vagy Szolgáltató-oldali hálózati hiba miatt fordul, hanem ismeret hiányában vagy hibás kezelés miatt, és a Szolgáltatónak oktatási tevékenységet kell folytatnia, akkor Szolgáltató az időráfordítást az Aktuális Óradíj szerint kiszámlázhatja.

### **3. MELLÉKLET: SZERVER SZOLGÁLTATÁS**

#### **1. Fogalmak**

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

Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített szerver szolgáltatás.

## 2. A szolgáltatás tárgya

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

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

Szolgáltató a jelen mellékletben meghatározott Szolgáltatást nyújt Előfizetőnek, amelynek nevesítését és részleteit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Előfizető jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. Előfizető az igénybe vett Szolgáltatásért díjat fizet.

## 3. Jogok és kötelezettségek

### 3.1. 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 hozzáféréssel 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 hosztig 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 szerveret támadás éri, akkor Szolgáltató a szolgáltatás elérését korlátozhatja a támadás elhárítása alatt, azért, hogy megvédje a megtámadott szerveret, a Szolgáltató egyéb ügyfeleit, ill. a saját hálózatát.

### 3.2. 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. Fogalmak

Back-up Szerver: adatmentés végzésére szolgáló szerver.

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

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

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

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

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

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

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

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

Monitorozó Szolgáltatás: 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.

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



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

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

**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.

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

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

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

## **2. A szolgáltatás tárgya**

Szolgáltató a jelen mellékletben meghatározott Szolgáltatás nyújt Előfizetőnek, amelynek nevesítését és részleteit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Előfizető jogosult a szolgáltatást igénybe venni. Előfizető az igénybe vett Szolgáltatásért díjat fizet.

## **3. Jogok és kötelezettségek**

### **3.3. 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 kapnak.

Előfizető garانتálja, 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 Segédsoftvereket Előfizető eszközeiről eltávolítsa.

### **3.4. 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 ismertett, Előfizető telephelyén érvényes vagyon-, tűz-, munka-, környezetvédelmi és biztonságtechnikai előírásokat betartja.

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

Az Üzemeltetési Segédsoftverek 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 Segédsoftvereihez kapcsolódóan.

## **4. A Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás szabályai**

### **4.1. Távfelügyelet**

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

### **4.2. Üzemeltetés**

Az üzemeltetési feladatok közé az alábbi feladatok tartoznak:

- (a) a szolgáltatás háttérét biztosító futtatókörnyezet (beleértve az operációs rendszert, ill. a szolgáltatás működéséhez szükséges egyéb szoftver komponenseket) működtetése, ellenőrzése, frissítése, beállítása az adott Eszköz erőforrások optimális kihasználása érdekében;
- (b) a távfelügyeleti riasztások elemzése, a megszerzett információk alapján proaktív beavatkozás a szolgáltatások folyamatos és helyes működése érdekében;
- (c) a technikai grafikonok elemzése, az ezekből megszerzett információk hasznosítása a teljesítmény optimalizáció, illetve a későbbiekben jelentkező hibák kiküszöbölése érdekében;
- (d) a szoftverek, az operációs rendszer és a hálózat védelme, a jogosulatlan használat megakadályozása és a szolgáltatás folyamatos működése érdekében (ezt a tevékenységet Szolgáltató a lehetséges kockázatok és az ezek kiküszöböléséhez szükséges anyagi-, technikai- és 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 hozzáféréseinek korlátozása az Eszközök lehetőségein belül (pl. ACL-ek alkalmazása);
- (g) a rendszeren lévő futtatókörnyezet komponenseinek megfelelő biztonsági beállításainak elvégzése (pl. adatbázis jogosultságok, webes felületek hozzáféréseinek szabályozása, jogosulatlan hozzáférések detektálása és megszüntetése);
- (h) a rendszerben IP hálózaton kommunikáló Eszközök és szoftverek ezen tevékenységének lehetővé tétele, és a folyamatos kommunikáció biztosítása, az adott kiépítés által lehetővé tett legjobb minőségben és rendelkezésre állással, továbbá a kapcsolódási pontokon lévő Hálózati Eszközök megfelelő működésének ellenőrzése, amennyire az adott Eszköz erre (szoftveres) lehetőséget nyújt;
- (i) a feladat ellátása során 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.

### 4.3. Adatmentés

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

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

- (a) a rendszer helyreállításához szükségtelen – általában a rendszer működésekor keletkezett – állományok és virtuális fájlrendszerek (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 sáv szélességet 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.

## 5. SZ. MELLÉKLET: SZOFTVERFEJLESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS

### 1. Fogalmak

Adatmigráció: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében Előfizető meglévő, strukturált adatait egy külön program segítségével beemeli a Qulto 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 Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

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

- Szolgáltató átbeszéli Előfizetővel Előfizető folyamatait és működését,
- Szolgáltató ismerteti a Qulto funkcionalitását és a Qulto-ban leprogramozott folyamatokat,
- Szolgáltató felvázolja Előfizető folyamataira illeszkedő legjobb megoldási lehetőségeket,
- Szolgáltató tanácsot ad Előfizető folyamatainak optimális átalakítására, amennyiben szükséges,
- Szolgáltató felveszi a Qulto átalakítására vonatkozó egyedi igényeket, amennyiben van ilyen,
- Felek közösen véglegesítik a cég folyamataira illeszkedő legjobb megoldásokat,
- Szolgáltató elvégzi a kijelölt felhasználók oktatását,
- Szolgáltató segít a felhasználók Qulto-val kapcsolatos feladatköri leírásának elkészítésében
- Szolgáltató közreműködik az adatmigráció megtervezésében.

Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat végzi, a Felek közötti megbeszélések keretein kívül:

- Szolgáltató bevezetési ütemtervet állít össze,
- Szolgáltató elvégzi a megbeszélésekhez szükséges előkészületeket,
- Szolgáltató összefoglalót ír a megbeszélések konklúzióiról,
- Szolgáltató a felmerült kérdésekkel kapcsolatban belső szakmai egyeztetést folytat, ill. külső szaktanácsadók véleményét kéri ki, amennyiben szükséges,
- Szolgáltató elvégzi a szükséges rendszerbeállításokat,
- Szolgáltató megválaszolja a megbeszéléseken és a megbeszéléseken kívül felmerülő felhasználói kérdéseket.



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

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

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

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

Fizetési Ütemezés: a Szoftverfejlesztés Előfizető általi kifizetésének ütemezése.

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.

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

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

Megrendelőlap: a Szoftverfejlesztési Keretszerződés része, amely tartalmazza a Funkciók meghatározását, az egyes Funkciókhoz kapcsolódó Elfogadási Kritériumok listáját, Funkciókhoz kapcsolódó fejlesztési időt és a Fejlesztési Időszakot vagy Időszakokat.

Mérföldkő: a Fejlesztési Időszak utolsó napja, amikor a Szoftverfejlesztést Szolgáltató elkészíti és Előfizetőnek átadja.

Támogatás (Szoftvertámogatás): Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a szoftverfejlesztési szolgáltatáshoz járulékosan kapcsolódik, és amely az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:



- Jogszálykövetés: a Szoftver hatályos jogszályoknak 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;
- Terméktámogatás: technikai segítségnyújtás a Szoftver felhasználásával kapcsolatban telefonon és/vagy a Ügyfélkapun keresztül. A rendelkezésre állás a munkaidőben korlátlan.

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. A Szaktanácsadás egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

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

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

Szoftverfejlesztési Keretszerződés: a jelen melléklet vonatkozásában 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.

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

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

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

(Videokonferencia, Skype, TeamViewer, stb) segítségével tartják. A Szoftveroktatás egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

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

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

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

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

## **2. Általános szabályok**

### **2.1. A szoftverfejlesztés menete**

Szolgáltató a Szoftverfejlesztést a Funkciólistában foglalt Funkciókat, a feltüntetett Fejlesztési Időszakban elkészíti, és azt a Mérföldkőig Előfizetőnek átadja.

Felek az átadott Szoftverfejlesztést a Funkciólistában szereplő 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.

### **2.2. A Funkciólista módosítása**

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

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

Amennyiben Felek a Funkciólistát módosítják, akkor Szolgáltató jogosult a megállapított Fejlesztés Időszak helyett másik Fejlesztés Időszakot megjelölni a

Szoftverfejlesztés teljesítésére, és/vagy jogosult a megállapított Fejlesztési Díjat módosítani.

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

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

### **2.3. 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 az Egyedi 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 személyesen megjelenni vagy részt venni.

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

Előfizető a megrendelt Szolgáltatást rendes felmondással nem mondhatja fel.

### **2.4. 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 megbeszélte 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 3.4.4 pont szerinti 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 a Előfizetőt haladéktalanul értesíteni minden olyan tudomásra jutó körülményről, amely a Szoftverfejlesztés határidőn belül való elkészítését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató felelősséggel tartozik.

## **2.5. Jótállás**

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

Szolgáltató nem kötelezhető a Funkciólistában nem szereplő Funkciók jótállás keretében történő megvalósítására.

Előfizető a jótállási igényét a Ügyfélkapun rögzíti. Szolgáltató a szolgáltatást az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített SLA szintnek megfelelő paraméterekkel biztosítja.

## **2.6. Szoftvertámogatás**

Szolgáltató vállalja, hogy a Szoftver átadásától számított 12 hónapig ingyenesen biztosítja a Szoftvertámogatást.

A Teljesítési Igazolás keltétől számított 13. hónaptól kezdve Szolgáltató – külön szerződés keretében – vállalja a Szoftvertámogatást.

### **3. Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás szabályai**

#### **3.1. 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.

#### **3.2. Díjazás**

A Fejlesztési Díj alapját Szolgáltató Aktuális Óradíja képezi.

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

#### **3.3. Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés hatálya**

Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés a kötelezettségek maradéktalan teljesítésével megszűnik.

### **4. Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatás szabályai**

#### **4.1. 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 Szoftverfejlesztési Keretszerződés megkötésével megbízza Szolgáltatót, hogy számára a Szoftverfejlesztési Keretszerződés meghatározott Szoftverfejlesztési Időkeretben rendelkezésre álljon és Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatást végezzen.

Felek a Szoftverfejlesztési Keretszerződés 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 Szoftverfejlesztési Keretszerződés részévé, és hoz létre kötetmi jogviszonyt a Felek között. Felek a Megrendelőlapot az Ügyfélkapun fogadják el.

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

Amennyiben a Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatásra fordított munkaidő nem éri el a Szoftverfejlesztési Időkeretben meghatározott munkaórák számát, akkor Felek rendelkezhetnek úgy, hogy a Szoftverfejlesztési Időkeretből fennmaradó idő 50%-át Előfizető jogosult 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.

#### **4.2. Díjazás**

Előfizető Szolgáltató részére a Szoftverfejlesztési Keretszerződésben meghatározott Szolgáltatási Díjat fizeti. A Szolgáltatási Díj független attól, hogy Szolgáltató az adott Szoftverfejlesztési Időkeretben hány munkaóra Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatást végzett.

Előfizető a Szolgáltatási Díjat a Szoftverfejlesztési Keretszerződés lejártáig köteles fizetni.

#### **4.3. 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 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 Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatások ellenértékét és Szolgáltató egyéb, járulékos költségeit megfizeti.

## 6. SZÁMÚ MELLÉKLET: KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

Kutatási infrastruktúra szolgáltatás. A szolgáltató átlátható és megkülönböztetésmentes hozzáférést nyújt a Qulto Kutatási Infrastruktúrához a Qulto szoftverhasználati szolgáltatás feltételeivel megegyező módon.

A Szolgáltató által nyújtott további standard Kiegészítő Szolgáltatások felsorolását, részletes meghatározását, valamint igénybevételének feltételeit és módját Szolgáltató Honlapja tartalmazza.

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

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.

## 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.

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 igénybevételehez 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 munkavállalóra 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 sérülékenységi 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 igénybe vételére 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

rendeleteket.

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**

A 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:

#### **1. 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 tartamáig - 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: Ikron Kft.

Honlap: [www.ikron.hu](http://www.ikron.hu)

## 8. KIZÁRÓLAGOSSÁGI NYILATKOZAT



### Kizárólagossági nyilatkozat

Alulírott Czoboly Miklós, a Monguz Információtechnológiai Kft. képviseletében nyilatkozom, hogy a Monguz Kft. az általa fejlesztett Qulto közgyűjteményi szoftverrendszer valamennyi komponensének a kizárólagos magyarországi forgalmazója.

A Monguz Kft. kizárólagossága kiterjed a szoftverekkel kapcsolatos szolgáltatásokra is, úgymint a szoftverek egyedi továbbfejlesztése, szerverekre történő telepítés és kulcsrakész szállítás, szoftvertámogatási szolgáltatás (verziókövetés és forrádrót), Qulto rendszerekbe történő konverzió és adatmigráció.

Budapest, 2018. november 5.

Monguz Információtechnológiai Kft.  
6726 Szeged, Jobb fasor 6-10.  
Adószám: 14206003-2-06  
3.

Czoboly Miklós  
ügyvezető  
Monguz Információtechnológiai Kft.

## 9. MEGÁLLAPODÁS SZOLGÁLTATÁSI SZINTEKRŐL

### Service Level Agreement (SLA)

Szolgáltató a felhő és szoftvertámogatási szolgáltatások keretében az alábbi tevékenységeket biztosítja Megrendelő számára, a megadott SLA értékek szerint:

	Kiemelt szint (A)	Magas szint (B)	Normál szint (C)
Internetes ügyfélszolgálati rendszer működtetése	7×24 órában folyamatosan	7×24 órában folyamatosan	7×24 órában folyamatosan
Munkaidő	9-18 óra között munkanapokon	9-18 óra között munkanapokon	9-18 óra között munkanapokon
Rendelkezésre állás legalább	99%	98%	95%
<b>Visszajelzés a bejelentésekre</b>			
kritikus, a rendszer használatát ellehetetlenítő hiba esetén	1 munkaórán belül	4 munkaórán belül	8 munkaórán belül
kisebb hiba vagy kényelmetlenség esetén	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül	3 munkanapon belül
szoftvertámogatási ügyekben	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül	3 munkanapon belül
<b>Hibajavítás</b>			
kritikus, a rendszer használatát ellehetetlenítő hiba esetén (kritikus hiba javítása mindig kiemelt prioritással történik)	a javítás azonnal, de maximum 24 órán illetve 4 munkaórán belül elkezdődik	a javítás 4 munkaórán belül elkezdődik	a javítás 8 munkaórán belül elkezdődik
kisebb hiba esetén	a javítás vagy kerülő megoldás kidolgozása 3	a javítás vagy kerülő megoldás kidolgozása 5	a javítás legkésőbb a következő verzióváltással megtörténik

	munkanapon belül megkezdődik,	munkanapon belül megkezdődik,	
kényelmetlenség esetén	a javítás legkésőbb a következő verzióváltással megtörténik	a javítás legkésőbb a következő verzióváltással megtörténik	nincs vállalt határidő
<b>Beavatkozás távoli hozzáféréssel, technikai segítségnyújtás e-mailben vagy telefonon szoftvertámogatási ügyekben</b>			
kritikus, a rendszer használatát ellehetetlenítő hiba esetén	4 munkaórán belül	4 munkaórán belül	8 munkaórán belül
egyéb kérések esetén (speciális adatgyűjtések, konfigurációs változtatási kérések, stb.)	3 munkanapon belül	5 munkanapon belül	10 munkanapon belül

A kritikus hibák bejelentése munkaidőn túl fellépő hibák esetén az Ügyfélkapus bejelentéssel párhuzamosan a **+36 20 448 4448** telefonszámokon lehetséges. A hibabejelentések fogadása és a javítás megkezdése munkaidőn kívül csak felhő alapú szolgáltatás vagy rendszerfelügyelet esetén biztosított.

## 10. SZÁMÚ MELLÉKLET: AKTUÁLIS ÁRAK

A Monguz Információtechnológiai Kft által alkalmazott egységárak.

Idő alapú elszámolással végzett munka óradíja<sup>3</sup>:

**16 000 Ft + ÁFA**

Kiszállási díj:

**150 Ft/km + ÁFA**

Utazási díj:

**8 000 Ft + ÁFA / óra**

Elektronikus számlamásolat kiállításának díja:

**500 Ft/másolat + ÁFA**

A fenti árak 2021. január 1-től visszavonásig érvényesek.

---

<sup>3</sup> Felek a munkaórák mennyiségének és időzítésének (pl. munkaidőn kívüli munkavégzés vagy szabad kapacitás kihasználása) függvényében esetenként eltérő óradíjban is megállapodhatnak