

Hatályos: 2022.07.15-től

SOULWARE ZRT.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ÁSZF 1.7.0

Jelen Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”) célja a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások Megrendelő általi igénybevétele feltételeinek a meghatározása. Jelen ÁSZF irányadó - a Felek ellenkező értelmű írásbeli megállapodása hiányában - a Szolgáltató és a Megrendelő között a Szolgáltatások igénybevétele tárgyában létrejött Szolgáltatási Szerződésre („**Szerződés**”). Jelen ÁSZF a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

1. Értelmező rendelkezések

1.1 A jelen ÁSZF-ben nagy kezdőbetűvel írt szavak és kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

1.1.1 „**Adat**” jelenti Megrendelő [Eszközein](#) tárolt összes elektronikus adatot illetve információt.

1.1.2 „**Adatmentés**” jelenti az Adat eredeti [Eszköztől](#) eltérő, más adathordozóra történő strukturált másolását.

1.1.3 „**Alapfunkcionalitások**” jelenti az alábbi Technológiai és Üzleti Alapfunkcionalitásokat, vagy a szöveggörnyezettől függően ezek bármelyikét:

Technológiai Funkcionalitások:

- i. „**Címtár Szolgáltatás**” jelenti a felhasználók és erőforrások központi nyilvántartását, kezelését, és adatszolgáltatását az erre felkészített Komponensek számára biztosító Alapfunkcionalitást;
- ii. „**Fájl Szerver**” jelenti a Megrendelő központi tárolású elektronikus adatai elérését biztosító Alapfunkcionalitást;
- iii. „**Levelezőrendszer**” jelenti az elektronikus levelek küldését, fogadását, levél fiókok elérését (klienssel, vagy web felületen keresztül) biztosító Alapfunkcionalitást;
- iv. „**Mentési Rendszer**” [*]
- v. „**Tartalomszűrő Védelem**” jelenti az Internet szabályozott elérését és a kockázatot jelentő tartalmak elleni védelmet biztosító Alapfunkcionalitást.
- vi. „**Tűzfal Védelem**” jelenti a kettő vagy több hálózat közötti adatfolyam szabályozását biztosító Alapfunkcionalitást.
- vii. „**Levélszűrő Védelem**” jelenti az elektronikus levelezőrendszer kéretlen, számítógépes vírusokkal fertőzött és nem megengedett tartalmú küldeményekkel szembeni védelmét biztosító Alapfunkcionalitást.
- viii. „**Virtualizáció**” jelenti a virtuális környezetben futó szoftver-platform (operációs rendszer vagy alkalmazás) működését biztosító Alapfunkcionalitást.

Üzleti Funkcionalitások:

- i. „**CRM (Customer Relationship Management)**” jelenti a Megrendelő elektronikus partneradatbázisai elérését, olvasását illetve írását biztosító Alapfunkcionalitást;
- ii. „**Csoportmunka Támogatás**” jelenti a Megrendelő saját és a definiált közös munkaszervezési erőforrások, naptárak, jegyzetek elérését, írását valamint olvasását biztosító Alapfunkcionalitást;
- iii. „**Dokumentum Kezelő**” jelenti a Megrendelő saját dokumentumainak strukturált, leíróadatokkal ellátott központi tárolását, elérését, írását, olvasását és kereshetőségét biztosító Alapfunkcionalitást.
- iv. „**Helpdesk-rendszer**” jelenit az elektronikus hibajegyek kezelését és azok feldolgozását biztosító Alapfunkcionalitást.
- v. „**Hardver-Szoftver leltárkezelő**” jelenti a kliens- és szerver oldali komponensek által elektronikus leltárt készítő és tároló Alapfunkcionalitást.
- vi. „**Web Portál**” jelenti az internetes megjelenítést biztosító Alapfunkcionalitást.
- vii. „**Work Flow**” jelenti munkafolyamatok szabályozott futtatását biztosító Alapfunkcionalitást.

1.1.4 „**Elsőbbségi Kiemelt Funkció**” jelenti a Megrendelő által kiválasztott [Kiemelt Funkciókat](#), amelyeket a Szolgáltató a Szerződés 1. számú melléklete szerint magasabb prioritási szint szerint kezel. Ezek mértéke nem haladhatja meg az összes [Kiemelt Funkció](#) 20%-át.

1.1.5 „**Eszköz**” jelenti a Megrendelőnek azon informatikai eszközeit, amelyeken az [Alapfunkcionalitásokat](#) használni kívánja, illetve amelyek az [Alapfunkcionalitások](#) használatához szükségesek. Az Eszközök listáját és/vagy specifikációját a Szerződés vagy annak mellékletei tartalmazzák.

1.1.6 „**Fejlesztési Fázis**” jelenti a Szerződésben a Rendszer megalkotására meghatározott időszakot.

1.1.7 „**Hiba**” jelenti a [Rendszer](#) használhatóságát hátrányosan befolyásoló alábbi eseményeket vagy a szövegkörnyezettől függően ezek bármelyikét:

- i. „**Funkció Hiba**” jelenti a [Rendszer](#) működésében bekövetkező olyan eseményeket, amelyek következtében egyes [Kiemelt Funkciók](#) nem megfelelően működnek, de az [Alapfunkcionalitások](#) megfelelően működnek.
- ii. „**Elsőbbségi Hiba**” jelenti a [Rendszer](#) működésében bekövetkező olyan eseményeket, amelyek következtében egyes [Elsőbbségi Kiemelt Funkciók](#) nem megfelelően működnek, de az [Alapfunkcionalitások](#) megfelelően működnek.
- iii. „**Kritikus Hiba**” jelenti a [Rendszer](#) működésében bekövetkező olyan eseményeket, amelyek következtében a Rendszer működésképtelen, az Alapfunkcionalitások nem elérhetőek a felhasználók számára.
- iv. A Szolgáltató a Hiba jellegének meghatározásakor a [Referencia Rendszerrel](#) tesztelt [Funkcionalitásokat](#) figyelembe veheti.

1.1.8 „**Hibaelhárítás Kezdeté**” minden esetben azt az időpontot jelenti, amely időpontban a jelen ÁSZF [1.sz. mellékletében](#) meghatározottak szerint a [Szolgáltató](#) a Hiba elhárítását legkésőbb megkezdi. [Szolgáltató](#) a [Hiba](#) elhárítását ezt az időpontot megelőzően is megkezdheti, ilyen esetben is a jelen ÁSZF [1.sz. mellékletében](#) meghatározottak szerinti legkésőbbi időpontot kell a „Hibaelhárítás Kezdetének tekinteni.”

- 1.1.9 „**Kiemelt Funkció**” jelenti azokat a [Rendszer](#) szolgáltatásokat amelyek nem tartoznak az Alapfunkcionalitások körébe.
- 1.1.10 „**Komponens**” jelenti a legkisebb, önálló funkcionálissal bíró elemet.
- 1.1.11 „**Konzultáció**” jelent minden olyan személyes, telefonon vagy írásban történő párbeszédet a Megrendelővel, amely a Megrendelő munkafolyamataira, igényeire illetve a Rendszerrel szemben támasztott elvárásaira irányul, vagy arról folyik, ideértve a Szolgáltató által a Megrendelő részére a Megrendelő meglévő és tervezett IT infrastruktúrájával (hardver, hálózat, skálázhatóság, kliens és szerver alkalmazások, IT biztonság, üzemeltetés és üzemen tartás, költséghatékonyság) nyújtott tanácsadást is.
- 1.1.12 „**Nyílt Forráskód**” (Open Source) jelenti az általános definíció szerint a szabadon használható, másolható, terjeszthető, tanulmányozható és módosítható szoftvereket.
- 1.1.13 „**Oktatás**” jelenti a Megrendelő munkavállalóinak, és/vagy a Rendszer felhasználóinak képzését, mely során a használathoz szükséges tudást elsajátíthatják.
- 1.1.14 „**Program**” jelenti a [Rendszer](#) alapjául szolgáló, a [Szolgáltató](#) által fejlesztett vagy [Nyílt Forráskodú](#) (open source) szoftver [Komponenseket](#).
- 1.1.15 „**Referencia Rendszerek**” jelentik a Szerződésben vagy annak mellékletében meghatározott hardver és szoftver komponensek együttesét, amelyekkel a Megrendelő a [Rendszert](#) jellemzően használni kívánja. A Referencia Rendszereket a Szerződés időtartama alatt a Felek együttesen módosíthatják.
- 1.1.16 „**Rendszer**” jelenti az [Alapfunkcionalitások](#) használatához szükséges, a Szolgáltató által tervezett, az [Eszközökön](#) üzembe helyezett és támogatott [Programok](#), beállítások és [Kiemelt Funkcionalitások](#) együttesét.
- 1.1.17 „**Specifikáció**” jelenti Rendszer Alapfunkcionalitásait és Kiemelt Funkcióit.
- 1.1.18 „**Szolgáltató**” jelenti a Soulware Zrt.-t (székhely: Graphisoft Park, 1031 Budapest, Záhony utca 7.; cégjegyzékszám: 01-10-046527)
- 1.1.19 „**Szolgáltatások**” jelenti a Szerződés alapján a Megrendelő által megrendelt, a jelen ÁSZF [2. fejezetében](#) meghatározott Szolgáltatásokat vagy a szöveggörnyezettől függően azok bármelyikét.
- 1.1.20 „**Telepítés**” jelent minden olyan munkavégzést, amely a Rendszer alapbeállításokkal történő működését eredményezi.
- 1.1.21 „**Teljes Funkcionalitás**” jelenti a Szerződésben szereplő tervezett és az Átadás-Átvétel során a Felek által jegyzőkönyvben rögzített végleges rendszer-specifikációban meghatározott [Alapfunkcionalitásokat](#) a hozzájuk kapcsolódó egyedi beállításokkal és [Kiemelt Funkciókkal](#).

- 1.1.22 „**Testreszabás**” jelent minden olyan munkát, melyet a Szolgáltató végez a Rendszeren, hogy az a lehető legpontosabban a Megrendelő igényei és elvárásai szerint működjön. Ezen munkavégzés történhet a Megrendelő, a Szolgáltató telephelyein vagy harmadik helyszínen, illetve távoli eléréssel.
- 1.1.23 „**Tervezési Fázis**” jelenti a Szerződésben a Specifikáció elkészítésére meghatározott időszakot.
- 1.2 A Szerződés illetve a jelen ÁSZF és azok mellékletei közötti bármilyen ellentmondás vagy eltérés esetén elsősorban a Szerződésben illetve annak mellékleteiben, másodsorban a jelen ÁSZF-ben foglaltak az irányadók. Az Értelmező Rendelkezőkben meghatározott fogalmak és elnevezések irányadóak a mellékletekre is.

2. Szolgáltatások

2.1 A Rendszer tervezése, fejlesztése, üzembe helyezése

- 2.1.1 A Szolgáltató a Tervezési Fázisban a Szerződésben meghatározott módon, a Megrendelővel közösen, a Szerződés 1. sz. Mellékletében meghatározott feltételekkel és keretek között elkészíti a Specifikációt.
- 2.1.2 A Szolgáltató a Fejlesztési Fázisban a Specifikáció szerint megalkotja a Rendszert. A Tervezési Fázisban elkészített Specifikáció módosítása a Fejlesztési Fázisban csak a Felek közös megegyezése alapján lehetséges.
- 2.1.3 A Szolgáltató a 2.1.4 pontban meghatározott feltételek maradéktalan teljesülése esetén a Szerződésben meghatározott határidőn belül az [Eszközökre](#) telepíti a Specifikációban meghatározott [Alapfunktionalitásokat](#) és [Kiemelt Funkciókat](#). A Telepítést követően a Szolgáltató felhasználói Oktatásokat tart.
- 2.1.4 A Megrendelő köteles biztosítani, hogy a hibamentes [Eszközök](#) valamint a Szerződésben meghatározott, rendszergazdai jogosultsággal rendelkező informatika szakembere a [Rendszer](#) telepítésére a Szerződésben meghatározott határidőig a Teljesítés Helyén a [Szolgáltató](#) rendelkezésére álljanak.
- 2.1.5 A Felek a [Rendszer](#) telepítésének [Szolgáltató](#) általi készre jelentését követő 3 (három) munkanapon belüli időpontra közösen meghatározzák a próbaüzem kezdő időpontját („[Próbaüzem Kezdő Időpontja](#)”). A próbaüzem a [Rendszer](#) 5 napig tartó folyamatos, Kritikus Hibáktól mentes működéséig tart. A próbaüzem alatt tapasztalt, Elsőbbségi és Funkció [Hibákat](#) a Szolgáltató a 2.1.7 pontban meghatározott Átadás-Átvétel során köteles elhárítani.
- 2.1.6 A [Szolgáltató](#) a próbaüzem megkezdését a Szerződésben a Megrendelő érintett munkavállalóinak a [Rendszer](#) tekintetében a Szerződés mellékletében meghatározott társaságok valamelyike által megtartott Oktatáson való részvétele igazolásához kötheti. A Megrendelő a munkavállalói Oktatáson való részvételét a saját költségén jogosult illetve a Szerződésben meghatározott esetben köteles biztosítani.
- 2.1.7 A próbaüzem befejezésének időpontjában a Felek jegyzőkönyvben („[Jegyzőkönyv](#)”) rögzítik

a [Rendszer](#) hibamentes működését, az Oktatás megtartásának tényét, a Rendszer [Funkcionalitását](#), amennyiben szükséges a [Referencia Rendszerek](#) változtatásait valamint a bármelyik Fél által fontosnak ítélt egyéb körülményeket („**Átadás Átvétel**”).

2.1.8 Az Átadás Átvétel nem zárható le addig, amíg a próbaüzem során tapasztalt Elsőbbségi és Funkció Hibákat a Szolgáltató nem javítja ki, azonban ezen hibák kijavítását nem követi újabb próbaüzem. Nem minősül hibának, és az Átadás Átvétel lezárásának nem jelenti akadályát, amennyiben a Megrendelő a Rendszerrel kapcsolatban olyan dolgot kifogásol, amire a Specifikáció nem tartalmaz előírást (pl. a felületen megjelenő mezők sorrendje), vagy nem egyértelmű előírást tartalmaz, ideértve azt is, ha a Megrendelő a Rendszert, nem vagy nem tökéletesen tudja használni olyan célokra, amelyek a Specifikációban nem, vagy nem egyértelműen kerültek meghatározásra.

2.2 Rendszertámogatás

2.2.1 A Rendszertámogatás keretében a Szolgáltató az [Átadás-Átvétel](#) időpontjától a Szerződésben meghatározott 12 vagy 24 hónapos időtartam alatt a Szerződésben meghatározott szolgáltatási szinttől függően, a jelen ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott feltételekkel az alábbi Szolgáltatásokat nyújtja:

- i. Frissítések telepítése;
- ii. Naplóbejegyzések Ellenőrzése;
- iii. Órakeret Szolgáltatások;
- iv. Rendszermentés;
- v. Rendszerfelügyelet;
- vi. Korai Hibafelismerés;
- vii. Hibaelhárítás.
- viii. Hoszting Szolgáltatás (opcionális)
- ix. Követő Szolgáltatás (opcionális)

2.2.2 A **Frissítsek Telepítése** keretében a [Szolgáltató](#) az üzembe helyezéssel egyidejűleg beállítja a [Rendszer](#) hibamentes működéséhez szükséges automatikus frissítéseket, amelyeket a szolgáltatási szintnek megfelelő rendszerességgel ellenőriz, és amennyiben szükséges, azokat a frissítéseket amelyek automatikus telepítése nem történt meg manuálisan telepíti.

2.2.3 A **Naplóbejegyzések Ellenőrzése** keretében a Szolgáltató a [Rendszer](#) működésével kapcsolatos naplófájlokat a szolgáltatási szinteknek megfelelő rendszerességgel ellenőrzi, a hibára utaló bejegyzéseket kivizsgálja, és amennyiben a hiba azonnali elhárítása nem megoldható, úgy [Hibaelhárítás](#) keretében kezeli, továbbá beállítja napi szintű napló kivonatok automatikus küldését a [Rendszerből](#) a [Szolgáltató](#) rendszereire.

2.2.4 Az **Órakeret Szolgáltatások** keretében a [Szolgáltató](#) a Megrendelő igényei szerint a Rendszerrel kapcsolatos Konzultációs, Testreszabási, Telepítési, illetve Oktatási Szolgáltatásokat nyújt a Megrendelő részére a szolgáltatási szintnek megfelelő, a jelen ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott órakeret erejéig. A Hibaelhárítás az órakeretet nem csökkenti.

- 2.2.5 A **Rendszermentés** keretében a [Szolgáltató](#) a Hibaelhárítás érdekében a saját infrastruktúráján tárolja és kezeli a [Rendszer](#) hibamentes működéséhez szükséges adatokat illetve fájlokat. A Feleknek a Szerződésbe foglalt eltérő megállapodása hiányában a Rendszermentés nem foglalja magában az [Adatmentést](#), az [Adatmentés](#) rendszeres végrehajtása, valamint az ezekből történő visszaállítás Megrendelő feladata és felelőssége.
- 2.2.6 A **Rendszerfelügyelet** keretében a [Szolgáltató](#) az üzembe helyezés során a szolgáltatási szintnek megfelelő rendszer-felügyeleti eszközt telepít az [Eszközön](#), amely áll egy Megrendelő oldali alkalmazásból, és egy szerver oldali alkalmazásból, amelyet a Szolgáltató a saját szerverein futtat. A rendszer-felügyeleti eszköz alkalmas bizonyos esetekben az [Elsőbbségi Hibák](#) és a [Kritikus Hibák](#) bekövetkezésekor automatikus riasztást generálni, amelyet a [Szolgáltató Hibabejelentésként](#) kezel.
- 2.2.7 A **Korai Hibafelismerés** keretében (7x24x4) szolgáltatási szint esetén a [Szolgáltató](#) által az üzembe helyezés során telepített alkalmazás segítségével a [Rendszer](#) képes bizonyos meghibásodásokat statisztikai alapon valószínűsíteni illetve a [Szolgáltató](#) felé előre jelezni. Ezen Szolgáltatás keretében nyert adatok csak mint statisztikai valószínűség vehetők figyelembe: egy előrejelzés nem garantálja a hiba bekövetkezését és fordítva is igaz, hogy a [Rendszer](#) nem tudja garantálni minden esetben azt, hogy a hibát előre jelezze. Ezekből fakadóan a [Szolgáltató](#) ezekre az előjelzésekre, illetve azok elmaradására semminemű felelősséget nem vállal.
- 2.2.8 A **Hibaelhárítás** keretében a [Szolgáltató](#) biztosítja a Rendszer meghibásodása esetén a [Hiba](#) elhárítását az alábbiak szerint:
- i. **Hibabejelentés:** a Megrendelő a Hibát e-mailen a #ügyfélazonosító#@soulware.hu vagy a <http://helpdesk.soulware.hu> oldalon, bejelentkezést követően jelenthet be, amelynek minden esetben tartalmaznia kell a Hiba rövid leírását, és a Megrendelő részéről a kapcsolattartó személy nevét, elérhetőségét, aki szükség szerint a megfelelő elektronikus illetve személyes hozzáférést tudja biztosítani. Kizárólag telefonon történő bejelentést a [Szolgáltató](#) nem köteles Hibabejelentésként regisztrálni. Amennyiben az Megrendelő IT infrastruktúrájában olyan jellegű Hiba következik be, amelynek következtében egyik bejelentési lehetőséget sem éri el, akkor a Megrendelő +36 30 SOUL-555 telefonszámon jelentheti be a [Hibát](#) a [Szolgáltató](#) felé.
 - ii. A [Szolgáltató](#) minden [Hibabejelentést](#) egyedi azonosítószámon rögzít, amely azonosítószámot legkésőbb a [Hibaelhárítás megkezdéséig](#) a fenti (i) pont szerinti kapcsolattartó személy tudomására hoz, és amely alapján a Megrendelő nyomon követheti a Hibaelhárítás állapotát. Amennyiben egy [Hiba](#) jellege megváltozik ([Elsőbbségi Hibáról Funkció Hibára](#), vagy [Elsőbbségi Hibáról Kritikus Hibára](#), stb.), akkor új [Hiba](#) azonosító számot kap, amelyről a [Szolgáltató](#) köteles a kapcsolattartó személyt haladéktalanul értesíteni, az új azonosítószámmal együtt.
 - iii. A [Hiba](#) jellegét ([Funkció](#), [Elsőbbségi](#) vagy [Kritikus Hiba](#)), a Hiba elhárításának módját (távoli eléréssel, telefonon adott utasításokkal vagy személyesen) a Hiba lezárását vagy átsorolását a [Szolgáltató](#) határozza meg azzal, hogy a meghatározáshoz a [Szolgáltató](#) alapul veheti a Megrendelő pedig köteles elfogadni a [Referencia Rendszer\(ek\)](#) általi használhatóságot. Amennyiben a Megrendelő a [Hiba Szolgáltató](#) általi kezelésével nem ért egyet, akkor kérheti a írásos indoklását. Amennyiben a Megrendelő számára az írásos

indoklás sem kielégítő, úgy a Felek közös egyeztetéssel próbálják rendezni a vitás kérdést. Amennyiben a [Hibaelhárítást](#) a [Szolgáltató](#) távoli eléréssel kezdi meg, a Megrendelő kérheti, hogy a ennek tényét naplófájlokkal igazolja, a [Hiba](#) elhárításának megkezdésétől számított maximum 30 napon belül.

iv. A Hiba elhárítását a Szolgáltató a [Hiba](#) jellegétől függően a szolgáltatási szintnek megfelelő, a jelen ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott határidőn belül kezdi meg ([Hibaelhárítás Kezdeté](#)) illetve teljesíti az alábbiak szerint:

- a) [Kritikus Hiba](#) esetén a Hibaelhárítás időtartama a [Hibaelhárítás Kezdetétől](#) az [Alapfunkcionalitások](#) működőképességének helyreállításáig tart azzal, hogy a [Rendszer Funkcionalitása](#) korlátozott maradhat.
- b) [Elsőbbségi Hiba](#) esetén a Hibaelhárítás időtartama a [Hibaelhárítás Kezdetétől](#) a [Rendszer Funkcionalitása](#) helyreállításáig tart azzal, hogy egyes [Kiemelt Funkciók](#) (nem [Elsőbbségi Kiemelt Funkciók](#)) nem megfelelő működése fennmaradhat.
- c) [Funkció Hiba](#) esetén a Hibaelhárítás időtartama a [Hibaelhárítás Kezdetétől](#) a [Rendszer Hiba](#) mentes működésének a helyreállításáig tart.

Egy adott [Hiba](#) jellegének megváltozása esetén (pl. [Kritikus Hibáról Elsőbbségi Hibára](#)) a Hiba elhárítására annak jellegétől függően a jelen ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott határidőket a [Hiba](#) jellegének megváltozásáról a [Szolgáltató](#) által küldött értesítés időpontjától kell számítani.

v. Amennyiben a [Szolgáltató](#) a [Hibát](#) jelen ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott határidőn belül („[Garantált Hibaelhárítási Idő](#)”) a fenti (iv) pontban meghatározottak szerint kizárólag neki felróható okból nem hárítja el, akkor a [Szolgáltató](#) az arra a hónapra őt megillető Havi Szolgáltatási Díjból, amelyben a [Hiba](#) kijavítására a jelen ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott határidő eredménytelenül eltelt, a jelen ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott mértékű kedvezményt nyújtja. A Megrendelőt a jelen (v) pont szerinti kedvezmény („[Kedvezmény](#)”) minden olyan hónap tekintetében megilleti, amelyben a [Hiba](#) a jelen ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott határidőn túl kizárólag a Szolgáltatónak felróható okból fennáll. A Kedvezmény összege a Havi Szolgáltatási Díj 100%-át nem haladhatja meg. A Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Vis Major fennállása (pl. rendkívüli időjárási körülmények, a közüzemi és telekommunikációs szolgáltatások zavara, zavargások stb.) vagy a Hiba fennállásában a Megrendelő közrehatása (pl. az [Eszközök](#) nem megfelelő volta, a Hiba elhárítása során a hozzáférés nem vagy nem megfelelő biztosítása stb.) a [Szolgáltató](#) Garantált Hibaelhárítási Idővel kapcsolatos felelősségét illetve kötelezettségeit kizárja.

2.2.9 A **Hosztíng Szolgáltatás** keretében, amennyiben azt a Szerződés tartalmazza, a Szolgáltató a saját Eszközein futtatja a beállított és Testreszabott Rendszert a Szerződésben meghatározott Szolgáltatási szintnek megfelelő rendelkezésre állás és Szolgáltatások nyújtása mellett. Hosztíng Szolgáltatás igénybevétele esetén a Megrendelő kizárólagos felelősségét képezi, hogy az általa a Szolgáltató Eszközein elhelyezett Adatok ne ütközzenek jogszabályi rendelkezésbe, illetve hogy harmadik személy jogát vagy jogos érdekét ne sértsék. A Megrendelő köteles a Szolgáltatót minden olyan követelés, bírság vagy egyéb jogkövetkezmény alól mentesíteni, amelyet harmadik személyek vagy hatóságok a Szolgáltatóval szemben a Megrendelő által a Szolgáltató Eszközein elhelyezett adatokkal összefüggésben érvényesítenek vagy alkalmaznak.

- 2.2.10 A **Követő Szolgáltatás** keretében, amennyiben azt a Szerződés tartalmazza, a Szolgáltató a Konzultáció kivételével a jelen 2.2 pontban meghatározott Szolgáltatásokat nyújtja. A Követő Szolgáltatás keretében a Rendszer fejlesztésére, így Testreszabásra és Oktatásra sem kerülhet sor.
- 2.2.11 Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Konzultáció kivételével a Rendszertámogatás Szolgáltatásokat elsősorban a Rendszer távoli, informatikai eszközökön keresztül történő elérésével biztosítja, és kifejezetten hozzájárul ahhoz, illetve biztosítja azt, hogy a Szolgáltató ennek érdekében a Rendszerbe belépjen az ehhez szükséges jogosultsági szinttel.
- 2.2.12 A (7x24x4) Szolgáltatási szint kizárólag abban az esetben rendelhető meg, ha a Megrendelő IT infrastruktúráját (hardver, hálózat, telekommunikációs vonalak, egyéb informatikai környezet) a Szolgáltató bevizsgálta, és a (7x24x4) szolgáltatási szint bevezetésére alkalmasnak minősítette.

3. Szolgáltatási Díjak

- 3.1 A Megrendelő a fenti 2. fejezetben meghatározott Szolgáltatásokért a Szerződésben meghatározott összegű egyszeri Üzembe Helyezési Díjat valamint a Szerződésben meghatározott szolgáltatási szinttől függően az Üzembe Helyezési Díj jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott százalékának megfelelő mértékű Havi Szolgáltatási Díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.
- 3.2 Az Üzembe Helyezési Díj tartalmazza a Telepítési, Konzultációs és Testreszabási, valamint Oktatási feladatok Szolgáltatási Díját. A Szolgáltató köteles a Megrendelő figyelmét felhívni a Megrendelő minden olyan igényére, amelynek megvalósítása következtében a Szerződésben meghatározott órakeret (ha van ilyen) a tervezett kész Rendszer Átadás-Átvételét megelőzően elfogyhat. A Szolgáltató köteles a munkavégzések munkaórairól szoros elszámolást vezetni, valamint erről a Megrendelőnek jelentést küldeni. A munkaóra elszámolás nyilvántartására a Szolgáltató nyilvántartása az irányadó.
- 3.3 A Megrendelő a Szerződés aláírásának napján köteles a Szolgáltató CIB Bank Zrt-nél vezetett 10700024-49716407-51100005 számú bankszámlájára átutalással az Üzembe Helyezési díj mindenkor általános forgalmi adóval növelt összegének 50%-át előleg jogcímén megfizetni („**Előleg**”). Az Előlegről a Szolgáltató annak megfizetése napjával megegyező teljesítési dátummal előleg számlát bocsát ki.
- 3.3.1 A Megrendelő a Korpusz rendszer átadását követő 8 (nyolc) napon belül köteles a Szolgáltató CIB Bank Zrt-nél vezetett 10700024-49716407-51100005 számú bankszámlájára átutalással az Üzembe Helyezési díj mindenkor általános forgalmi adóval növelt összegének további 25%-át megfizetni, melyről a Szolgáltató számlát állít ki a 3.3. pont szerinti előleg beszámításával.
- 3.4 A Megrendelő a 3.3 és 3.3.1 pontban meghatározott fizetési kötelezettségeit követően az Üzembe Helyezési Díj mindenkor általános forgalmi adóval növelt összegének fennmaradó

25%- át a [Jegyzőkönyv](#) Felek általi aláírásától – vagy amennyiben a [Jegyzőkönyv](#) aláírását a Megrendelő jogos indok nélkül tagadja meg, akkor a [Jegyzőkönyv](#) aláírásának megtagadásától – számított 8 (nyolc) napon belül a [Szolgáltató](#) számlája ellenében a CIB Bank Zrt.-nél vezetett 10700024-49716407-51100005 számú számlájára átutalással köteles megfizetni.

- 3.5 A Megrendelő a Havi Szolgáltatási Díj mindenkor általános forgalmi adóval növelt összegét az [Átadás-Átvételt](#) – vagy amennyiben a [Jegyzőkönyv](#) aláírását a Megrendelő jogos indok nélkül tagadja meg, akkor a [Jegyzőkönyv](#) aláírásának megtagadását - követően havonta, a tárgy hónapot követő hónap 15. (tizenötödik) napjáig köteles a [Szolgáltató](#) számlája ellenében a CIB Bank Zrt.-nél vezetett 10700024-49716407-51100005 számú számlájára átutalással megfizetni.
- 3.6 Abban az esetben, ha a Megrendelő a Szolgáltatásokat a Szerződésben meghatározott szolgáltatási szintet meghaladó mértékben veszi igénybe, vagy abban nem szereplő Szolgáltatást vesz igénybe - ideértve azt az esetet is, ha a [Hiba](#) a Megrendelő érdekkörében bekövetkező okból (pl. az [Eszközök](#) meghibásodásából, vagy a [Rendszer](#) szakszerűtlen használatából) következik be - a Megrendelő köteles a Szolgáltató részére az így igénybe vett Szolgáltatásokért, azok időtartama alapján („**Egyéb Szolgáltatások**”) a Havi Szolgáltatási Díjon felül a Szolgáltató mindenkor általános óradíjával elszámolt a mindenkor általános forgalmi adóval növelt összegű Szolgáltatási Díjat fizetni. A Megrendelő a jelen 3.6 pont szerinti Szolgáltatási Díjat havonta utólag, a [3.5 pont](#) megfelelő alkalmazásával köteles a Szolgáltató részére megfizetni. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a jelen 3.6 pontban meghatározott szolgáltatások nyújtására nem köteles.
- 3.7 Abban az esetben, ha a Megrendelő a feltüntetett határidőben nem egyenlíti ki a számlát, úgy köteles a Szolgáltatási Díjon felül késedelmi kamat címén a mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat számításakor egy év 360 napnak tekintendő, és a késedelmi kamat fizetési kötelezettség az esedékességtől (késedelembe eséstől) számítandó.
- 3.8 Amennyiben a Megrendelő által kezdeményezett [Hibabejelentést](#) követően megállapításra kerül, hogy a bejelentett [Hiba](#) nem tartozik jelen ÁSZF [1.1.7 pontjában](#) meghatározott [Hiba](#) (k) körébe („**Téves Riasztás**”), úgy a feltárára és esetleges javításra fordított időmennyiséget a Havi Szolgáltatás órakeret terhére számolja el, a tényleges ráfordítás időtartama alapján. A Szolgáltató a havi szolgáltatási órakeret kimerülését követő ráfordításokat a mindenkor általános óradíjon végzi.
- 3.9 A Szolgáltató jogosult a mindenkor aktuális Havi Szolgáltatási Díjat egyoldalúan, minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett, az előző évre vonatkozó fogyasztói árindexnek megfelelően arányosan módosítani.
- 3.10 A Szolgáltató mindenkor általános óradíja a <https://www.soulware.hu/altalanos-oradijunk/> oldalon érhető el. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az általános óradíját egyoldalúan, minden év elején a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett, az előző évre vonatkozó fogyasztói árindexnek megfelelően arányosan módosítsa. Ilyen módosítás esetén a Megrendelővel kötött egyedi Szolgáltatási Szerződésben meghatározott kedvezmények

mértéke a szerződéskötés kori óradíjból számított százalékos arány alapján kerülnek meghatározásra.

- 3.11 A Szolgáltató fenntartja a jogot a rendkívüli, indokolt esetekben történő év közbeni általános óradíj módosításra, melyről a Szolgáltató a Megrendelőt a hatálybalépést 15 nappal megelőzően írásban értesíti.

4. A Szerződés Időtartama, megszűnése

- 4.1 A Szerződés időtartama annak aláírásától az [Átadás-Átvételt](#) – vagy amennyiben a [Jegyzőkönyv](#) aláírását a Megrendelő jogos indok nélkül tagadja meg, akkor a [Jegyzőkönyv](#) aláírásának megtagadását – követő 12 (tizenkét) vagy 24 (huszonnégy) hónapos valamint, amennyiben a Szerződésben kikötésre kerül, a 12 (tizenkét) vagy 24 (huszonnégy) hónapos időszakot követően kezdődő Követő Szolgáltatás időtartamának lejáratáig tartó határozott időtartamra jön létre.
- 4.2 Az alábbi 4.3.1 és 4.3.2 pontokban meghatározott kivétellel egyik Fél sem jogosult a Szerződést annak időtartama lejárta előtt egyoldali jognyilatkozattal felmondani.
- 4.3.1 Megrendelő a Szerződést az alábbi esetekben jogosult a [Szolgáltatónak](#) címzett, egyoldalú nyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani:
- i. amennyiben a [Kritikus Hiba](#) 15 (tizenöt) napot meghaladóan kizárólag a [Szolgáltatónak](#) felróható okból folyamatosan fennáll; vagy
 - ii. amennyiben a [Szolgáltató](#) a Szerződésben illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott kötelezettségeit kizárólag neki felróható okból a Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére 30 (harminc) napon belül nem teljesíti.
- 4.3.2 [Szolgáltató](#) a Szerződést az alábbi esetekben jogosult a Megrendelőnek címzett, egyoldalú nyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani:
- i. amennyiben a Megrendelő bármely fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 (tizenöt) napon belül nem tesz eleget; vagy
 - ii. amennyiben a Megrendelő a Szerződésben illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott kötelezettségeit a [Szolgáltató](#) írásbeli felszólítása ellenére 30 (harminc) napon belül nem teljesíti; vagy
 - iii. amennyiben a Megrendelő ellen csőd-, felszámolási- vagy végelszámolási eljárást kezdeményeznek.
- 4.4 A [Szolgáltató](#) a fenti 4.3.2 pontban meghatározott jogát nem érintve jogosult a [Szolgáltatásokat](#) felfüggeszteni, amennyiben a Megrendelőnek vele szemben 8 (nyolc) napon túli lejárt tartozása áll fenn.
- 4.5 Amennyiben a Szerződés a [Szolgáltató](#) 4.3.2 szerinti azonnali hatályú felmondása következtében szűnik meg, a Megrendelő köteles a [Szolgáltató](#) részére meghíúsulási kötbér címén a határozott idejű Szerződés megszűnéséig hátralévő Szolgáltatási Díjak (az [Átadás-Átvétel](#) előtt alkalmazott rendkívüli felmondás esetén az Üzembe Helyezési Díjat is beleértve) 50%-át az azonnali hatályú felmondás kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon

belül a [Szolgáltató](#) részére megfizetni.

4.6 Amennyiben a Szerződés a Megrendelő 4.3.1 szerinti azonnali hatályú felmondása következtében szűnik meg, és a Megrendelő infrastruktúrájában nem történt olyan változás az [Üzembehelyezést](#) követően, amely a [Szolgáltatót](#) ebben gátolná, úgy a [Szolgáltató](#) a Megrendelő kérésére köteles az [Átadás-Átvétel](#) időpontjában a [Jegyzőkönyv](#) szerinti Rendszer állapotot – az Adatok kivételével - a saját költségén helyreállítani. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a [Szolgáltatónak](#) a jelen ÁSZF 2.2.8 (v), 4.3.1 és 4.6 pontjában meghatározott szavatossági felelőssége, illetve helyállási kötelezettsége képezi a Szerződéssel kapcsolatos teljes felelősségét azzal, hogy a Megrendelő a [Szolgáltató](#) azokban meghatározott kötelezettségeit meghaladóan semmilyen szavatossági vagy kártérítési igény érvényesítésére – a [Szolgáltató](#) által szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott károk kivételével - nem jogosult, illetve az ilyen igények érvényesítéséről kifejezetten lemond.

5. Szellemi Alkotások Joga

5.1 Amennyiben a Szerződés a [Szolgáltató](#) által alkotott, egyes nem [Nyílt Forráskódú Programok](#) tekintetében eltérően nem rendelkezik, a Megrendelő jogosult a [Programot](#) - a [Szolgáltatónak](#) fizetendő külön ellenszolgáltatás nélkül - megismerni, módosítani, arról másolatot készíteni illetve terjeszteni („[Program Felhasználása](#)”). Megrendelő a Program Felhasználásért harmadik személyektől ellenértéket nem követelhet.

5.2 Megrendelő a Rendszer részeként Telepített egyes harmadik személyek által alkotott nem Nyílt Forráskódú Programok („**Külső Programok**”) felhasználására a Külső Program jogtulajdonosa által meghatározott feltételek szerint jogosult, amelyeket a Szolgáltató a Külső Program Telepítése előtt a Megrendelő tudomására hoz.

6. Az Üzleti Titok Védelme

6.1 A Felek Szerződést, valamint az annak teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásukra jutott, a másik Felet érintő minden olyan információt — beleértve a másik fél know-how-jába tartozó információkat is —, amelyet a másik Fél még nem hozott nyilvánosságra, és amelynek közlése a másik Félre vagy a vele kapcsolatban álló más jogalanyra hátrányos következménnyel járna, ezek hátrányos megítélését eredményezhetné, vagy gazdasági érdekeiket sértené vagy veszélyeztetné, üzleti titokként (a továbbiakban: Titok) kötelesek kezelni.

6.2 A Felek minden [Titkot](#) szigorúan megtartanak, és a másik Fél előzetes, írásbeli engedélye nélkül nem hoznak nyilvánosságra, illetéktelen személynek nem szolgáltatnak ki, és ilyen személy számára nem tesznek hozzáférhetővé sem a Szerződés hatályának fennállása alatt, sem azt követően.

6.3 A Felek kötelesek gondoskodni arról, hogy a [Titkot](#) a velük jogviszonyban álló más személyek (például: munkavállalók, üzleti partnerek stb.) is üzleti titokként kezeljék, mind a Szerződés hatálya alatt, mind azt követően.

6.4 A Megrendelő a Szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a [Szolgáltató](#) a referenciái között feltüntesse, továbbá cégnevét, logóját marketing célokra felhasználja.

7. Adatfeldolgozás

- 7.1 Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés teljesítése során a Megrendelő nevében azonosított vagy azonosítható természetes személyekre vonatkozó információt („**Személyes Adat**”) kezel („**Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés**”), akkor a Szolgáltató a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelete („**Rendelet**”) szerint a Megrendelő adatfeldolgozójaként jár el.
- 7.2 A Szolgáltató a Megrendelő által részére az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés végzéséhez átadott Személyes Adatokat jelen pontban foglalt rendelkezések szerint kezeli.
- 7.3 A Szolgáltató a Megrendelő utasítása szerint, kizárólag az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés végzése céljából kezeli a Megrendelő által részére az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés végzéséhez átadott Személyes Adatokat, kivéve, ha a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő az adatkezelést, amely esetben a Szolgáltató a Megrendelőt a jogi előírásról az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés megkezdése előtt értesíti. A Szolgáltató a Személyes Adatokat kizárólag a Megrendelő utasítása szerint jogosult harmadik felek részére továbbítani.
- 7.4 A Szolgáltató és a vele munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyek között létrejött szerződés részletes rendelkezést tartalmaz a Szolgáltató tudomására jutott Személyes Adatok bizalmas kezelése tekintetében. A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy a vele munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyek a vonatkozó titoktartási kötelezettségüket betartsák.
- 7.5 A Szolgáltató vállalja, hogy az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés biztonsága érdekében megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja. A Szolgáltató az adatkezelés biztonsága érdekében megtett intézkedéseinek leírását a Megrendelő kérése esetén a Megrendelő kérésétől számított 10 munkanapon belül átadja a Megrendelő részére.
- 7.6 A Szolgáltató vállalja, hogy az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés végzéséhez nem vesz igénybe további adatfeldolgozót a Megrendelő előzetes írásbeli felhatalmazása nélkül. Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő előzetes felhatalmazásával adatfeldolgozót vesz igénybe, akkor a Szolgáltató vállalja, hogy az igénybe vett adatfeldolgozóra ugyanazokat az adatvédelmi kötelezettségeket érvényesíti, mint amelyek a Megrendelő és a Szolgáltató közötti jelen Szerződés alapján a Szolgáltatóra nézve fennállnak.
- 7.7 A Szolgáltató vállalja, hogy az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelést úgy alakítja ki, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segítse a Megrendelőt a Megrendelőhöz Személyes Adatok kezelése tekintetében benyújtott kérelmek, ideértve különösen a hozzáféréshez való jogra, a helyesbítéshez és törléshez való jogra, az adatkezelés korlátozásához való jogra, valamint a tiltakozáshoz való jogra és az adathordozhatósághoz való jogra vonatkozó kérelmek megválaszolására során.
- 7.8 A Szolgáltató vállalja, hogy késedelem nélkül, de legfeljebb az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés végzéséhez átadott Személyes Adatokat érintő adatbiztonság olyan sérülése esetén, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt Személyes Adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy a Személyes Adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést („**Adatvédelmi Incidens**”)

eredményezi, az Adatvédelmi Incidensről való tudomásszerzéstől számított 72 órán belül tájékoztatja a Megrendelőt. Az Adatvédelmi Incidens bekövetkezéséről szóló tájékoztatás nyújtásával egyidejűleg a Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt a következőkről:

- az Adatvédelmi Incidens jellegéről (érintettek kategóriái, hozzávetőleges száma, az Adatvédelmi Incidenssel érintett Személyes Adatok kategóriái és hozzávetőleges száma);
- a Szolgáltató részéről az Adatvédelmi Incidens tekintetében kapcsolattartóként eljáró személy neve és elérhetősége;
- az Adatvédelmi Incidensből eredő, valószínűsíthető következmények;
- az Adatvédelmi Incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedések.

7.9 A Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelőt a lehetséges mértékben segíti a Megrendelő által részére az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés végzéséhez átadott Személyes Adatokkal kapcsolatosan lefolytatásra kerülő adatvédelmi hatásvizsgálat, valamint esetleges előzetes konzultáció során.

7.10 A Szolgáltató vállalja, hogy jelen Szerződés alapján nyújtott Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés megszűnését követően valamennyi az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés során kezelt Személyes Adatot visszajuttat a Megrendelő részére vagy a Megrendelő erre irányuló utasítása szerint a Személyes Adatok átadása helyett valamennyi az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés során kezelt Személyes Adatot töröl és töröl valamennyi a Megrendelő által az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés végzéséhez átadott Személyes Adatokról készült másolatot, kivéve, ha a Személyes Adatok tárolását uniós vagy tagállami jog írja elő.

7.11 A Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő rendelkezésére bocsát - a Megrendelő erre irányuló kérése esetén a Megrendelő kérésétől számított 10 munkanapon belül - valamennyi olyan információt, amely a Megrendelő által a Szolgáltató részére az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés végzéséhez átadott Személyes Adatok tekintetében a Szolgáltató kötelezettségei teljesítését igazolja, valamint lehetővé teszi és elősegíti a Megrendelő által vagy a Megrendelő által megbízott más ellenőr által végzett auditok (ideértve a helyszíni vizsgálatok) lefolytatását. A Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja a Megrendelőt, ha álláspontja szerint a Megrendelő valamely utasítása sérti a Rendelet előírásait vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

7.12 A Szolgáltató vállalja, hogy tájékoztatja a Megrendelőt, amennyiben jóváhagyott magatartási kódexhez vagy jóváhagyott tanúsítási mechanizmushoz csatlakozik.

7.13 A Szolgáltató kizárólag abban az esetben tartozik felelősséggel az Adatfeldolgozóként Végzett Adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be a Rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha a Megrendelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

8. Vegyes rendelkezések

8.1 A Szerződés illetve a jelen ÁSZF által megkívánt minden értesítést írásban, visszaigazolható módon (postai úton, személyesen, futárral, faxon illetve e-mailben) kell megküldeni. A Szerződésben meghatározott címekre megküldött értesítést a kézbesítés megkísérlését követő harmadik munkanapon akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a kézbesítés azért

volt eredménytelen, mert a címzett a Szerződésben meghatározott címeket a másik Fél előzetes írásos értesítése nélkül megváltoztatta, vagy az iratot nem vette át, vagy az átvételt megtagadta.

8.2 A Szerződést kizárólag írásban, közös megegyezéssel lehet módosítani.

8.3 A Szerződésben illetve a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, ezen belül különösen a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései az irányadóak.

ÁSZF 1. sz. melléklete

A Szolgáltatások egyes szolgáltatási szintekhez tartozó feltételei

Szolgáltatások	Részletesen	Szolgáltatás szintek			
		Követő	5x8xKMN	5x12x12	7x24x4
Rendszertámogatás	Frissítések, naplófájlok ellenőrzése távoli eléréssel	Havi rendszerességgel	Havi rendszerességgel	Heti rendszerességgel	Napi rendszerességgel minden munkanap
	Rendszermentés készítése, minden olyan esetben amikor a Szolgáltató ezt szükségesnek ítéli	az üzembehelyezést követően	az üzembehelyezést követően	Üzembehelyezést követően, továbbá Rendszermentés készítése és az Adatmentés struktúrájának ellenőrzése 3 havi rendszerességgel	Üzembehelyezést követően, továbbá Rendszermentés készítése és az Adatmentés struktúrájának ellenőrzése havi rendszerességgel
	Rendszerfelügyeleti eszköz telepítése	igen	igen	igen	igen, Korai hibafelismerési funkcióval
	Konzultáció	-	2 óra/hónap	4 óra/hónap	8 óra/hónap
Hibabejelentések kezelése:	Hibabejelentés regisztrációja:	Munkanapokon 9-17 óráig Hibabejelentési időszakban: Online regisztrálás; Hibabejelentés időszakon kívül érkező bejelentéseket a következő munkanap 10 óráig regisztrálja a Szolgáltató.	Munkanapokon 9-17 óráig Hibabejelentési időszakban: Online regisztrálás; Hibabejelentés időszakon kívül érkező bejelentéseket a következő munkanap 10 óráig regisztrálja a Szolgáltató.	Munkanapokon 8-20 óráig Hibabejelentési időszakban: Online regisztrálás; Hibabejelentés időszakon kívül érkező bejelentéseket a következő munkanap 9 óráig regisztrálja a Szolgáltató.	Minden nap: 24 órában Online regisztrálás
	Hibajavítási órakeret	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
	Hibaelhárítás megkezdése a regisztrált bejelentést követően:	Következő munkanap	Következő munkanap	12 órán belül	4 órán belül
Garantált hibaelhárítás ideje a Hibaelhárítás Kezdetétől számítva:	Kritikus hiba esetén,	24 órán belül	24 órán belül	6 órán belül	4 órán belül
	Az Alkalmazások, kalkulált rendelkezésre állása, (havi 1 Kritikus Hibával kalkulálva):	Munkanapokon: 93,3%	Munkanapokon: 93,3%	Munkanapokon: 97,5%	7x24 órában: 98,88%
	Elsőbbségi Hiba esetén,	5 munkanapon belül	5 munkanapon belül	5 munkanapon belül	3 naptári napon belül
	Funkció Hiba esetén	10 munkanapon belül	10 munkanapon belül	10 munkanapon belül	5 naptári napon belül
A Kedvezmény mértéke	Kritikus hiba	25%	60%	80%	100%
	Elsőbbségi Hiba esetén,	10%	25%	50%	75%
	Funkció Hiba esetén	5%	10%	25%	50%
Havi Szolgáltatási Díj:	12 hónap	Szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint.	8%	10%	20%
	24 hónap		6%	8%	15%