



# Általános Szerződési Feltételek

az IKRON Kft. szolgáltatásaira vonatkozóan

**Hatályos: 2021. június 1. napjától**

Készítés dátuma: 2013. április 22.

Utolsó módosítás: 2021. május 12.



## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
1. Fogalommagyarázat .....	7
2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások.....	10
3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló megrendelés.....	10
4. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak.....	11
4.1. Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	11
4.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által bemutatandó, illetve csatolandó dokumentumok listája .....	12
4.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte.....	12
4.4. Az online szerződéskötés .....	13
4.5. Kereskedelmi Ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződés .....	15
4.6. A legrövidebb szerződéses időszak.....	15
5. Az Előfizetői Szerződés módosítása .....	15
5.1. Általános rendelkezések .....	15
5.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei 16	
5.3. Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és Előfizetői tájékoztatása .....	16
6. A szolgáltatás igénybevételének megkezdése.....	17
6.1. Általános rendelkezések .....	17
6.2. A szolgáltatás létesítése.....	17
7. A szolgáltatás szünetelése .....	18
7.1. Általános rendelkezések .....	18
7.2. Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés esetei.....	18
7.3. Szünetelés Előfizető kérésére .....	19
7.4. A mindkét fél érdekkörén kívül eső okokból bekövetkező szünetelés .....	19
8. A szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei .....	20
8.1. Általános rendelkezések .....	20
9. Előfizetői Szerződés megszűnése és megszüntetése.....	21
9.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnése.....	21
9.2. Az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása .....	22

9.3.	Kötelezettségek az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén.....	24
9.4.	A határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés rendes felmondása a felek részéről.....	24
10.	Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	25
10.2.	A vállalt hibaelhárítási célérték.....	25
10.3.	A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete.....	25
11.	Az ügyélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése.....	26
11.1.	Az ügyfélszolgálat működése.....	26
11.2.	Előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése.....	27
11.3.	Viták rendezése.....	27
12.	Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	28
12.1.	Jóváírás.....	28
12.2.	Előfizető által okozott hiba.....	28
13.	Adatkezelés, adatbiztonság.....	28
13.1.	Adatkezelés.....	29
13.2.	Előfizető jogai.....	31
13.3.	Adatbiztonság.....	32
13.4.	Adatfeldolgozás.....	34
14.	Előfizető jogai és kötelezettségei.....	34
14.1.	Előfizető jogai.....	34
14.2.	Előfizető felelőssége a szolgáltatás használatáért, illetve az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységéért.....	34
14.3.	Biztonság.....	35
15.	Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	35
16.	Szellemi tulajdon.....	38
17.	Díjazás.....	40
17.1.	Egyszeri díjak.....	40
17.2.	Rendszeres díjak.....	40
17.3.	Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások.....	40
17.4.	A díjfizetés és számlázás módja.....	40
17.5.	A díjak Előfizető igénye szerinti előre megfizetése.....	41
17.6.	Pénzügyi követelések értékesítése.....	41
18.1.	Irányadó jog.....	42

18.2.	Titoktartás.....	42
18.3.	Értesítések .....	42
	1. sz. melléklet: PEAS szoftverhasználati szolgáltatás .....	44
1.	Fogalommagyarázat .....	44
2.	A Szolgáltatás tárgya.....	49
3.	A PEAS Szolgáltatás.....	49
3.1.	Előfizető jogai és kötelezettségei.....	49
3.2.	Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	50
3.3.	Jótállás .....	51
3.4.	Support .....	52
4.	PEAS Szerver Szolgáltatás .....	52
4.1.	Általános rendelkezések .....	52
4.2.	PEAS Szerver erőforrásainak rendelkezésre bocsátása .....	52
4.3.	PEAS Szerver konfigurálása és a PEAS telepítése.....	53
4.4.	PEAS Szerver felügyelete .....	53
5.	Előfizető Szerverén megvalósuló szolgáltatások .....	53
5.1.	PEAS telepítése Előfizető Szerverére .....	53
5.2.	PEAS üzemeltetése Előfizető Szerverén .....	54
	2.sz. melléklet: Virtuális szerver szolgáltatás.....	56
1.	Fogalommagyarázat .....	56
2.	A szolgáltatás tárgya.....	56
3.	Speciális szabályok.....	56
3.1.	Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	56
3.2.	Előfizető jogai és kötelezettségei.....	57
	3. sz. melléklet: Webhosting szolgáltatás .....	58
1.	Fogalommagyarázat .....	58
2.	A szolgáltatás tárgya.....	59
3.	A Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás szabályai.....	59
3.1.	Távfelügyelet .....	59
3.2.	Üzemeltetés.....	60
3.3.	Adatmentés .....	61

4.	Egyéb speciális szabályok .....	63
4.1.	Domain szolgáltatás.....	63
4.2.	Kiegészítő szolgáltatások .....	64
	4. sz. melléklet: Rendszerfelügyeleti és üzemeltetési szolgáltatás.....	66
1.	Fogalommagyarázat .....	66
2.	A szolgáltatás tárgya .....	68
3.	Jogok és kötelezettségek .....	68
3.1.	Előfizető jogai és kötelezettségei.....	68
3.2.	Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	69
4.	A Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás szabályai.....	70
4.1.	Távfelügyelet .....	70
4.2.	Üzemeltetés.....	71
4.3.	Adatmentés .....	72
	5. sz. melléklet: Szoftverfejlesztési szolgáltatás .....	75
1.	Fogalommagyarázat .....	75
2.	A Szolgáltatás tárgya.....	79
3.	Általános szabályok .....	79
3.1.	A szoftverfejlesztés menete.....	79
3.2.	A Funkciólista módosítása .....	80
3.3.	Előfizető jogai és kötelezettségei.....	80
3.4.	Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	81
3.5.	Jótállás .....	82
3.6.	Support .....	82
4.	Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás szabályai .....	82
4.1.	Speciális szabályok.....	82
4.2.	Díjazás.....	82
4.3.	Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés hatálya .....	83
5.	Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatás szabályai .....	83
5.1.	Speciális szabályok.....	83
5.2.	Díjazás.....	84
5.3.	A Szoftverfejlesztési Keretszerződés hatálya.....	84

6. sz. melléklet: Adatfeldolgozás .....	85
1. Adatfeldolgozási tevékenység .....	85
2. Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei .....	86
3. Adatkezelő jogai és kötelezettségei.....	89
4. Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén .....	89
5. További adatfeldolgozók .....	90

## 1. Fogalommagyarázat

- 1.1.1. Aktuális Óradíj: Szolgáltató óradíja az egyéb szoftverfejlesztési, rendszerfelügyeleti, rendszerüzemeltetési, oktatási, karbantartási, support, ill. más egyéb szolgáltatási tevékenységek elvégzése esetén, amelynek mértéke 17.000 Ft + ÁFA / óra.
- 1.1.2. Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF): a jelen általános szerződési feltételek, amely törzsszövegből, a szolgáltatásokra vonatkozó egyes mellékletekből áll.
- 1.1.3. Díjsomag: Szolgáltató által képzett szolgáltatáscsomag, amelyben Szolgáltató az igénybevétel feltételeit és díjait egymásra való tekintettel határozza meg.
- 1.1.4. 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.
- 1.1.5. Egyéni Előfizető: természetes személy előfizető.
- 1.1.6. Együttműködő Partner: olyan harmadik szolgáltató fél, amely Szolgáltatótól megbízási vagy alvállalkozási szerződés keretében ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatást vesz igénybe saját előfizetői részére.
- 1.1.7. Előfizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki/amely jelen ÁSZF-ben vagy bármely más, a jelen ÁSZF-en alapuló szerződésben leírt szolgáltatást szerződésszerűen, vagy ráutaló magatartással jó- vagy rosszhiszeműen igénybe vesz, használ.
- 1.1.8. Előfizetői Szerződés: az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF együttesen.
- 1.1.9. Fél és Felek: Szolgáltató és Előfizető külön-külön, illetve együttesen.
- 1.1.10. Kereskedelmi Ügynök: Szolgáltató hivatalos kereskedelmi ügynöke, aki jogosult Szolgáltató nevében az Előfizetőkkel az Előfizetői Szerződés megkötésére.

- 1.1.11. Kiegészítő Szolgáltatás: Szolgáltató által nyújtott minden olyan szolgáltatás, amely nem része a jelen ÁSZF mellékleteiben meghatározott szolgáltatásoknak, de jelen ÁSZF hatálya alá tartozik.
- 1.1.12. Kiszállási Díj: Szolgáltató alkalmazottja kiszállása esetén a megtett kilométerek alapján számított díj, feltéve, ha a kiszállást a szolgáltatás nem tartalmazza. A Kiszállási Díj mértéke 60 Ft + ÁFA / km.
- 1.1.13. Kliens Oldali Eszköz: a szolgáltatás rendeltetésszerű használatához szükséges kliens oldali hardver és szoftver eszközök, amelyeket Előfizető biztosít: kliens oldali 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.
- 1.1.14. 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.
- 1.1.15. Megrendelés: Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló szerződéskötési ajánlat, melyre a Ptk. rendelkezései vonatkoznak.
- 1.1.16. Megrendelő: Előfizetői Szerződés megkötését kezdeményező természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság.
- 1.1.17. Megrendelőlap: Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló dokumentum, amely tartalmaz minden, a szolgáltatás megkötéséhez szükséges változó paramétert.
- 1.1.18. Munkaidő: Munkanapokon 9 órától 17 óráig.
- 1.1.19. 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.



- 1.1.20. PEAS Ügyfélkapu: a szolgáltató által működtetett, web-alapú PEAS Vállalatirányítási Rendszer feladatkezelő moduljának funkciója, amely alkalmas teljes körű értesítési és hibabejelentési tevékenység folytatására. Egyes szolgáltatások esetén a PEAS Ügyfélkapu a Felek elsődleges értesítési és hibabejelentő fóruma (<https://ugyfelkapu-ikron.peas.hu>).
- 1.1.21. 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, töredékévre nem.
- 1.1.22. Rendszeres Karbantartás: a szolgáltatás átmeneti szünetelését igénylő rendszer, Szolgáltató vagy az ő érdekében, vagy megbízása alapján eljáró személy által végzett karbantartási munkálat.
- 1.1.23. Számla: adóigazgatási azonosításra alkalmas bármely olyan papír alapú vagy elektronikus úton kibocsátott bizonylat, amely legalább a 2007, évi CXXVII. törvény 169. §-ában foglaltakat tartalmazza.
- 1.1.24. Szerver Oldali Eszközök: a Szoftver rendeltetésszerű használatához szükséges szerver oldali hardver és szoftver eszközök, amelyeket Szolgáltató biztosít: adatbázis és kiszolgáló szerver, operációs rendszer és adatbázis-kezelő a szerver gépen.
- 1.1.25. 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.
- 1.1.26. Szolgáltató: IKRON Fejlesztő és Szolgáltató Kft. (Székhely: 6726 Szeged, Fő fasor 112.; Cégjegyzékszám: 06-09-007806; Adószám: 12792724-2-06; Bank: Szatymaz és Vidéke Takarékszövetkezet; Bankszámlaszám: 57100010-15367950; Képviseli: Hefkó Levente, ügyvezető)
- 1.1.27. Szolgáltató Honlapja: az alábbi URL címen elérhető honlap: [www.ikron.hu](http://www.ikron.hu).
- 1.1.28. Utazási Díj: Szolgáltató alkalmazottja utazásának óradíja arra az esetre, ha Szolgáltató a saját székhelyén vagy telephelyén kívül nyújt szolgáltatást, feltéve, ha az utazást a szolgáltatás nem tartalmazza. Az Utazási Díj mértéke 6000 Ft + ÁFA / óra.

1.1.29. Üzleti Előfizető: nem természetes személy előfizető.

1.1.30. Vis Maior Esemény: olyan előre nem látható természeti vagy más eredetű erők által okozott esemény (háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk), amelynek bekövetkezése egyrészt nem előre kiszámítható, másrészt emberi beavatkozás kevés ahhoz, hogy elhárítsa.

## 2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások

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

2.1.2. Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásokat – megbízási vagy alvállalkozási szerződés keretében – Együttműködő Partneren keresztül is nyújthatja úgy, hogy az előfizetőkkel nem áll előfizetői jogviszonyban, hanem az Együttműködő Partnerrel áll megbízási vagy alvállalkozási viszonyban. Ebben az esetben Szolgáltató az Együttműködő Partner előfizetői részére az ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel nyújtja az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásokat.

## 3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló megrendelés

3.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló Megrendelést a Megrendelőlap kitöltésével lehet megrendelni. A Megrendelést a Megrendelőnek vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, és a Megrendelést Szolgáltatónak címezve írásban vagy személyesen visszaküldeni, illetve a Szolgáltató Honlapján elhelyezett online űrlapot kitölteni.

3.1.2. A Megrendelésnek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatokon túl tartalmaznia kell a szolgáltatás létesítéséhez vagy nyújtásához szükséges adatokat.

3.1.3. A Megrendelő által eljuttatott Megrendelőlapot Szolgáltató Elbírálja, és amennyiben a Megrendelés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy Szolgáltató a Megrendelést – mint joghatás kiváltására alkalmatlan – elutasítja. Ebben az esetben Szolgáltató – amennyiben lehetséges – a Megrendelés megérkezését követő 5 (öt) munkanapon belüli határidő kitűzésével írásban felkéri a Megrendelőt Megrendelése megfelelő kiegészítésére.

Ilyen esetben a hiánytalan Megrendelésnek Szolgáltatóhoz való beérkezése tekinthető a Megrendelés időpontjának. A Megrendelés kézhezvételét követően Szolgáltató 15 (tizenöt) munkanapon belül értesíti a Megrendelőt, milyen határidővel és feltételekkel tudja az Előfizetői Szerződést megkötöni. Megrendelő a Megrendelést követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely Megrendelő személyét vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő 5 (öt) munkanapon belül írásban köteles bejelenteni Szolgáltatónak.

3.1.4. A Megrendelést Szolgáltató jogosult visszautasítani, különösen abban az esetben, ha Megrendelőnek Szolgáltató felé bármely jogviszony alapján fennálló esedékes díjtartozása van.

3.1.5. Megrendelő a Megrendelést Szolgáltató felé történő megtételekor köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni, az adatok valóságtartalmáért Megrendelő teljes felelősséggel tartozik.

3.1.6. Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben az ajánlati kötöttség ideje alatt a szerződéskötési szándékától visszalép, akkor köteles a Szolgáltató ebből fakadó valamennyi költségét – így különösen a fizetendő díjakat – teljeskörűen egy összegben megtéríteni Szolgáltatónak.

## **4. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak**

### **4.1. Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

4.1.1. Ha az előfizető magánszemély:

- (a) Előfizető neve;
- (b) Előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
- (c) Előfizető személyi igazolvány száma;
- (d) Előfizető adóazonosító jele;
- (e) Előfizető bankjának neve;
- (f) Előfizető bankszámlaszáma.

4.1.2. Ha az Előfizető jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság:

- (a) Előfizető elnevezése, cégszerű megnevezése;
- (b) Előfizető székhelye;
- (c) Előfizető cégjegyzékszám, más nyilvántartási száma;
- (d) Előfizető adószáma;
- (e) Előfizető bankjának neve;
- (f) Előfizető bankszámlaszám;
- (g) Előfizető képviselője

4.1.3. Mindkét előfizetői kör esetén az értesítési cím:

- (a) kapcsolattartó neve;
- (b) kapcsolattartó postai értesítési címe;
- (c) kapcsolattartó telefonszáma;
- (d) kapcsolattartó e-mail azonosítója.

#### **4.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által bemutatandó, illetve csatolandó dokumentumok listája**

4.2.1. A Szolgáltató az Egyéni Előfizetőtől – a hozzájárulása esetén – személyi igazolványának és lakcímkártyájának bemutatását kérheti. Amennyiben Előfizető korlátozottan cselekvőképes, a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példányát köteles Előfizető csatolni.

4.2.2. A Szolgáltató az Üzleti Előfizető az aláírási címpéldány (vagy az aláírási jogot bizonyító okirat), valamint az illetékes bíróság bejegyző határozatának vagy a cégkivonat 30 (harminc) napnál nem régebbi másolatának csatolását kérheti.

#### **4.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

4.3.1. Az előfizetői jogviszony létrehozásának előfeltétele, hogy Előfizető az ÁSZF-ben leírtakat ismeri, tudomásul veszi és elfogadja. Továbbá Előfizető – a Szolgáltató Honlapja segítségével, egyéb díjtalan lehetőségek vagy tájékoztatókérés igénybevételével – meggyőződött arról, hogy a szolgáltatás az általa elérni kívánt céloknak megfelel.

#### 4.3.2. Előfizetői jogviszony a Felek között olyan módon jöhet létre, hogy

- (a) az Egyedi Előfizetői Szerződést, illetve amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében Egyedi Előfizetői Szerződést nem alkalmaz, úgy Megrendelőlapot a Megrendelő a Szolgáltató számára, hiánytalanul kitöltve, aláírva postai úton vagy e-mailen visszajuttatja, és azt a Szolgáltató aláírja, vagy
- (b) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés vagy – amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében Egyedi Előfizetői Szerződést nem alkalmaz – a Megrendelőlap alapján személyesen megkötik, vagy
- (c) amennyiben a Szolgáltató tájékoztatása szerint a szolgáltatás igénybevételéhez írásbeli Előfizetői Szerződés nem szükséges és az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi (ráutaló magatartás),
- (d) szóbeli tájékoztatás után a Megrendelő szóbeli nyilatkozatával (szóbeli Megrendelés),
- (e) online Megrendeléssel.

4.3.3. 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 ellenértékét a Szolgáltató számlája ellenében megfizetni. Amennyiben Előfizető határozott időtartamra rendelte meg a szolgáltatást, úgy Szolgáltató jogosult a teljes határozott időtartamra vonatkozó teljes Szolgáltatási Díj kiszámlázására Előfizető felé.

#### 4.4. Az online szerződéskötés

- 4.4.1. Az online szerződéskötés lehetőséget biztosít Megrendelőnek, hogy egyes szolgáltatásokra a Szolgáltató Honlapján található online űrlap kitöltésével ajánlatot tegyen az Előfizetői Szerződés megkötésére (Megrendelés).
- 4.4.2. Megrendelő a Megrendelést az online Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak elfogadásával, valamint a szolgáltatás Megrendeléséhez szükséges adatok megadásával teheti meg.
- 4.4.3. Az online űrlap kitöltése és elküldése a Szolgáltató részére a Ptk. 211. § szerinti ajánlattételnek minősül, amely ajánlathoz a Megrendelő kötve van.

A Megrendelő ajánlati kötöttsége megszűnik, amennyiben Szolgáltató 5 (öt) munkanapon belül nem igazolja vissza az ajánlat megérkezését. Az ajánlat megérkezésének Szolgáltató általi visszaigazolása esetén Megrendelő ajánlati kötöttsége meghosszabbodik. Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a szolgáltatás bekapcsolása Megrendelő érdekkörébe tartozó okból nem történik meg határidőben, úgy az ajánlati kötöttség ideje az ezen időkiesés idejével meghosszabbodik.

- 4.4.4. Az online űrlap kitöltésével és elküldésével Megrendelő egyúttal elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit.
- 4.4.5. Az online kötött Előfizetői Szerződés nem minősül írásban foglaltnak, az Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem iktatja és az utóbb, önálló dokumentumként nem hozzáférhető.
- 4.4.6. Szolgáltató az online űrlap kitöltését és elküldését követően az Előfizető által megadott adatokat megvizsgálja és amennyiben a Megrendelés elfogadható, a szolgáltatás hozzáférési pontot – amennyiben arra a szolgáltatás igénybevételéhez szükség van – az Előfizető által megjelölt telephelyen kiépíti.
- 4.4.7. Az online szerződéskötés esetén az Előfizetői Szerződés a szolgáltatás Szolgáltató általi rendelkezésre állítással (bekapcsolással) jön létre és lép hatályba ráutaló magatartással.
- 4.4.8. Szolgáltató a Megrendelő online Megrendelésének elutasítását az ajánlati kötöttség ideje alatt a Megrendelő által megadott elérhetőségeken (telefonon, postai levélben, e-mailben) közli Megrendelővel, illetve Szolgáltató ugyanígy jogosult az adatok kiegészítését vagy pontosítását kérni.
- 4.4.9. Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződéseket elektronikus módon nyilvántartja, Előfizető kérésére lehetőséget biztosít azok személyes megtekintésére az ügyfélszolgálatán.
- 4.4.10. Szolgáltató az online adatlapon feladott Megrendelés regisztrációja után Előfizetőt 5 (öt) munkanapon belül értesíti arról, hogy a Megrendelést nyilvántartásba vette és az értesítés feladásával egyidejűleg elindítja a Megrendelésnek megfelelően a szolgáltatás kiépítését.
- 4.4.11. Megrendelő tudomásul veszi, hogy az online Megrendelőlap tartalmának az elküldést követően történő elvesztéséért (meg nem érkezéséért), a felhasználók által használt műszaki megoldások (pl. internetes böngészők) és az internet hálózat sajátosságai miatt Szolgáltató felelősséget nem vállal.

4.4.12. Az online Megrendelőlap sikeres nyilvántartásba vételéről Szolgáltató a visszaigazolás mellett az ügyfélszolgálatán is tájékoztatást nyújt.

#### **4.5. Kereskedelmi Ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződés**

- 4.5.1. Előfizető az Előfizetői Szerződést Szolgáltató Kereskedelmi Ügynökével is megkötheti, aki jogosult az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nevében megkötöni.
- 4.5.2. A Kereskedelmi Ügynökök személyéről, elérhetőségéről Szolgáltató az Előfizető kérésére tájékoztatást ad.
- 4.5.3. Tekintettel arra, hogy a Kereskedelmi Ügynök az Előfizetői Szerződés megkötésén túl a Szolgáltató képviselőjére nem jogosult, Előfizető tudomásul veszi, hogy a nyilatkozata – így különösen a módosításra, megszüntetésre irányuló nyilatkozata – a Szolgáltató felé akkor hatályos, ha azt Előfizető Szolgáltatóval jelen ÁSZF szabályainak megfelelően közli.
- 4.5.4. A Kereskedelmi Ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizetői Szerződés teljesítéséért a Kereskedelmi Ügynök Előfizető felé felelősséggel nem tartozik, az Előfizetői Szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek Szolgáltatót és Előfizetőt egymással szemben jogosítják és kötelezik.

#### **4.6. A legrövidebb szerződéses időszak**

- 4.6.1. Az Előfizetői Szerződés az abban meghatározott (határozott) időtartamra vagy határozatlan időtartamra jön létre.
- 4.6.2. A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama 1 év, ettől az Egyedi Előfizetői Szerződés érvényesen eltérhet.

### **5. Az Előfizetői Szerződés módosítása**

#### **5.1. Általános rendelkezések**

- 5.1.1. Az Előfizetői Szerződés módosítása történhet az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításával, illetve az ÁSZF Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.
- 5.1.2. 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.

## **5.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei**

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

5.2.2. 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.

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

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

- (a) megváltoznak a társszolgáltatók díjai- vagy szerződési feltételei (pl.: áramszolgáltató);
- (b) megváltoznak a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- (c) a Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját vagy a szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról;
- (d) a szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak;
- (e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak az adott szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen, ha az adott hatóság a Szolgáltatóra új kötelezettséget szab ki, vagy a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei stb.);
- (f) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

5.3.2. Szolgáltató jogosult évente március 1. napján a tárgyévet megelőző évre vonatkozó, legfeljebb a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett



fogyasztói árindex mértékéig az Előfizetői Szerződésben szereplő Szolgáltatási Díjat egyoldalúan megemelni (inflációkövetés).

- 5.3.3. A Szolgáltatási Díjak módosítása esetén a módosítás nem érintheti Előfizetőnek az előre fizetett Szolgáltatási Díját, csak a következő fizetési időszakot.
- 5.3.4. Ha az Előfizetői Szerződés feltételeit a Szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, Szolgáltató a tervezett módosítás hatályba lépését megelőzően 15 (tizenöt) nappal a változásokat a Szolgáltató Honlapján közzéteszi, ill. a változásokról az Előfizetőket e-mailben értesíti.
- 5.3.5. Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőt nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítás kizárólag valamely Előfizető által fizetendő Szolgáltatási Díj vagy más díj csökken.
- 5.3.6. 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.

## 6. A szolgáltatás igénybevételének megkezdése

### 6.1. Általános rendelkezések

- 6.1.1. Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott határidőn belül / időponttól kezdve nyújtja a szolgáltatást.
- 6.1.2. 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.

### 6.2. A szolgáltatás létesítése

- 6.2.1. A szolgáltatást, az üzembe helyezést, a berendezések kezdeti konfigurációjának 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).

- 6.2.2. A fenti eljárás után az Előfizetőnek két (2) munkanap áll rendelkezésére arra, hogy tesztelje a működőképességet (funkcionalitást) és a paraméterek konfigurálását, kiértékelje, mennyire teljesíti a szolgáltatás a vonatkozó szolgáltatás specifikációban előírt paramétereket, és megerősítse a szolgáltatás átvételét az alábbi eljárásnak megfelelően. A két (2) munkanapos időtartam azt a napot követő első munkanapon kezdődik, amikor a Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezésére vonatkozóan értesíti Előfizetőt.
- 6.2.3. Az Előfizetőnek a fenti időszakon belül írásban kell megerősítenie a Szolgáltató felé a szolgáltatás átvételét a vonatkozó szolgáltatás specifikációnak megfelelően, vagy közölnie kell a szolgáltatás funkcionálisával, illetve paramétereivel kapcsolatos észrevételeit vagy igényeit. Egyébként a két (2) munkanap lejártá után a szolgáltatás úgy tekintendő, mint amit a vonatkozó szolgáltatás specifikációjának megfelelően, rendben átadtak. Miután a Szolgáltató átvette az Előfizetőnek a szolgáltatás elfogadására vonatkozó megerősítő nyilatkozatát, vagy miután a fenti időtartam észrevételek és igények közlése nélkül lejárt, a szolgáltatást úgy kell tekinteni, mint amit a Szolgáltató rendben, bármiféle észrevétel és igény nélkül az Előfizető rendelkezésére bocsátott a vonatkozó szolgáltatás specifikációnak megfelelően.

## 7. A szolgáltatás szünetelése

### 7.1. Általános rendelkezések

- 7.1.1. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.
- 7.1.2. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

### 7.2. Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés esetei

- 7.2.1. 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, amely naptári hónaponként az 1 (egy) napot nem haladhatja meg;

- (b) a rendszer integritásának megőrzése érdekében végrehajtott tervezett karbantartás miatt, amelyet Szolgáltató jogosult előzetes értesítés nélkül végrehajtani 18:00 és 00:00 óra közötti karbantartási időablakban;
- (c) Szolgáltató által előre nem látható egyéb ok esetén.

7.2.2. Ha Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sok a szünetelésre, a szünetelés időtartama alatt Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles, ha a szünetelés meghaladja a Rendelkezésre Állás idejét.

### 7.3. Szünetelés Előfizető kérésére

- 7.3.1. Az Előfizető a szünetelést írásban, illetve a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton személyesen kérheti a szünetelés kezdetét megelőzően legalább 30 (harminc) munkanappal.
- 7.3.2. Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 90 (kilencven) nap, és 1 (egy) éven belül csak egyszer kérhető. A szünetelés időtartama az Előfizetői Szerződés által meghatározott határozott időtartamba nem számít bele.
- 7.3.3. A szünetelés időtartama alatt Előfizető a Szolgáltatási Díj 25%-ának megfizetésére köteles, melynek mértékét azonban a Szolgáltató indokolt esetben magasabb összegben is megállapíthatja.
- 7.3.4. A leghosszabb szünetelési időszak elteltét követően az Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.
- 7.3.5. A Szolgáltatás szünetelésének befejezését Előfizető írásban kérheti; ebben az esetben a Szolgáltatás 24 órán belül folytatódik. Szolgáltatás szünetelése abban az esetben is befejeződik, amennyiben a maximális 90 (kilencven) nap lejár.

### 7.4. A mindkét fél érdekkörén kívül eső okokból bekövetkező szünetelés

- 7.4.1. 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.

7.4.2. 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.

7.4.3. E pontban szereplő szünetelési okok a Rendelkezésre Állás időtartamán kívül esnek.

## 8. A szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

### 8.1. Általános rendelkezések

8.1.1. 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) 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 eszközén jogsértő tartalom található;
- (d) az Előfizető bármely jogsértő tartalmat juttat a Szolgáltató rendszerébe és/vagy illegális szoftvert használ;
- (e) az Előfizető a szolgáltatás használata során túllépte az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget;
- (f) 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.

8.1.2. 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, illetve az összes szolgáltatás korlátozására is, amennyiben a korlátozás jelen pontban rögzített feltételei bármely szolgáltatás tekintetében megvalósulnak. A korlátozás mértékét a Szolgáltató jogosult meghatározni a számlatartozás függvényében.

8.1.3. 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.

8.1.4. A Szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért az alábbiakban felsorolt eltérő mértékű, egyszeri reaktivációs díjat számol fel:

(a) PEAS Vállalatirányítási Rendszer reaktiválása: 25.000 HUF + Áfa (huszonötezer forint + általános forgalmi adó)

(b) felügyelet és üzemeltetés szolgáltatások reaktiválása: 25.000 HUF + Áfa (huszonötezer forint + általános forgalmi adó)

(c) hosting szolgáltatások reaktiválása: 1 havi díj

(d) egyedi- és PEAS fejlesztések újraütemezése: 50.000 HUF + Áfa (ötvenezer forint + általános forgalmi adó)

8.1.5. A korlátozás időtartamára az Előfizetőt a díjjóváírás nem illeti meg.

## 9. Előfizetői Szerződés megszűnése és megszüntetése

### 9.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnése

9.1.1. 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) Előfizető halála;
- (e) a határozott időtartam lejárta.

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

## 9.2. Az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása

9.2.1. 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 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.

9.2.2. 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, illetve az Internet Szolgáltatók Tanácsa által meghatározott hálózathasználati irányelvek valamelyikét megsérti vagy bármilyen jogellenes magatartást tanúsít;
- (f) Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését követő 15 (tizenöt) napon belül sem egyenlítette ki.

9.2.3. 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.

9.2.4. 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.

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

9.2.6. A felmondás tartalmazza:

- (a) felmondás indokát;
- (b) felmondási időt, a felmondási idő lejáratának napját.

9.2.7. 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.

### 9.3. Kötelezettségek az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

- 9.3.1. 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, illetve a hűségidő lejártáig felmerülő díjakat Előfizető köteles megfizetni.
- 9.3.2. Amennyiben Előfizető a határozott időre megkötött Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem rendkívüli felmondással szünteti meg, vagy amennyiben a határozott időre megkötött Előfizetői Szerződést Szolgáltató rendkívüli felmondással szünteti meg, úgy Szolgáltató követelheti az esedékes rendszeres díjakat egy összegben megfizetni.
- 9.3.3. Amennyiben Előfizető a hűségidővel megkötött Előfizetői Szerződést a hűségidő lejárta előtt felmondással szünteti meg, úgy Szolgáltató követelheti az esedékes rendszeres díjakon túlmenően a hűségidőből még hátralévő időszak után járó rendszeres díjak 50%-át egy összegben megfizetni, az érdekkörében felmerült, a szolgáltatás létesítésével, fenntartásával, üzemeltetésével, megszüntetésével kapcsolatban felmerült költségei fedezésére.
- 9.3.4. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésének napjától számított 15 (tizenöt) napig tárolja Előfizető adatait, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik. Az adatok áthelyezésére és kinyerésére Szolgáltató felhasználó felületen lehetőséget biztosít. Azonban az adatok esetleges áthelyezéséről és további tárolásáról Előfizetőnek kell gondoskodnia. 15 (tizenöt) nap eltelte után az adatok törlésre kerülnek.
- 9.3.5. Az adatok áthelyezésére és kinyerésére biztosított felhasználói felületeken túl Szolgáltató külön szolgáltatás keretében végzi Előfizetői adatainak áthelyezését, exportálását, konvertálását, tárolását vagy Előfizető adataira irányuló más szolgáltatást.

### 9.4. A határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés rendes felmondása a felek részéről



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

## 10. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás

### 10.1. Hibabejelentés Szolgáltató Műszaki Ügyfélszolgálatán

#### 10.1.1. Szolgáltató Műszaki Ügyfélszolgálat:

IKRON Fejlesztő és Szolgáltató Kft.

Elérhető: minden nap 00:00-24:00

Telefon: +36 20 448 4 448

E-mail: [hibabejelentes@ikron.hu](mailto:hibabejelentes@ikron.hu)

#### 10.1.2. Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

### 10.2. A vállalt hibaelhárítási célérték

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

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

### 10.3. A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete

10.3.1. Szolgáltató Műszaki Ügyfélszolgálat a hibabejelentést nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítására. A nyilvántartás tartalmazza a bejelentési adatokon túl

- (a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;

- (b) a hibajelenség leírását;
- (c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- (d) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- (e) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

10.3.2. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat Szolgáltató a hiba elhárításától számított legalább 1 (egy) évig megőrzi.

10.3.3. 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.

## 11. Az ügyélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése

### 11.1. Az ügyélszolgálat működése

11.1.1. Szolgáltató Előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, pénzügyi reklamációs ügyek intézésére ügyélszolgálatot működtet, amelynek elérhetősége a Szolgáltató Honlapján található.

11.1.2. Előfizető a reklamációt kizárólag írásban juttathatja el Szolgáltatóhoz. Az ügyélszolgálat Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 (harminc) napon belül írásban tájékoztatja.

## 11.2. Előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése

- 11.2.1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkentés iránti igényt kíván érvényesíteni, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. Az előfizetői panasz intézése a díjfizetési határidőket nem érinti.
- 11.2.2. Amennyiben Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait vagy a kötbér vagy kártérítés összegét Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt és annak kamatait Előfizető részére egy összegben megfizeti. A jóváírás vagy megfizetés esetén Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.
- 11.2.3. Az ügyfélszolgálat a reklamáció, bejelentés elutasítását köteles indoklással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni vagy 30 (harminc) napon belül megküldeni.
- 11.2.4. Szolgáltató Előfizető kérésére biztosítja, hogy Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat.

## 11.3. Viták rendezése

- 11.3.1. Előfizető a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:
- (a) Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** területileg illetékes felügyelőisége rendelkezik hatáskörrel (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu); központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06-1-459-4800). A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el.
- (b) 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
- (c) 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.

## 12. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

### 12.1. Jóváírás

12.1.1. A jóváírás alapja a késedelmes napok száma. Késedelmes nap az a nap, amelyen a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított, az egyes szolgáltatásoknál szereplő éves rendelkezésre állás szerint megengedett időtartamon túl, Szolgáltatónak felróható okokból nem vehető igénybe. A késedelmes napra vonatkozóan Szolgáltató kötelez az adott szolgáltatással kapcsolatos díjakat jóváírni.

12.1.2. 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.

### 12.2. Előfizető által okozott hiba

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

- (a) Előfizető műszaki berendezésének 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.

## 13. Adatkezelés, adatbiztonság

## 13.1. Adatkezelés

13.1.1. A jelen ÁSZF alapján megkötött Előfizetői Szerződések kapcsán az adatkezelő a Szolgáltató.

13.1.2. Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője és elérhetőségei:

Név: Horváth Erika

Postai cím: 6726 Szeged, Fő fasor 112.

E-mail: horvath.erika@ikron.hu

Telefonszám: 62/552-465

13.1.3. Az adatkezelés jogalapja:

- a) **Előfizető hozzájárulása:** Előfizető az Előfizető Szerződés aláírásával hozzájárulását adja, hogy Szolgáltató a személyes adatait,
- b) **Szerződés teljesítése:** Előfizető adatainak kezelése a Szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben Előfizető az egyik fél.

13.1.4. **Az adatkezelés céljai:**

- a) Előfizetővel való kapcsolattartás;
- b) Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás nyújtása, az Előfizetői Szerződés teljesítése;
- c) Előfizető részére történő számlázás, a Szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése;
- d) Szolgáltató üzletszerzési (marketing) tevékenysége céljából Előfizetőt megkeresése, ill. a Szolgáltatások bemutatása során Előfizető referenciaként való szerepeltetése.

13.1.5. **Az adatkezelés címzettjei:** Szolgáltató ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói.

13.1.6. **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.

13.1.7. 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.

#### 13.1.8. 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 szoftveroktatások jelenléti íve és jegyzőkönyve.

Szolgáltató Előfizető részére történő Szolgáltatás nyújtása céljából a következő adatokat kezelheti, amennyiben Előfizető magánszemély:

- a) Neve;
- b) Lakcíme;
- c) E-mail címe;
- d) Telefonszáma;
- e) Postai és számlázási címe;
- f) Bankjának neve és bankszámlaszáma;
- g) Személyi igazolvány száma;
- h) Lakcímkártya száma
- i) Adóazonosító jele;
- j) Online azonosítója;
- k) Szolgáltatás kezdetének dátuma, időtartama;
- l) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- m) Tartozás hátrahagyása esetén Előfizetői Szerződés felmondásának esetei.

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

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

## 13.2. Előfizető jogai

13.2.1. 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.

13.2.2. 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.

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

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

13.2.5. 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.

13.2.6. 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.

13.2.7. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülhetnek más adatfeldolgozók számára, amelyek felsorolását az **6. sz. melléklet** tartalmazza

### 13.3. Adatbiztonság

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

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

13.3.3. 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.



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

13.3.5. 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, Előfizető 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 Szoftverén 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).

13.3.6. 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.

13.3.7. 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.

13.3.8. 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 tárolja.

## 13.4. Adatfeldolgozás

13.4.1. Szolgáltató a Szoftverbe Előfizető által rögzített személyes adatok vonatkozásában adatfeldolgozónak minősül. Az adatfeldolgozással kapcsolatos további szabályokat az **6. sz. melléklet** tartalmazza.

## 14. Előfizető jogai és kötelezettségei

### 14.1. Előfizető jogai

14.1.1. Előfizető jogosult a szolgáltatásokat igénybe venni a ÁSZF mellékleteiben meghatározott feltételek szerint.

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

### 14.2. Előfizető felelőssége a szolgáltatás használatáért, illetve az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységéért

14.2.1. Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

14.2.2. A szolgáltatás helytelen használatáért Előfizetőt terheli a felelősség, még abban az esetben is, ha a nem megfelelő tevékenységért Előfizető családtagja, barátja, vendége vagy alkalmazottja követte el.

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

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

- 14.2.5. Előfizető felel az előfizetése felhasználásával harmadik fél által végzett minden olyan tevékenységért, amely ellentétes a jogszabályokkal és/vagy az Internet Szolgáltatók Tanácsa által meghatározott irányelvekkel (<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>).
- 14.2.6. Előfizető szavatolja, hogy a szolgáltatással összefüggésben futtatott alkalmazások, szoftverek jogszerű használatára jogosult.
- 14.2.7. 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.
- 14.2.8. A szolgáltatás működtetéséhez szükséges Kliens Oldali Eszközöket Előfizető igényei szerint üzemelteti. A Kliens Oldali Eszközök rendeltetési céljának megfelelő beszerzéséről, hibátlan, biztonságos üzemeltetéséről Előfizető gondoskodik. Előfizető felel a Kliens Oldali Eszközökben keletkező kárért vagy adatvesztésért.
- 14.2.9. Előfizető köteles gondoskodni a Kliens Oldali Eszközeinek kártékony programoktól (vírusok, trójai programok stb.) mentes működtetéséről. Előfizető felel a kártékony programok miatt Kliens Oldali Eszközökben bekövetkezett károkozásért. Előfizető felelősséggel tartozik Szolgáltató felé, ha a Kliens Oldali Eszközöiről kiinduló kártékony program fertőzése Előfizető adatain túlterjedő kárt okoz.

### 14.3. Biztonság

- 14.3.1. 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.
- 14.3.2. 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.

## 15. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 15.1.1. 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.
- 15.1.2. Szolgáltató jogosult a szolgáltatással kapcsolatos az Előfizető által feltöltött adatok ellenőrzésére, amennyiben jogsértés vagy szerződésszegés gyanúja merül fel.
- 15.1.3. Szolgáltató a hatályos magyar jogszabályok szerint felel az Előfizető által továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett, jogszabályba ütköző tartalmú információval okozott jogsérelemért, illetve kárért.
- 15.1.4. Szolgáltató kifejezetten kizár minden, nevesített vagy hallgatólagos felelősséget, ideértve különösen az üzleti felhasználhatóságért és a meghatározott célra való alkalmasságért.
- 15.1.5. 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, kivéve amennyiben a továbbított információ megváltoztatását, Előfizető és Szolgáltató érdekében, Szolgáltató által üzemeltetett, automatikus, emberi beavatkozás nélküli rendszer végzi (vírus- és spamszűrés).
- 15.1.6. Az információtovábbítás és a hozzáférés fentiek szerinti lehetővé tétele magában foglalja a továbbított információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is, amennyiben ez kizárólag az információtovábbítás lebonyolítására szolgál és az információt nem tárolják hosszabb ideig, mint az a továbbításhoz szükséges.
- 15.1.7. Ha Szolgáltató Előfizető által biztosított információ (reklámok, egyéb információk) távközlő hálózaton történő továbbítása során az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását biztosítja, Szolgáltató nem felel az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolásával okozott károkért, ha:
- (a) Szolgáltató nem változtatja meg az információt (ez alól kivételt képez: amennyiben a továbbított információ megváltoztatását, Előfizető és Szolgáltató

érdekében, Szolgáltató által üzemeltetett, automatikus, emberi beavatkozás nélküli rendszer végzi – vírus- és spamszűrés);

- (b) a tárolt információhoz való hozzáférés megfelel az információ hozzáféréssel kapcsolatban támasztott feltételeknek;
- (c) a közbenső tárolóban az információ frissítése megfelel a széleskörűen elismert és alkalmazott információfrissítési gyakorlatnak;
- (d) a közbenső tárolás nem zavarja meg az információ felhasználásával kapcsolatos adatok kinyerésére szolgáló, széleskörűen elismert és alkalmazott technológia jogszerű használatát; és
- (e) Szolgáltató haladéktalanul eltávolítja az általa tárolt információt vagy nem biztosítja az ahhoz való hozzáférést, amint tudomást szerez arról, hogy az információt az adatátvitel eredeti kiindulási pontján a hálózatról eltávolították vagy az ahhoz való hozzáférés biztosítását megszüntették, illetve, hogy a bíróság vagy más hatóság az eltávolítás vagy a hozzáférés megtiltását elrendelte.

15.1.8. 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.

15.1.9. 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.

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

## 16. Szellemi tulajdon

16.1.1. A Szolgáltató „Szellemi tulajdona” magában foglalja:

(a) a szolgáltatásokat, ideértve a Szolgáltató tulajdonában álló szoftvereket és a 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, szoftvermegoldást, 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; és

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

16.1.2. Az Előfizetői Szerződés Előfizető számára használati jogon kívül más jogot vagy jogcímet nem keletkeztet a Szolgáltató Szellemi Tulajdonára. Az Előfizető Szolgáltató Szellemi Tulajdonát:

(a) nem adhatja bérbe vagy kölcsönbe, nem terhelheti meg, zálogosíthatja el, nem másolhatja le, nem teheti hozzáférhetővé és nem forgalmazhatja, kivéve, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés azt kifejezetten megengedi;

- (b) nem adhatja át harmadik félnek, kivéve, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés azt kifejezetten megengedi;
- (c) nem változtathatja azt meg, és nem járulhat hozzá annak megváltoztatásához;
- (d) nem készíthet róla másolatot, és nem járulhat hozzá arról másolat készítéséhez vagy annak forgalmazásához;
- (e) nem tanúsíthat olyan szándékos magatartást, amely veszélyezteti a Szolgáltató Szellemi Tulajdonra vonatkozó tulajdonjogát;
- (f) nem szerezhethet tulajdonjogot a Szolgáltató Szellemi Tulajdonán, és nem is törekedhet erre;
- (g) a Szolgáltató Szellemi Tulajdonát nem fordíthatja vagy fejtheti vissza, szedheti elemeire, és egyébként sem próbálhatja annak forráskódját megszerezni; továbbá
- (h) nem távolíthatja el, módosíthatja vagy írhatja felül a Szolgáltató Szellemi Tulajdonán feltüntetett vagy annak használata során feltűnő copyrightot, védjegyet vagy egyéb, szellemi tulajdonra utaló megjelölést.

16.1.3. Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásához szükséges szoftvert egyoldalúan megváltoztatni, javítani, fejleszteni, amennyiben ez karbantartás vagy szolgáltatási szint növelés érdekében szükséges. 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.

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

16.1.5. 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.

## 17. Díjazás

### 17.1. Egyszeri díjak

17.1.1. Az Előfizető a szolgáltatások igénybevétele estén – a rendszeres díj mellett – egyszeri díjat is köteles fizetni a szolgáltatásért.

### 17.2. Rendszeres díjak

17.2.1. Előfizető időszaki (havi, negyedéves, féléves, éves) előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért, melynek mértéke az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

17.2.2. Szolgáltató díjfizetési időszakonként legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és Előfizető részére azt megküldi, ha a Felek másképp nem állapodnak meg.

### 17.3. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások

17.3.1. Amennyiben Előfizető Szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének 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.

17.3.2. Amennyiben Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását előrefizetési kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számított 30 napon belül Előfizető az előrefizetési kedvezménnyel érintett időszak díját Szolgáltató felé kifizeti. Késedelem esetén Előfizető a kedvezményre nem jogosult

17.3.3. Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag Előfizető jogosult.

### 17.4. A díjfizetés és számlázás módja

17.4.1. A díjfizetés az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatás díja alapján történik.



- 17.4.2. A számla fizetési határideje a kiállítástól számított 10 naptári nap, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik.
- 17.4.3. Előfizető a számlát legkésőbb a számlán meghatározott fizetési határidőig banki átutalással köteles megfizetni Szolgáltató bankszámlájára.
- 17.4.4. Amennyiben az Előfizető a tárgy időszak 15. napjáig nem kap számlát, úgy köteles azt Szolgáltató felé jelezni.
- 17.4.5. 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.
- 17.4.6. Előfizető jogosult a Szolgáltató által kiállított eredeti számla ismételt megküldését igényelni (számlamásolat). A számlamásolat kiállításának díja darabonként bruttó 500 Ft.
- 17.4.7. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét – akár harmadik személyek igénybevétele útján – vizsgálni és az Előfizetőtől ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a szolgáltatást az előleg mértékéig veheti igénybe. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

## 17.5. A díjak Előfizető igénye szerinti előre megfizetése

- 17.5.1. Előfizető a havi előfizetés tekintetében – amennyiben erről Szolgáltatóval megállapodik – a Felek által egyeztetett időtartamra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, s ebben az esetben Szolgáltató díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett, előrefizetett időszak lejártá előtt Szolgáltató a szolgáltatást Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy amennyiben a szüneteltetést Előfizető kéri, úgy Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni, és Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét kiszámlázni.

## 17.6. Pénzügyi követelések értékesítése

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

## 18. Vegyes rendelkezések

### 18.1. Irányadó jog

18.1.1. 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.

### 18.2. Titoktartás

18.2.1. Felek a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatban a másik Félre vonatkozóan tudomásukra jutott műszaki, gazdasági, személyes jelleg vagy munkaügyi, illetve üzleti információt az érintett Fél előzetes, írásbeli beleegyezése nélkül harmadik személyekkel nem közölnek, az ilyen információ kiszolgáltatására irányuló kérést megtagadnak, illetve saját hatáskörükön belül minden szükséges eszközt igénybe vesznek és biztosítanak, hogy az információ véletlen kiszolgáltatását megakadályozzák.

### 18.3. Értesítések

18.3.1. Ha az Előfizetői Szerződés írásbeli értesítést határoz meg, az alatt levélpostai küldeményt, e-mailt vagy a PEAS Ügyfélkapun tett bejegyzést kell érteni.

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

- (a) a tértivevénnel feladott levél kézbesítettnek minősül a tértivevényen jelzett napon, illetve a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste”, „átvételt megtagadta” vagy ha „ismeretlen”, „elköltözött”, „cég megszűnt” (vagy azonos tartalmú más) jelzéssel érkezett vissza;
- (b) valamely Fél cégnyilvántartás szerinti székhelyére megküldött küldemények minden esetben kézbesítettnek tekintendők a postára adást követő harmadik munkanapon;

- (c) könyvelt levélpostai küldemény (tértivevény szolgáltatás nélkül feladott ajánlott levél) esetében az átvételt vagy az átvétel megtagadásának napján;
- (d) valamely Fél által közvetlenül kézbesített küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni az átvétel napján. Az átvétel megtagadása esetén a Fél a küldeményt tértivevénnyel kísérli meg a címzetthez eljuttatni;
- (e) e-mailben való értesítés esetén az e-mail feladásának napján követő munkanapon;
- (f) PEAS Ügyfélkapun való értesítés esetén a bejegyzés megtételének napján követő munkanapon.

18.3.3. Az értesítést és a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott értesítési címre kell küldeni. Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés értesítési címet nem tartalmaz, akkor az értesítéseket a székhely, illetve lakhely szerinti címre kell küldeni.

18.3.4. Ha az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató által történő e-mailes értesítést az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott e-mail címre kell küldeni.

18.3.5. Az e-számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott e-számla e-mail címre kell küldeni. Szolgáltatónak Előfizető előzetes beleegyezését kell kérnie arra vonatkozóan, hogy Előfizető az e-mail címre Szolgáltatótól e-számlát befogad.

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

## 1. sz. melléklet: PEAS szoftverhasználati szolgáltatás

### 1. Fogalommagyarázat

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

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

Az Adatmigráció egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

1.1.2. Bevezetés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amely – Előfizető igénye szerint – az alábbi szolgáltatásokat tartalmazhatja a Bevezetés időtartamának 70%-ában, a Felek közötti megbeszélések keretén belül:

- Szolgáltató átbeszéli Előfizetővel Előfizető folyamatait és működését,
- Szolgáltató ismerteti a PEAS funkcionalitását és a PEAS-ben leprogramozott folyamatokat,
- Szolgáltató felvázolja Előfizető folyamataira illeszkedő legjobb megoldási lehetőségeket,
- Szolgáltató tanácsot ad Előfizető folyamatainak optimális átalakítására, amennyiben szükséges,
- Szolgáltató felveszi a PEAS 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 PEAS-szel kapcsolatos feladatköri leírásának elkészítésében,
- Szolgáltató közreműködik az adatmigráció elvégzésében.

A Bevezetés időtartamának másik 30%-ában 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 kér 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 Előfizetői Szerződés tartalmazza. A Bevezetés egyszeri díját a rendszer telepítését követően Szolgáltató jogosult egy összegben számlázni Megrendelő részére.

- 1.1.3. Dokumentáció: a PEAS-t kísérő, magyarázó jellegű írásos anyag vagy felhasználói kézikönyv.
- 1.1.4. Előfizető Szervere: Előfizető tulajdonában levő, ill. harmadik fél által Előfizető részére szolgáltatott fizikai- vagy virtuális szerver.
- 1.1.5. Használ: kifejezés, amely alatt hozzáférést, megjelenítést, futtatást és a PEAS funkcióinak alkalmazása általi minden egyéb felhasználást kell érteni.
- 1.1.6. Járulékos Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő és a jelen mellékletben nevesített PEAS szoftverhasználati szolgáltatáshoz kapcsolódó alábbi szolgáltatások: adatmigráció, bevezetés, szaktanácsadás, szoftveroktatás, telepítés, tesztelés.
- 1.1.7. Kliens Oldali Eszközök: a jelen melléklet vonatkozásában a Kliens Oldali Eszközök minimális követelményei az alábbiak:
  - Személyi számítógép vagy laptop (2 magos processzor, 2GB (szabad) memória, a mindenkor Szolgáltató által támogatott operációs rendszer és internet böngésző);

- Internet kapcsolat (minimum fel- és letöltési sebesség: 1Mbit/s);
- Billentyűzet;
- Monitor (minimum 1280x800 felbontású);
- Egér vagy érintőképernyős monitor.

1.1.8. PEAS: a PEAS Vállalatirányítási Rendszer (ERP/EAS/IVR), amelyet a Szolgáltató hozott létre, és az Szolgáltató szellemi tulajdonát képezi. A PEAS modulokból áll, amelyek elősegítik Előfizető szervezetének vezetését, irányítását és az ügyvitelt. A PEAS naprakész információt biztosíthat az Előfizető fő tevékenységeiről, folyamatairól, árbevételeiről, költségeiről, nyereségességéről, készleteiről és más egyéb adatairól.

1.1.9. PEAS Szolgáltatás: Szolgáltató által nyújtott folyamatos szolgáltatás, amelynek keretében Szolgáltató szoftverhasználati jogot ad a PEAS-re vonatkozóan Előfizető részére. A PEAS Szolgáltatás rendszeres díját az Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

1.1.11. PEAS Szerver Szolgáltatás: Szolgáltató által nyújtott folyamatos szolgáltatás, amelynek keretében Szolgáltató PEAS Szervert bocsát Előfizető rendelkezésére és nyújtja a jelen mellékletben meghatározott, PEAS Szerverhez kapcsolódó szolgáltatásokat. A PEAS Szerver Szolgáltatás rendszeres díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

1.1.12. Support: Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a PEAS 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 telefonon és/vagy a PEAS 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.

- 1.1.13. Szoftverkövetés szolgáltatás: Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a PEAS szoftverhasználati szolgáltatáshoz járulékosan kapcsolódik, és amely az alábbi szabályozás alapján történik:

Általános szoftverkövetés szolgáltatás:

- Az általános szoftverkövetési szolgáltatás havidíja, a Szoftverfelhasználói Szerződés (vásárlási konstrukció) mellékletében feltüntetett modulkonstrukció összértékének 1%-a. Az általános szoftverkövetés szolgáltatás díját az Egyedi Előfizetői Szerződésben (bérleti konstrukció) meghatározott díj implicit módon tartalmazza.
- Az általános szoftverkövetési szolgáltatás indítási napja a rendszer telepítésének napja. Az általános szoftverkövetési szolgáltatásról Szolgáltató a számlát az indítási napon állítja ki, tekintet nélkül arra, hogy Megrendelő a rendszert ténylegesen mikor veszi használatba.
- Szolgáltató az általános szoftverkövetési szolgáltatás keretében vállalja, hogy:
  - Kijavítja a Szoftverrel és annak működésével kapcsolatos hibákat, feltéve, hogy a hiba az eredetileg átadott Szoftverben fennállt.
  - Követi a törvényi- és jogszabályi változásokat.
  - Megrendelő által használt modulok fejlesztéseit (frissítéseit) Megrendelő szerverére telepíti. A frissítés keretében Szolgáltató a Szoftvert javítja, felülvizsgálja, aktualizálja, helyettesíti, ill. a hatályos jogszabályoknak megfelelő működést biztosítja.
  - Ügyfélkapu rendszerén keresztül korlátlan és díjmentes technikai támogatást nyújt.

### Egyedi szoftverkövetés szolgáltatás:

- Megrendelőnek a Felhasználói Kézikönyvtől eltérő, vagy azt bármely módon meghaladó igénye egyedi fejlesztési igény, mely pótmunkának minősül. Miután Megrendelő előterjeszti egyedi fejlesztési igényét, Szolgáltató külön díjajánlatot tesz a Megrendelő által kért pótmunkára. Szolgáltató a pótmunkát csak akkor kezdi meg, ha Felek írásbeli megállapodást kötöttek a pótmunkára és annak díjazására.
- Szolgáltató az átadott és elfogadott egyedi fejlesztések után egyedi szoftverkövetési díjat állapít meg. Egyedi szoftverkövetési szolgáltatás igénybevétele esetén az egyedi szoftverkövetési szolgáltatás havidíja, a megrendelt fejlesztések összértékének 0,5%-ával emelkedik a felek külön nyilatkozata nélkül. Erre tekintettel a Szolgáltató az előbbieknek megfelelően jogosult a növelt összegről kiállítani az egyedi szoftverkövetési díjat tartalmazó számlát. A díj Szoftverfelhasználási Szerződés (vásárlási konstrukció) és Egyedi Előfizetői Szerződés (bérleti konstrukció) vonatkozásában is egyaránt érvényes.
- Az egyedi szoftverkövetési szolgáltatás indítási napja a teljesítésigazolás aláírásának napja. Az egyedi szoftverkövetési szolgáltatásról Szolgáltató a számlát az indítási napon állítja ki, tekintet nélkül arra, hogy Megrendelő a fejlesztést ténylegesen mikor veszi használatba.
- Szolgáltató az egyedi szoftverkövetési szolgáltatás keretében vállalja, hogy:
  - Kijavítja az átadott fejlesztéssel és annak működésével kapcsolatos hibákat, feltéve, hogy a hiba az eredetileg átadott fejlesztésben fennállt.
  - Követi az átadott fejlesztések törvényi- és jogszabályi változásait.
  - Ügyfélkapu rendszerén keresztül korlátlan és díjmentes technikai támogatást nyújt.

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

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

A Szoftveroktatás a fentnevezett 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 (Skype, TeamViewer) segítségével tartják. A Szoftveroktatás egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

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

1.1.16. Telepítés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében PEAS Szerverre vagy Előfizető Szerverére telepíti az Előfizető használatába adott PEAS-t. A Telepítés egyszeri díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

1.1.17. 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

2.1.1. Előfizető megrendeli és Szolgáltató Előfizető számára nyújtja a Szolgáltatást. Előfizető jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. Előfizető az igénybe vett Szolgáltatásért Szolgáltatási Díjat fizet.

## 3. A PEAS Szolgáltatás

### 3.1. Előfizető jogai és kötelezettségei

3.1.1. Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést, a PEAS-t, 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

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

- 3.1.3. Előfizető tudomásul veszi, hogy a PEAS 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 PEAS-t
- 3.1.4. Előfizető köteles a használat során folyamatosan figyelemmel kísérni a PEAS működését és a feldolgozási vagy jogszabály-követési hibákat Szolgáltatónak a PEAS 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.

## 3.2. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 3.2.1. Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés hatályba lépését követően 8 napon belül telepíti a PEAS-t Előfizető számára, és a PEAS elérhetőségének címét, a felhasználói azonosítóját és a belépési jelszavát elküldi Előfizetőnek.
- 3.2.2. Szolgáltató a Szolgáltatás számlázását a PEAS telepítésének napjával kezdi meg.
- 3.2.3. Szolgáltató a PEAS-t az interneten keresztül, nyilvánosan elérhető módon üzemelteti. Szolgáltató a PEAS elérését 98%-os rendelkezésre állással biztosítja.
- 3.2.4. Szolgáltató – Előfizető megrendelése esetén – elvégzi a Járulékos Szolgáltatásokat.
- 3.2.5. Előfizető – igénye szerint – Járulékos Szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződésben való nevesítés nélkül, külön is igénybe vehet, amelyet Szolgáltató az Aktuális Óradíjon nyújt Előfizetőnek.
- 3.2.6. Szolgáltató a PEAS megismeréséhez szükséges Dokumentációt elektronikus formában a PEAS Ügyfélkapun keresztül Előfizető rendelkezésére bocsátja.
- 3.2.7. Szolgáltató a hibabejelentéshez biztosítja a PEAS Ügyfélkaput. Szolgáltató vállalja, hogy a hibabejelentések feldolgozását és a folyamatban lévő munkákkal kapcsolatos hozzászólásait a PEAS Ügyfélkapun rögzíti.

3.2.8. Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napjával megszünteti a hozzáférést a PEAS-hez.

### 3.3. Jótállás

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

3.3.2. Szolgáltató köteles az Előfizető által jelzett, a felhasználást akadályozó – a PEAS-szel, a Szerver Oldali Eszközökkel és a szerver hálózati elérésével kapcsolatos – hibákat ingyenesen kijavítani. Előfizető a hibajelzést a PEAS Ügyfélkapuban rögzíti. Szolgáltató köteles a nyilvánvaló hibák kijavítását Munkaidőben 1 munkanapon belül megkezdeni. Ha a hiba esetén a Felek eltérően értelmezik a jogszabályt, Szolgáltató az Előfizető közreműködésével megkéri a megfelelő hatóságot a jogszabály értelmezésére.

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

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

(b) a Dokumentáció leírásaitól eltérő használatból származik;

(c) Előfizető hozzá nem értésére vezethető vissza;

(d) a Kliens Oldali Eszközöktől eltérő eszközökön megvalósuló működtetésből származik;

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

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

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

### 3.4. Support

3.4.1. Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetői Szerződés fennállása alatt biztosítja Előfizető részére a Supportot.

3.4.2. Szolgáltató a jogszabálykövetések, a szoftverfrissítések és a szoftverfejlesztések rendelkezésre bocsátását közvetlenül a szerveren végzi el, amelyeknek idejéről folyamatosan tájékoztatja Előfizetőt a PEAS Ügyfélkapun.

## 4. PEAS Szerver Szolgáltatás

### 4.1. Általános rendelkezések

4.1.1. Szolgáltató – Előfizető igénye szerint – PEAS Szerver Szolgáltatást nyújt Előfizetőnek, amelynek keretében Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat végzi:

(a) a PEAS Szerver erőforrásait Előfizető rendelkezésére bocsátja;

(b) a PEAS Szervert konfigurálja és a PEAS-t telepíti;

(c) a PEAS Szervert felügyeli, amelynek keretében elvégzi az alábbi szolgáltatásokat: távfelügyelet, üzemeltetés, adatmentés.

### 4.2. PEAS Szerver erőforrásainak rendelkezésre bocsátása

4.2.1. Szolgáltató a kezelésében lévő 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).

4.2.2. A PEAS Szerver egy speciális módon konfigurált virtuális szerver. Szolgáltató a PEAS Szerver, mint virtuális szerver erőforrásait Előfizető rendelkezésére bocsátja. A PEAS Szerver erőforrásainak pontos meghatározását az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

### 4.3. PEAS Szerver konfigurálása és a PEAS telepítése

- 4.3.1. A PEAS Szerver konfigurálását Szolgáltató elvégzi. Ennek keretében Szolgáltató telepíti az operációs rendszert és a szükséges alkalmazásokat, amelyek biztosítják a PEAS megfelelő működését.
- 4.3.2. Szolgáltató – az előzetes szerverkonfigurációk elvégzése után – telepíti a PEAS-t a PEAS Szerverre.
- 4.3.3. A PEAS Szerver konfigurálás és PEAS telepítés Szolgáltatási Díját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. A szolgáltatásokat Szolgáltató ingyenesen is elvégezheti, ebben az esetben Szolgáltató a szolgáltatások díját az egyéb Szolgáltatási Díjakba számítja bele, és az Egyedi Előfizetői Szerződésben hűségidőt köt ki.

### 4.4. PEAS Szerver felügyelete

- 4.4.1. Szolgáltató a PEAS Szerver Szolgáltatás keretében a felügyelete a [III. sz. melléklet 3.](#) fejezetében foglaltak szerint nyújtja.
- 4.4.2. Az üzemeltetés során a felhasználási igények módosulása esetén Szolgáltató felmérést kezdeményezhet, és a PEAS Szerver Szolgáltatás módosítására tehet javaslatot a megfelelő működés érdekében. Ebben az esetben Szolgáltató a Szolgáltatási Díjat a felhasználási igényeknek megfelelően egyedileg állapítja meg.

## 5. Előfizető Szerverén megvalósuló szolgáltatások

### 5.1. PEAS telepítése Előfizető Szerverére

- 5.1.1. Szolgáltató a PEAS-t Előfizető Szerverére külön díjazás ellenében telepíti, amelynek mértékét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 5.1.2. Szolgáltató a PEAS-t Előfizető Szerverére csak akkor telepíti, ha Előfizető a PEAS üzemeltetéséhez a Szolgáltató által felmért és előrejelzett, megfelelő szerverparamétereket biztosítja, az előzetes szerverkonfigurációkat elvégzi, ill. Szolgáltató számára a szerver távelérését biztosítja. Ezek hiányában Szolgáltató a telepítést nem tudja elvégezni, és a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. Ilyen esetben Szolgáltató egyszer írásban felszólítja Előfizetőt, hogy a telepítés feltételeit biztosítsa. Ha Előfizető 30 napon belül nem biztosítja a feltételeket, akkor Szolgáltató teljesítése lehetetlenné válik, és az Előfizetői Szerződés megszűnik. Szolgáltató jogosult a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését követelni.

- 5.1.3. Szolgáltató Előfizető Szerverén az alábbi linken ([www.ikron.hu/rendszerkovetelmenyek](http://www.ikron.hu/rendszerkovetelmenyek)) elérhető szerverkonfigurációk beállításokat és a PEAS telepítését is elvégzi, amennyiben Szolgáltató a PEAS Szervert Előfizető Szerverére telepíti, és Előfizető Szervere egy üres virtuális szerver.
- 5.1.4. Szolgáltató csak a PEAS telepítését végzi el, amennyiben Szolgáltató a PEAS Szervert Előfizető Szerverére telepíti, és Előfizető Szervere egy megfelelő szerverkonfigurációkkal ellátott virtuális szerver az alábbi linken elérhető szerint. ([www.ikron.hu/rendszerkovetelmenyek](http://www.ikron.hu/rendszerkovetelmenyek))
- 5.1.5. A PEAS Előfizető Szerverére való telepítését követően a PEAS-t a továbbiakban Előfizető üzemelteti. Szolgáltató a további üzemeltetési kérdésekben való szaktanácsadást külön díjazás ellenében végzi, amelyet Szolgáltató az Aktuális Óradíjon számol el.

## 5.2. PEAS üzemeltetése Előfizető Szerverén

- 5.2.1. Előfizető – igénye szerint – a PEAS-t Előfizető Szerverén is üzemeltetheti. Ebben az esetben Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető Szervere üzemeltetéséből, a szerverfelügyeletből, az adatmentésből, az adattárolásból és az adatvisszaállításból eredő hibákért, károkért és adatvesztésért, kivéve, ha Szolgáltató erre Előfizetővel külön Egyedi Előfizetői Szerződést kötött.
- 5.2.2. Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Előfizető Szervere távelérését Szolgáltató számára biztosítani, ill. az Előfizetői Szerződés megszűnésekor tűrni azt, hogy Szolgáltató a PEAS-t az Előfizető Szerveréről eltávolítsa. Ennek hiányában Szolgáltató a szolgáltatást nem tudja teljesíteni. Ebben az esetben a teljesítés hiánya miatt Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.
- 5.2.3. Ha Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt, ill. a PEAS 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.
- 5.2.4. Ha harmadik fél szolgáltatja az Előfizető Szerverét, és a harmadik fél az Előfizetői Szerződés hatálya alatt, ill. a PEAS Előfizető Szerveréről való eltávolításáig Szolgáltató távelérést nem biztosítja, vagy más szerzői jogsértést követ el, akkor Szolgáltató a mindenkor hatályos szerzői jogtól szóló törvény szerinti polgári jogi igényeket támaszthatja Előfizetővel és a



harmadik féllel szemben, így különösen a jogsértés abbahagyását, a szerver távelérésének azonnali biztosítását és kártérítést.

## 2.sz. melléklet: Virtuális szerver szolgáltatás

### 1. Fogalommagyarázat

- 1.1.1. Sablon: operációs rendszerek, adatbázisok és alkalmazások Szolgáltató által támogatott előre konfigurált képe.
- 1.1.2. Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített virtuális szerver szolgáltatás.

### 2. A szolgáltatás tárgya

- 2.1.1. 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). A szolgáltatás a menedzseléséhez szükséges adminisztrátori jelszó és hozzáférés segítségével távoli adminisztrációt tesz lehetővé Előfizető számára.
- 2.1.2. 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. A további testre szabás (pl. alkalmazások) Előfizető feladata.
- 2.1.3. 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. Speciális szabályok

#### 3.1. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 3.1.1. Szolgáltató a szolgáltatást az interneten keresztül, nyilvánosan elérhető módon üzemelteti. Szolgáltató a szolgáltatást 99%-os rendelkezésre állással biztosítja.
- 3.1.2. Szolgáltató a szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatáscsomagok paramétereit és azok árait a Szolgáltató Honlapján tünteti fel.
- 3.1.3. 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.

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

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

### **3.2. Előfizető jogai és kötelezettségei**

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

### 3. sz. melléklet: Webhosting szolgáltatás

#### 1. Fogalommagyarázat

- 1.1.1. E-mail szolgáltatás: az interneten keresztüli üzenetváltás, amelyet a Szolgáltató levelezőszerver (elsődleges levelezőszerver) üzemeltetésével, illetve e-mail cím és postafiók (tárterület) biztosításával tesz lehetővé, amelyre az Előfizető levelei beérkezhetnek. Ha Előfizető nem kapcsolódik állandó jelleggel az internethez, akkor az e-mail szolgáltatás egy olyan állandó hálózati pontot biztosít, ahol az Előfizető címére érkező üzenetek tárolódhatnak. Előfizető a levelezőszerről a saját számítógépére POP3 protokollt használva tudja a leveleket áttölteni, vagy IMAP protokollal megjeleníteni.
- 1.1.2. Eszköz: a jelen mellékletben az E-mail szolgáltatást, a DNS szerver szolgáltatást, a Másodlagos levelezőrendszer szolgáltatást, a Webmail szolgáltatást és a Webtárhely szolgáltatást kiszolgáló fizikai és/vagy virtuális szervert jelenti.
- 1.1.3. Eszközön Futó Szolgáltatás: a jelen mellékletben az E-mail szolgáltatást, a DNS szerver szolgáltatást, a Másodlagos levelezőrendszer szolgáltatást, a Webmail szolgáltatást és a Webtárhely szolgáltatást lehetővé tévő futtatókörnyezetet jelenti. Az SLA kimutatás az Eszközön Futó Szolgáltatások működőképességét szemlélteti, az elérhetőségüket nem.
- 1.1.4. Domain szolgáltatás: a domain regisztráció (delegálás) a felettes domain-be való bejegyzés ügyintézését, a képviselőt, a Magyarországon és külföldön esedékes egyszer és rendszeres díjak fizetését foglalja magában, amelyet Szolgáltató Előfizető megbízása alapján teljesít. A domain regisztráció szabályait nem Szolgáltató határozza meg, a szolgáltatás teljesítésekor a mindenkor domain regisztrációs szabályzatnak megfelelően jár el. Magyarországi domain nevek esetén a szabályzat elérhető az Internet Szolgáltatók Tanácsa által üzemeltetett [www.nic.hu](http://www.nic.hu) honlapon.
- 1.1.5. DNS szerver szolgáltatás: a DNS szolgáltatás a saját domain üzemeltetés feltételeként meghatározott névszerverek (DNS) üzemeltetését foglalja magában, amelyet a Szolgáltató az Előfizető megbízása alapján teljesít.
- 1.1.6. Másodlagos levelezőszerver szolgáltatás: Szolgáltató az elsődleges levelezőszerver mellett egy másik levelezőszervert is biztosít Előfizető részére. A másodlagos levelezőszerver fogadja az elsődleges levelezőszerver meghibásodása esetén Előfizető leveleit. A másodlagos levelezőszerver Előfizető leveleit nem teszi hozzáférhetővé, hanem az

elsődleges levelezőszerver újbóli elérhetősége esetén az addig érkezett leveleket az elsődleges levelezőszerverre továbbítja.

- 1.1.7. Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás: a jelen mellékletben Szolgáltatónak az Eszközökre és az Eszközökön Futó Szolgáltatásokra irányuló szolgáltatása, amely három fő részből áll: távfelügyelet, üzemeltetés és adatmentés, amelyeknek speciális szabályait a jelen melléklet tartalmazza.
- 1.1.8. Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített webhosting szolgáltatás.
- 1.1.9. Webmail szolgáltatás: Szolgáltató Előfizető részére az e-mail postafiókjai eléréséhez webmail felületet is biztosít, melynek segítségével Előfizető egy korszerűnek számító webböngésző segítségével hozzáférhet bármelyik postafiókjához.
- 1.1.10. Webtárhely szolgáltatás: Szolgáltató vállalja, hogy kizárólagos tulajdonába és felügyelete alá tartozó szerver számítógépén webtárterület szolgáltatást biztosít Előfizető számára. Szolgáltató Előfizető oldalait az interneten közzéteszi és az oldalhoz állandó jellegű, internetes hozzáférési lehetőséget biztosít. Előfizető a webtárterület tartalmát FTP protokollt használó kliensszoftver segítségével gondozza. Amennyiben a webtárhelyhez adatbázis is tartozik, azt Szolgáltató által üzemeltetett, webböngészőből elérhető adminisztrációs szoftverrel Előfizető kezeli.

## 2. A szolgáltatás tárgya

- 2.1.1. 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. A Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás szabályai

### 3.1. Távfelügyelet

- 3.1.1. Szolgáltató a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás keretében 365x24 órás telefonos ügyeletet és 365x24 órás hibaelhárítási szolgáltatást üzemeltet.
- 3.1.2. 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 Eszközön Futó Szolgáltatások állapotának rendelkezésre állásáról (SLA kimutatásokhoz).

- 3.1.3. A monitorozó rendszer egy Eszköz elérhetetlensége esetén, ill. a beállított Eszközön Futó Szolgáltatásokban történő üzemzavar estén riasztást küld, amit Szolgáltató a PEAS Ügyfélkapun rögzített hibajegy formájában kezel.
- 3.1.4. Szolgáltató monitorozó rendszere automatikusan hoz létre hibajegyet – az Eszközön Futó Szolgáltatástól függően – a hiba keletkezésétől számított maximum 3-15 perc alatt, bizonyos esetekben maximum 24 óra alatt.
- 3.1.5. Hibabejelentés esetén, ill. a hibajegy létrehozása után a Szolgáltató általános reakcióideje 4 óra, amelytől Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek.
- 3.1.6. 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.
- 3.1.7. Mind az Eszköz elérhetősége, 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 időbe nem számít bele, ha egy adott Eszközön Futó Szolgáltatás hálózati kimaradás miatt nem monitorozható, de az Eszközön Futó Szolgáltatás egyébként rendben működik.

## 3.2. Üzemeltetés

- 3.2.1. Az üzemeltetési feladatok közé az alábbi feladatok tartoznak:

- (a) a Szolgáltatás háttérét biztosító futtatókörnyezet (beleértve az operációs rendszer, 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 szolgáltatás 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, valamint a Szolgáltatás folyamatos működése érdekében (ezt a tevékenységet Szolgáltató a lehetséges kockázatok és az ezek kiküszöbölésére szükséges anyagi-, technikai- és humán erőforrás költségének arányos, ésszerű keretein belül végzi);
- (e) a hálózat védelme szoftveres, csomagszűrő tűzfal(ak) alkalmazásával a Szolgáltató által 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 a Szolgáltatás működtetése közben megszerzett információk alapján.

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

### 3.3. Adatmentés

- 3.3.1. Szolgáltató napi egy alkalommal elvégzi az Eszközön az adatmentést. Az adatmentés módja és tartalma az adott Eszköz lehetőségeitől függ.

### 3.3.2. Szolgáltató 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 állományt készít, aminek segítségével az adatbázis más szoftveres környezetben, más platformon, esetenként más szoftver verzióval is helyreállítható).

3.3.3. 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).

3.3.4. 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.

3.3.5. Az adatmentés Szolgáltató saját adatmentő szerverére történik.

3.3.6. Szolgáltató Adatarchiválási Szolgáltatást a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás keretében nem végez.

3.3.7. Adatvesztés vagy adatroncsolódás esetén – Elfőzető hibabejelentése alapján – Szolgáltató 1 munkanapon belül visszaállítja az egyik korábbi, rendelkezésre álló adatmentés időpontja szerinti állapotot.

3.3.8. Szolgáltató adatvisszaállítást – külön díjazás nélkül – az alábbi esetekben végez:

- (a) az adott Eszköz fizikai meghibásodása esetén;

- (b) az adott Eszköz kicserélése esetén, amennyiben a csere után a rendszer változatlan formában üzemel tovább, és az Eszköz beszerzését Szolgáltató végezte el;
- (c) azon teszt helyreállítások esetén, amelyek nem Előfizető kérésére történnek;
- (d) ha az adatvesztés vagy adatroncsolódás Szolgáltató hibájából adódik.

3.3.9. Az adatvisszaállítás egyértelműen díjköteles az olyan esetekben, amikor az 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) Előfizetői ügyfele, munkatársa vagy beosztottja által kezelhető adatok megsérülése, ill. törlése esetén;
- (b) minden olyan esetben, ami a külön díjazás nélküli adatvisszaállításnál nem felsorolt eset.

## 4. Egyéb speciális szabályok

### 4.1. Domain szolgáltatás

- 4.1.1. A domain szolgáltatás Közvetített Szolgáltatás. Szolgáltató a domain regisztrációt és minden domain tevékenységgel kapcsolatos tevékenységet magyarországi és külföldi domain regisztrátorokon keresztül végez.
- 4.1.2. A domain szolgáltatás regisztrációs és fenntartási díjait Szolgáltató Honlapja tartalmazza. Mivel a nemzetközi domain regisztrációs és fenntartási díjak (újra regisztráció, visszakapcsolás, korlátozás feloldás, átírás, tiltás stb.) gyakran változnak, ezeket Szolgáltató minden esetben egyedileg, a regisztrátorok árai alapján állapítja meg.
- 4.1.3. Szolgáltató a domain szolgáltatást kizárólag a regisztrációs díj beérkezését követően indítja el, nem a Megrendelés beérkezésekor. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy a domain regisztrációs díj megérkezését követően a regisztrációs folyamatnak átfutási ideje van, amely függ a megrendelt domain névtől, és egyes esetekben Előfizető beavatkozását is igényli (például: .com domain átregisztrálása/transfer).

- 4.1.4. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató hatáskörén kívül álló okok miatt a domain szolgáltatás elindítása elhúzódhat, és egyes esetekben meg is hiúsulhat, ezért Szolgáltató nem felelős semmilyen módon. Ilyen esetben Előfizető kizárólag a domain szolgáltatásra befizetett összeget igényelheti vissza, abban az esetben, ha a Szolgáltató jelezte, hogy a domain szolgáltatást nem tudja elindítani.
- 4.1.5. Egyes esetekben a szolgáltatás nyújtását egy elbírálási folyamat előzi meg, (például: prioritásos .hu domain név regisztráció). Előfizető tudomásul veszi és elfogadja mind Szolgáltató, mind pedig Szolgáltató hatáskörén kívül működő szervezetek döntését (például: Internet Szolgáltatók Tanácsa) az elbírálási folyamat végén. A döntést megkérdőjelezhetetlenként fogadja el, különös tekintettel arra az esetre, ha a domain szolgáltatás elutasításra került, vagy nem prioritásos megrendeléseként él tovább.
- 4.1.6. Szolgáltató semmilyen felelősséggel vagy kártérítéssel nem tartozik a domain szolgáltatás nyújtásából, a szolgáltatás nyújtásának késedelméből vagy teljes elmaradásából eredő károkért.
- 4.1.7. Egyes domain végződések (például .hu) esetén Előfizető a Szolgáltató által kért dokumentumokat köteles hiánytalanul kitölteni, eredeti aláírással, és – szükség esetén – az aláírás tanúk általi hitelesítésével ellátni, majd levélpostai küldeményként vagy elektronikus levélben szkennelve (JPG vagy PDF formátumban) elküldeni. Szolgáltató e dokumentumok nélkül a domain szolgáltatást nem indítja el.
- 4.1.8. A domain regisztrációs eljárásokról és szabályokról Előfizető további információkat a <http://www.domain.hu/domain/szabalyzat/szabalyzat.html> honlapon talál.
- 4.1.9. Amennyiben Előfizető a domain szolgáltatást a fenntartási idő lejártá után 30 (harminc) nappal, rendes felmondással nem mondja fel, akkor az automatikusan meghosszabbodik egy évvel, amelyről Szolgáltató számlát állít ki Előfizetőnek. Előfizető vállalja, hogy az ily módon meghosszabbodott domain szolgáltatás díját az újabb fenntartási idő lejártáig fizeti.

## 4.2. Kiegészítő szolgáltatások

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



- 4.2.2. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatásokból és a Kiegészítő Szolgáltatásokból Díjcsomagokat képezzen. Szolgáltató a Díjcsomagok változásaival kapcsolatos információkat a Szolgáltató Honlapján közzéteszi.
- 4.2.3. 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.
- 4.2.4. Az ingyenes Kiegészítő Szolgáltatások – kiemelten ide tartoznak a nem Szolgáltató 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.
- 4.2.5. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató az üzemeltetés során tudomást szerez Előfizető nem biztonságosan üzemeltetett szoftveréről, és erről Előfizetőt tájékoztatja, Előfizető köteles a lehető leghamarabb, de legkésőbb 5 munkanapon belül a szükséges javításokat elvégezni. Ellenkező esetben Szolgáltató minden további értesítés nélkül a szolgáltatást korlátozni jogosult.

## 4. sz. melléklet: Rendszerfelügyeleti és üzemeltetési szolgáltatás

### 1. Fogalommagyarázat

- 1.1.1. Back-up Szerver: adatmentés végzésére szolgáló szerver.
- 1.1.2. Back-up Szerver Felügyelete: Szolgáltató olyan rendszerfelügyeleti szolgáltatása, amely adatmentés végzésére szolgáló szerver felügyeletére vonatkozik.
- 1.1.3. 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.
- 1.1.4. Éles Üzemű Eszköz: olyan Eszköz, amelynek funkcióit Előfizető felhasználói rendszeresen igénybe veszik.
- 1.1.5. Eszköz: a Szolgáltató Rendszerfelügyeleti Szolgáltatása által érintett szerverek, munkaállomások és hálózati eszközök összefoglaló neve, amelynek listáját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 1.1.6. Eszközön Futó Szolgáltatás: valamely Eszközön üzemeltetett funkciók és szolgáltatások, amelyre Szolgáltató Rendszerfelügyeleti Szolgáltatást végez és amelyeknek listáját az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 1.1.7. Hálózati Eszköz: switch-ek, routerek és más hasonló eszközök.
- 1.1.8. 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.
- 1.1.9. Licenzserver Szolgáltatás: Szolgáltató olyan rendszeres szolgáltatása, amelynek keretében egy olyan központi rendszert bocsát Előfizető rendelkezésére, amely figyel és ellenőrzi, hogy az értékesített termék érvényes licenccel rendelkezik-e. Érvénytelen licenc esetén az értékesített termékfunkció automatikusan korlátozásra kerül. Szolgáltató a rendszerhez adminisztrációs felületet biztosít (<https://licenceweb.ikron.hu>),

amelyen Előfizető elvégezheti az ügyfelek nyilvántartását és a hozzájuk tartozó licencek kezelését.

- 1.1.10. Megosztott feladat: Szolgáltató olyan szolgáltatási feladata, amelyet Előfizetővel vagy Előfizető által megbízott harmadik féllel együtt végez. A Megosztott Feladatok listáját, amennyiben van ilyen feladat, az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 1.1.11. Monitorozó Szolgáltatás: Szolgáltató olyan szolgáltatása, amelyben a távfelügyeleti rendszere riasztásait figyeli, és csak Előfizető döntésétől függően avatkozik be. Amennyiben Előfizető igényli a beavatkozást, akkor Szolgáltató a beavatkozást az Aktuális Óradíja alapján végezi el Munkaidőben, és az Aktuális Óradíja másfélszereséért az Ügyeleti Idő alatt.
- 1.1.12. Munkaállomás Felügyelete: Szolgáltató olyan egyszeri vagy rendszeres szolgáltatása, amelynek keretében – Üzemeltetési Segédsoftver segítségével – online távfelügyeletet, alkalmazás és/vagy operációs rendszer támogatását, hibaelhárítást, ill. hibaelemzést lát el. A szolgáltatás tartalmazza továbbá a munkaállomások hardveres állapotának rendszeres vagy eseti jellegű ellenőrzését, szükség esetén javítását, cseréjét, illetve az erre irányuló szaktanácsadást.
- 1.1.13. Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás: Szolgáltató rendszerfelügyeleti szolgáltatása, amely három fő részből áll: távfelügyelet, üzemeltetés és adatmentés, amelyeknek speciális szabályait a jelen melléklet tartalmazza.
- 1.1.14. Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő és jelen mellékletben nevesített rendszerfelügyelethez és üzemeltetéshez kapcsolódó szolgáltatás.
- 1.1.15. SaaS Szolgáltatás: valamely Eszközön üzemeltetett szoftverbérleti konstrukcióban (SaaS - Software as a Service) működő szolgáltatás.
- 1.1.16. SaaS Szolgáltatás Felügyelete: Szolgáltató olyan rendszerfelügyeleti szolgáltatása, amely SaaS Szolgáltatás felügyeletére vonatkozik.
- 1.1.17. Tartalék Eszköz: olyan Eszköz, melynek feladata az Éles Üzemű Eszközök gyors kiváltása egy esetleges hardver meghibásodás esetén, funkcióit Előfizető felhasználói csak a pótlás időtartama alatt használják.
- 1.1.18. 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 40 GB-ot meghaladja. A Túlhasználati Díj mértéke 1000 Ft + ÁFA / 10 GB.

- 1.1.19. Ügyeleti Idő: Munkanapokon 0 órától 9 óráig, 17 órától 24 óráig és egyéb napokon 0 órától 24 óráig.
- 1.1.20. Üzemeltetési Segédsoftver: Szolgáltató által a Szerződéssel kapcsolatos szolgáltatások nyújtása során felhasznált, a Szolgáltató tulajdonát képező softver.
- 1.1.21. Üzemeltetési Segédeszköz: Szolgáltató által a Szerződéssel kapcsolatos szolgáltatások nyújtása során felhasznált, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök és egyéb ingóságok.

## 2. A szolgáltatás tárgya

- 2.1.1. 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

### 3.1. Előfizető jogai és kötelezettségei

- 3.1.1. Előfizető az Eszközeihez internetes távfelügyelethez szükséges hozzáférést biztosít Szolgáltatónak. Ennek műszaki feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 3.1.2. Előfizető vállalja, hogy a hibabejelentéseket, a feladatkiadásokat és a folyamatban lévő munkákkal kapcsolatos hozzászólásait a PEAS Ügyfélkapun rögzíti.
- 3.1.3. Előfizető vállalja, hogy az Emelt Szintű Felügyelet igénybevétele esetében a felmerült hibákat a PEAS Ügyfélkapun való rögzítésen túl telefonos úton is bejelenti a Szolgáltató által biztosított ügyeleti telefonszámon (+36-20-448-4448).
- 3.1.4. Előfizető vállalja, hogy a hibaelhárítás során maximálisan együttműködik Szolgáltatóval a mielőbbi problémamegoldás érdekében.
- 3.1.5. Előfizető Szolgáltató rendelkezésére bocsátja a Szerződéssel kapcsolatos, feladatai ellátásához szükséges segédanyagokat,

dokumentációkat és minden olyan információt, amely Szolgáltató munkája végzéséhez szükséges.

- 3.1.6. 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 Eszközkhöz megfelelő hozzáférést kapjanak.
- 3.1.7. Előfizető garantálja, hogy a Szerződéssel kapcsolatos feladatokat kizárólag Szolgáltatóval végezteti el, kivéve a Megosztott Feladatokat.
- 3.1.8. Előfizető a Szerződés megszűnése esetén köteles az Üzemeltetési Segédeszközöket 8 napon belüli visszaszolgáltatni, illetve tűrni, hogy Szolgáltató az Üzemeltetési Segédsoftvereket Előfizető eszközeiről eltávolítsa.

## 3.2. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 3.2.1. Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos feladatokat elsősorban internetes távfelügyelet formájában végzi el, a kiszállás lehetőségével csak indokolt esetben él.
- 3.2.2. Szolgáltató az Alapszintű Felügyelet esetében bekövetkezett hiba esetén a hibabejelentést követően a lehető leghamarabb, de legkésőbb 4 munkaórán belül megkezdi a hiba elhárítását.
- 3.2.3. Szolgáltató az Emelt Szintű Felügyelet esetében bekövetkezett hiba esetén a telefonos hibabejelentést követően a lehető leghamarabb, de legkésőbb 1 órán belül megkezdi a hiba elhárítását.
- 3.2.4. Szolgáltató a hibabejelentéshez biztosítja a PEAS Ügyfélkaput.
- 3.2.5. Szolgáltató vállalja, hogy a hibabejelentéseket feldolgozását és a folyamatban lévő munkákkal kapcsolatos hozzászólásait a PEAS Ügyfélkapun rögzíti.
- 3.2.6. Szolgáltató a Kiemelt Szolgáltatások esetében felmerült problémák bejelentéshez a hét minden napján 0-24 óráig telefonos ügyeletet is biztosít (+36-20-448-4448).
- 3.2.7. 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.

- 3.2.8. Szolgáltató nem felel az Eszközökön Futó Szolgáltatások – 3 munkanappal korábban bejelentett és egyeztetett – frissítéséből, illetve karbantartásából származó leállásokért.
- 3.2.9. Szolgáltató nem felel azért, ha Előfizető rendszerének működésképtelenségét amiatt nem tudja elhárítani, mert Előfizető rendszeréhez való hozzáférés nem vagy nem megfelelően biztosított.
- 3.2.10. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy Előfizető által ismertett, Előfizető telephelyén érvényes vagyon-, tűz-, munka-, környezetvédelmi és biztonságtechnikai előírásokat betartja.
- 3.2.11. Szolgáltató az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban igénybe vett Üzemeltetési Segédsoftverek és Üzemeltetési Segédeszközök használatáért külön díjazásra nem tart igényt.
- 3.2.12. 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

- 4.1.1. Szolgáltató a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás keretében 365x24 órás telefonos ügyeletet és 365x24 órás hibaelhárítási szolgáltatás üzemeltet.
- 4.1.2. 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).

- 4.1.3. A monitorozó rendszer egy Eszköz elérhetetlensége esetén, ill. a beállított Eszközön Futó Szolgáltatásokban történő üzemzavar esetén riasztást küld, amit Szolgáltató a PEAS Ügyfélkapun rögzített hibajegy formájában kezel.
- 4.1.4. 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.
- 4.1.5. Hibabejelentés esetén, ill. a hibajegy létrehozása után a Szolgáltató általános reakcióideje 4 óra, amelytől Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek.
- 4.1.6. 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.
- 4.1.7. 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

4.2.1. 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 felügyeleti riasztásokról.

4.2.2. 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

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



4.3.2. 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).

4.3.3. 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.

4.3.4. 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).

4.3.5. 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.

4.3.6. Az adatmentés elsősorban Szolgáltató saját adatmentő szerverére történik. A Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás keretében az Eszközönként felhasználható tárhely 40 GB. Szolgáltató az ezt meghaladó

adatmennyiségért a Szolgáltató Honlapján feltüntetett árlista alapján Túlhasználati Díjat számol fel.

4.3.7. Szolgáltató Adatarchiválási Szolgáltatást a Rendszerfelügyeleti Szolgáltatás keretében nem végez.

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

(a) az adott Eszköz fizikai meghibásodása esetén;

(b) az adott Eszköz kicserélése esetén, amennyiben a csere után a rendszer változatlan formában üzemel tovább, és az Eszköz beszerzését Szolgáltató végezte el;

(c) azon teszt helyreállítások esetén, amelyek nem Előfizető kérésére történnek.

4.3.9. 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.

4.3.10. 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. Fogalommagyarázat

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

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

Az Adatmigráció egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.

1.1.2. Bevezetés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amely – Előfizető igénye szerint – az alábbi szolgáltatásokat tartalmazhatja a Bevezetés időtartamának 50%-ában, a Felek közötti megbeszélések keretén belül:

- Szolgáltató átbeszéli Előfizetővel Előfizető folyamatait és működését,
- Szolgáltató ismerteti a PEAS funkcionalitását és a PEAS-ben leprogramozott folyamatokat,
- Szolgáltató felvázolja Előfizető folyamataira illeszkedő legjobb megoldási lehetőségeket,
- Szolgáltató tanácsot ad Előfizető folyamatainak optimális átalakítására, amennyiben szükséges,
- Szolgáltató felveszi a PEAS 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 PEAS-szel kapcsolatos feladatköri leírásának elkészítésében

- Szolgáltató közreműködik az adatmigráció megtervezésében.

A Bevezetés időtartamának másik 50%-ában 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.

- 1.1.3. Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés: a jelen melléklet vonatkozásában az Egyedi Előfizetői Szerződést jelenti.
- 1.1.4. Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő szoftverfejlesztési, szoftverfunkciófejlesztési és honlapfejlesztési tevékenység, amelynek részleteit az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza. Előfizető a Szoftverfejlesztési Szolgáltatást az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés megkötésével rendeli meg.
- 1.1.5. Elfogadási Kritériumok: olyan feltételek, amelyeket Felek a Szoftverfejlesztés átadása és átvétele esetére határoznak meg a Funkciólistában.
- 1.1.6. Fejlesztési Díj: a Előfizető által fizetendő vállalkozói díj, amelyet a Szolgáltató által végzett Szoftverfejlesztési Szolgáltatás ellenértékeként fizet. Felek a Fejlesztési Díjat a Funkciólistában szereplő egyes Funkciónként határozzák meg.
- 1.1.7. Fejlesztési Időszak: olyan időszak, amelyben a Szoftverfejlesztés elkészül, és amelynek végét egy Mérföldkő képezi.

- 1.1.8. Fizetési Ütemezés: a Szoftverfejlesztés Előfizető általi kifizetésének ütemezése.
- 1.1.9. Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő folyamatos szoftverfejlesztési, szoftverfunkció- fejlesztési és honlapfejlesztési tevékenység, amelynek részleteit a Szoftverfejlesztési Keretszerződés és annak részét képező Megrendelőlap tartalmazza. Előfizető a Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatást a Megrendelőlap Felek általi aláírásával rendeli meg.
- 1.1.10. 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.
- 1.1.11. Járulékos Szolgáltatás: Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő és a jelen mellékletben nevesített szoftverfejlesztéshez kapcsolódó alábbi szolgáltatások: adatmigráció, bevezetés, szaktanácsadás, szoftveroktatás, telepítés, tesztelés.
- 1.1.12. 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.
- 1.1.13. Mérföldkő: a Fejlesztési Időszak utolsó napja, amikor a Szoftverfejlesztést Szolgáltató elkészíti és Előfizetőnek átadja.
- 1.1.14. Support: Szolgáltató folyamatos szolgáltatása, amely a szoftverfejlesztési szolgáltatáshoz járulékosan kapcsolódik, és amely az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:
- Jogszabálykövetés: a Szoftver hatályos jogszabályoknak való folyamatos megfeleltetése;
  - Szoftverfrissítések rendelkezésre bocsátása: olyan hibajavítások, biztonsági hibajavítások és technológiai fejlesztéseket, amelyek nélkülözhetetlenek ahhoz, hogy a Szoftver hibamentesen és biztonságosan működjön illetve, hogy a Szoftver a folyamatosan változó technológia követelményeinek megfeleljen;

- Terméktámogatás: technikai segítségnyújtás a Szoftver felhasználásával kapcsolatban telefonon és/vagy a PEAS Ügyfélkapun keresztül. A rendelkezésre állás a munkaidőben korlátlan.
- 1.1.15. 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.
- 1.1.16. Szoftverfejlesztés vagy Funkció: a Funkciólista által külön meghatározott, Szolgáltató által leszállítandó és átadandó szoftverfejlesztés, szoftverfunkció vagy honlapfejlesztés.
- 1.1.17. Szoftverfejlesztési Időkeret: Felek által a Szoftverfejlesztési Keretszerződésben havonta vagy más időegységben meghatározott óraszám (óraszám / időegység), amelyben Szolgáltató Előfizető rendelkezésére áll és Szoftverfejlesztési Szolgáltatást végez.
- 1.1.18. 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.
- 1.1.19. Szoftveroktatás: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amely – Előfizető igénye szerint – az alábbi szolgáltatásokat tartalmazhatja, a Felek közötti megbeszélések keretén belül:
- Szolgáltató ismerteti a PEAS funkcionalitását és a PEAS-ben leprogramozott folyamatokat,
  - Szolgáltató segít a kijelölt felhasználóknak, hogy elsajátítsák a PEAS használatát.

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

- 1.1.20. Szolgáltatás: az Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás, a Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatás és a Járulékos Szolgáltatás együttesen.
- 1.1.21. Telepítés: Szolgáltató egyszeri szolgáltatása, amelynek keretében a Szoftverfejlesztést saját szerverére vagy Előfizető szerverére telepíti. A Telepítés egyszeri díját az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés tartalmazza.
- 1.1.22. Teljesítési Igazolás: a Szolgáltató fizetési jogosultságát keletkeztető dokumentum, amelyet Előfizető ír alá.
- 1.1.23. 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. A Szolgáltatás tárgya

- 2.1.1. Előfizető megrendeli, Szolgáltató pedig nyújtja Előfizető számára a Szolgáltatást, és a Szoftverfejlesztésre vonatkozóan Előfizető részére nem kizárólagos felhasználási jogot ad. Előfizető Szolgáltató részére Fejlesztési Díjat fizet.

## 3. Általános szabályok

### 3.1. A szoftverfejlesztés menete

- 3.1.1. Szolgáltató a Szoftverfejlesztést a Funkciólistában foglalt Funkciókat, a feltüntetett Fejlesztési Időszakban elkészíti, és azt a Mérföldköig Előfizetőnek átadja.
- 3.1.2. 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.
- 3.1.3. 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.

### 3.2. A Funkciólista módosítása

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.2.3. 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.

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

### 3.3. Előfizető jogai és kötelezettségei

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

3.3.2. Előfizető nevében teljesítési igazolásra, átvételre, elfogadásra, illetve kifogás tételére az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződésben kapcsolattartóként meghatározott személyek jogosultak.

3.3.3. 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.

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



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

3.3.6. Előfizető a megrendelt Szolgáltatást rendes felmondással nem mondhatja fel.

### 3.4. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

3.4.1. Szolgáltató felelős az általa elvégzett munka szakszerűségéért.

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

3.4.3. 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.

3.4.4. 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 rá bízott (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.

3.4.5. 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.

3.4.6. 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.

- 3.4.7. Szolgáltató köteles a Előfizetőt haladéktalanul értesíteni minden olyan tudomására jutó körülményről, amely a Szoftverfejlesztés határidőn belül való elkészítését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató felelősséggel tartozik.
- 3.4.8. Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítése során jogosult alvállalkozót igénybe venni.

### 3.5. Jótállás

- 3.5.1. Szolgáltató a Szoftverfejlesztés elfogadását követő 12 hónapon belül köteles az Előfizető által jelzett, a Funkciólistának nem megfelelő működést ingyenesen kijavítani, feltéve, hogy a nem megfelelő működés az eredetileg átadott Szoftverfejlesztésben fennállt.
- 3.5.2. Szolgáltató nem kötelezhető a Funkciólistában nem szereplő Funkciók jótállás keretében történő megvalósítására.
- 3.5.3. Előfizető a jótállási igényét a PEAS Ügyfélkapun rögzíti. Szolgáltató köteles a jótállási igényre 1 munkanapon belül válaszolni. Szolgáltató a kijavítást – a jótállási igény kézhezvételét követően – közösen megállapított határidőn belül köteles elvégezni.

### 3.6. Support

- 3.6.1. Szolgáltató vállalja, hogy a Szoftver átadásától számított 12 hónapig ingyenesen biztosítja a Szoftverfejlesztés Supportját.
- 3.6.2. A Teljesítési Igazolás keltétől számított 13. hónaptól kezdve Szolgáltató – külön szerződés keretében – vállalja a Support-ot.

## 4. Egyedi Szoftverfejlesztési Szolgáltatás szabályai

### 4.1. Speciális szabályok

- 4.1.1. 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.

### 4.2. Díjazás

- 4.2.1. A Fejlesztési Díj alapját Szolgáltató Aktuális Óradíja képezi, amelytől Felek az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződésben eltérhetnek.

- 4.2.2. Szolgáltató a Funkciólistában szereplő egyes Funkciók kapcsán a fejlesztési időre időbecslést készít. A fejlesztési idő óraszámával fel kell szorozni az Aktuális Óradíjat, amely az egyes Funkciónként megadja a Fejlesztési Díj mértékét.
- 4.2.3. A Fejlesztési Díj az egyes Funkciók tekintetében külön is megváltoztatható, anélkül, hogy a többi Funkció Fejlesztési Díja megváltozna.
- 4.2.4. Szolgáltató – Előfizető által aláírt Teljesítési Igazolás ellenében – jogosult a Fejlesztési Díjról számlát kiállítani, kivéve azt az esetet, amikor Szolgáltató a Fizetési Ütemezés szerint előlegszámlát állít ki.

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

- 4.3.1. Az Egyedi Szoftverfejlesztési Szerződés a kötelezettségek maradéktalan teljesítésével megszűnik.

### **5. Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatás szabályai**

#### **5.1. Speciális szabályok**

- 5.1.1. 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.
- 5.1.2. Előfizető a Szoftverfejlesztési Keretszerződés megkötésével megbízza Szolgáltatót, hogy számára a Szoftverfejlesztési Keretszerződés meghatározott Szoftverfejlesztési Időkeretben rendelkezésre álljon és Folyamatos Szoftverfejlesztési Szolgáltatást végezzen.
- 5.1.3. 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 a PEAS Ügyfélkapun fogadják el.
- 5.1.4. Szolgáltató Előfizetőnek a Megrendelőlapon megfogalmazott igényei szerint a Szoftverfejlesztést elkészíti, és azt Megrendelőnek átadja.

5.1.5. 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 időt Előfizető jogosult a következő Szoftverfejlesztési Időkeretben felhasználni, egészen addig, amíg a Szoftverfejlesztési Keretszerződés megkötésétől számított 12 hónap el nem telik. A 12 hónap eltelte után Előfizető a továbbiakban erre nem jogosult.

5.1.6. 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.

## 5.2. Díjazás

5.2.1. 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.

5.2.2. Előfizető a Szolgáltatási Díjat a Szoftverfejlesztési Keretszerződés lejártáig köteles fizetni.

## 5.3. A Szoftverfejlesztési Keretszerződés hatálya

5.3.1. Felek a Szoftverfejlesztési Keretszerződést határozott időre kötik, azzal, hogy Felek a határozott időtartam elteltével a Szoftverfejlesztési Keretszerződést határozott időre meghosszabbíthatják.

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

5.3.3. 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. sz. melléklet: Adatfeldolgozás

### 1. Adatfeldolgozási tevékenység

- 1.1.1. A jelen mellékletben szereplő kikötéseket kell alkalmazni az 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.
- 1.1.2. A jelen mellékletben adatfeldolgozó a Szolgáltató továbbiakban: „**Adatfeldolgozó**”), adatkezelő az Előfizetőt (továbbiakban: „**Adatkezelő**”).
- 1.1.3. **Adatfeldolgozás tárgya:** Az Adatkezelővel jogviszonyban levő érintett természetes személyek adatainak kezelése az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan. Az Adatfeldolgozó igénybevételéhez nem kell az érintett előzetes beleegyezése, de szükséges a tájékoztatása, amely Adatkezelő feladata.
- 1.1.4. **Adatkezelés időtartama:** az Előfizetői Szerződés fennállásáig, vagy az érintett hozzájárulása visszavonásáig.
- 1.1.5. **Adatkezelés jellege és célja:** a jelen ÁSZF-ben szereplő szolgáltatások nyújtása.
- 1.1.6. **A személyes adatok típusa:**
- Előfizető munkavállalóira vonatkozó személyes adatok
  - Előfizető ügyfeleire vonatkozó személyes adatok

### 1.1.7. Az érintettek kategóriái:

- a) Adatkezelő munkavállalói
- b) Adatkezelő megrendelői, vevői, ügyfelei

## 2. Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei

- 2.1.1. Az Adatfeldolgozó kijelenti, hogy az adatfeldolgozást a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően végzi.
- 2.1.2. **Utasítási jog:** Az Adatfeldolgozó a személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli.
- 2.1.3. **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.
- 2.1.4. **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.

2.1.5. 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 készít, 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.

2.1.6. **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 igénybevételét megelőzően tájékoztatja az Adatkezelőt a további adatfeldolgozó személyéről, valamint a további adatfeldolgozó által végzendő tervezett feladatokról. Ha Adatkezelő ezen tájékoztatás alapján a további adatfeldolgozó igénybevételével szemben kifogást emel, a további adatfeldolgozó igénybevételére az Adatfeldolgozó kizárólag a kifogásban megjelölt feltételek teljesítése esetén jogosult. Ha Adatfeldolgozó bizonyos, az Adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, erre köteles írásba foglalt szerződést kötni, és abban a további adatfeldolgozóra is ugyanazokat az adatvédelmi kötelezettségeket telepíteni, mint amelyek az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között létrejött jelen Szerződésben szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítania kell, hogy az adatkezelés megfeleljen a Rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az Adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

#### 2.1.7. Együttműködés az Adatkezelővel:

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

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



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

2.1.8. Adatfeldolgozó köteles a számára jogszabályban meghatározott nyilvántartások vezetésére.

### **3. Adatkezelő jogai és kötelezettségei**

3.1.1. Adatkezelő jogosult ellenőrizni Adatfeldolgozónál a Szerződés szerinti tevékenység végrehajtását.

3.1.2. 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.

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

### **4. Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén**

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

4.1.2. 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 biztosítja, 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: Rackforest Kft.

Székhely: 1116 Budapest, Sáfrány utca 6.

Céggjegyzék szám: 01-09-914549

Adószám: 14671858-2-43

Képviselő: Atiyeh Nabil

Telefonszám: +36 70 362 4785

E-mail cím: info@rackforest.hu

Honlap: <https://rackforest.com/>

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: Versanus Kft.

Székhely: 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. 5. em. 56.

Céggjegyzék szám: 01-09-738703

Adószám: 13504786-2-41

Képviselő: Taranov Kuzma

Telefonszám: +36 1 430 1168

E-mail cím: support@versanus.eu

Honlap: <https://versanus.eu/>

## 2. Könyvviteli és bérszámfejtő szolgáltató

A Társaságunk az adó és számviteli kötelezettségei teljesítéséhez könyvviteli szolgáltatói szerződéssel külső szolgáltatót vesz igénybe, aki kezeli a Társaságunkkal szerződés vagy kifizetői kapcsolatba levő természetes személyek személyes adatait is, a Társaságunkat terhelő adó és számviteli kötelezettségek teljesítése céljából, emellett a munkavállalók személyes adatait, a munkaviszonyból eredő adó-, járulék- és társadalombiztosítási kötelezettségek teljesítése érdekében.

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: Fox-y Bt.

Székhely: 6728 Szeged, Baktói u. 72.

Céggjegyzék szám: 06-06-005945

Adószám: 21725674-2-06

Képviselő: Váczi Zoltán

Telefonszám: +36/ 30-488-64-40

E-mail cím: vaczi@tiszamet.hu

## 3. Postai szolgáltatások, kézbesítés, csomagküldés

Ezen adatfeldolgozók Társaságunktól megkapják a postai küldemények kézbesítéséhez szükséges személyes adatokat (érintett neve, címe, telefonszáma), és ennek felhasználásával kézbesítik a postai küldeményeket.

Ezen szolgáltatók:

Magyar Posta

Futárszolgálat:

Cégnév: DPD Hungária Kft.

Székhely: 1158 Budapest, Késmárk utca 14/B

Cégjegyzék szám: 01-09-888141

Adószám: 13034283-2-42

Képviselő: Czifrik Szabolcs

Telefonszám: +361 501 6200

E-mail cím: dpd@dpd.hu

Honlap: <https://www.dpd.co>

#### 4. Pályázatíró szolgáltató

Ezen adatfeldolgozó Társaságunk megbízásából kezeli a pályázatok kapcsán az érintett természetes személyek személyes adatait.

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: Terra-Tender Kft.

Székhely: 6725 Szeged, Szentháromság utca 61. fszt. 1

Adószám: 14573592-2-06

Képviselő: Durszt Anikó Blanka

Telefonszám: +36 70 930 0276

E-mail cím: durszt.aniko@terratender.hu

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: Benefit Tanácsadó Iroda

Székhely: 6725 Szeged, Dobó utca 49/B 1. em. 2. ajtó

Adószám: 67642052-1-26

Képviselő: Dr. Szilágyi Erzsébet

Telefonszám: +36 20/364 0741

E-mail cím: benefit.eu@gmail.com

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: Avantázs Kft.

Székhely: 6728 Szeged, Baktói utca 72.

Cégjegyzék szám: 06-09-006956

Adószám: 12498138-2-06

Képviselő: Váczi Zoltán

Telefonszám: +36/ 30-488-64-40

E-mail cím: vaczi@tiszanet.hu

Honlap: <http://www.avantazs.hu/>

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: Equinox Consulting Kft.

Székhely: 7400 Kaposvár, Damjanich utca 6. II. lház. 3. em. 2.

Cégjegyzék szám: 14-09-308106

Adószám: 14306880-2-14

Képviselő: Szabó Levente

Telefonszám: +36 1 430 0853

E-mail cím: info@equinoxconsulting.hu

Honlap: <http://equinoxconsulting.hu/>

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: E-Press Nyomda Kft.

Székhely: 6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 72/B.

Cégjegyzék szám: 06-09-008254

Adószám: 12934245-2-06

Képviselő: Engi Gábor

Telefonszám: 62/543-025

E-mail cím: [informacio@epressnyomda.hu](mailto:informacio@epressnyomda.hu)

Honlap: <http://epressnyomda.hu/>

#### 10. Jogi tanácsadó szolgáltató

Ezen adatfeldolgozó Társaságunk megbízásából kezeli a jogi ügyekben érintett személyek személyes adatait.

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: Juhász és Csvila Ügyvédi Iroda

Székhely: 6722 Szeged, KÁLVÁRIA SUGÁRÚT 19.

Adószám: 18465150-2-06

Képviselő: Dr. Juhász János

Telefonszám: 62/426-657

E-mail cím: [jms.iroda@jms.co.hu](mailto:jms.iroda@jms.co.hu)

Honlap: <http://jmsiroda.hu/>

#### 11. Hírlevélküldő szolgáltató

Ezen adatfeldolgozó Társaságunk megbízásából kezeli a hírlevelek küldésével kapcsolatban érintett személyek személyes adatait.

A szolgáltató megnevezése:

Cégnév: SalesAutoPilot Kft.

Székhely: 1016 Budapest, Zsolt utca 6/C 4. em. 4.

Adószám: 25743500-2-41

Képviselő: Csepregi Balázs

Telefonszám: (+36) 1 490 0172

E-mail cím: [csepregi.balazs@salesautopilot.hu](mailto:csepregi.balazs@salesautopilot.hu)

Honlap: <https://salesautopilot.hu/>