



rendszerinformatika

IT INFRASTRUKTÚRA SZOLGÁLTATÁS

Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2026. június 19-től

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:

1139 Budapest, Váci út 81-83., Center Point I. „A” mag 7. emelet
Telefonszám: 1280; +36 1 800 9990, Fax: +36 1 800 9998
e-mail: info@rendszerinformatika.hu
Ügyfélkapu: members.rendszerinformatika.hu
Nyitvatartás munkanapokon 9:00 – 17:00 óráig.

A mindenkor hatályos ÁSZF elérhetősége: <https://rendszerinformatika.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>

ÁSZF első kiadás: 2011. január 1.

ÁSZF előző verziója: 2025. augusztus 15.

Jelen ÁSZF hatályba lépése: 2026. június 19.

Közzététel: 2026. május 19.

Kiadó: Rendszerinformatika Zrt.

Kiadásért felelős személy: Sándor Szabolcs, igazgatósági tag

Definíciók

Szolgáltató: Rendszerinformatika Zrt.

Székhely: 1139 Budapest, Váci út 81.

Ügyfélszolgálati cím: 1139 Budapest, Váci út 81-83. Center Point I. „A” mag 7.em.

Levelezési cím: 1139 Budapest, Váci út 81-83. Center Point I. „A” mag 7.em.

Adószáma: HU 23095942-2-41

Céggjegyzék száma: 01-10-046912

Igénylő: a Szolgáltatási Szerződés megkötését kezdeményező természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság.

Előfizető: a Szolgáltatóval már szerződéses viszonyban álló Ügyfél.

Felek: Szolgáltató, Előfizető vagy Igénylő együttesen.

ÁSZF: Az ÁSZF szabályozza a Felek tartós jogviszonyának általános feltételeit, a Felek alapvető jogait és kötelezettségeit, amely Törzsszövegből, az egyes Alapszolgáltatásokra vonatkozó mellékletekből és függelékekből áll.

Szolgáltatási Szerződés: az Előfizető által ténylegesen megrendelt szolgáltatásokat, az Előfizető által választott díjcsomagot, illetve az adott Szolgáltatással kapcsolatban támasztott egyéb követelményeket rögzíti, esetlegesen tartalmazhatja a Szolgáltató által a Szolgáltatásért felszámított díjakat. Amennyiben a Szolgáltatás díját a Szolgáltatási Szerződés nem tartalmazza, úgy azt Szolgáltató ügyfélszolgálati weboldalán és telephelyén teszi elérhetővé.

Szolgáltatás átadás-átvét: Olyan hivatalos nyilatkozat, amelyben az Előfizető vagy Igénylő nyilatkozik vagy utalást tesz, fizikai dokumentumban vagy digitális formában (például: emailben, Online ügyfélszolgálati weboldalon), a szolgáltatás hiánytalan átvételéről, illetve az időközben felmerült hiányosságokról.

Szolgáltatás aktiválása: Az a teljesítési és szolgáltatásátadási minimum feltételrendszer, amely a szerződés aláírásán túl elengedhetetlen rész a szolgáltatás teljesítéséhez vagy folyamatos nyújtásához. Időben a Szolgáltatás aktiválása jelenti a szerződés kezdetét.

Díjszabás: A díjszabás minden esetben a Szolgáltató hivatalos weboldalán olvasható. A weboldalon feltüntetett Díjszabások tartalmazzák egyfelől a kedvezmények nélkül igénybe vett Szolgáltatások díját (továbbiakban: listaár), valamint a mindenkori akciós jelleggel kedvezményes áron kínált Szolgáltatásokat.

Költségviselő: a Szolgáltatási Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások ellenértékének fizetője (számlafizető). Költségviselő és Előfizető egyetemlegesen felelősek a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére. A továbbiakban Költségviselő jogai és kötelezettségei minden tekintetben megegyeznek Előfizető felelősségével és jogkörével. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződésben a Költségviselő az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, úgy amennyiben a Szolgáltatási Szerződés Előfizetőről beszél, a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott eseteket kivéve a Költségviselőt is érteni kell.

Munkanap: munkanapnak minősülnek a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 87. paragrafusára szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletben foglaltakra is tekintettel.

Ügyfélszám: az Előfizetőt egyértelműen beazonosító információ (betű és/vagy szám), amelyet a Szolgáltató határoz meg, és a számlákon feltüntet.

A szolgáltató hivatalos weboldala: <http://www.ri.hu>

Online ügyfélszolgálati weboldal: az online Ügyfélszolgálat elérhetősége: <http://get.ri.hu>

Vis Maior Esemény: az érintett Fél érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény, így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, terrorcselekmények, embargó, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés.

Ad hoc: Eseti megoldást, hirtelen támadt ötletet jelent, mely nem általánosítható, csak egy speciális problémára adott válasz, az átfogó rendezés igénye nélkül.

Hűségnyilatkozat: Előfizető nyilatkozata, mely szerint a Szolgáltatási Szerződést a meghatározott időtartam végéig nem mondja fel. Az így megkötött Szolgáltatási Szerződés egyben határozott idejű, melynek időtartama megegyezik a Hűségnyilatkozat időtartamával.

Kiszolgálói csúcsidő: mindennap reggel 6 órától 22 óráig

Munkaidő: munkanapokon 8 órától

Jegybanki alapkamat: az MNB által meghirdetett és közzétett érvényben lévő kamat https://www.mnb.hu/Jegybanki_alapkamat_alakulasa

Budapest belső kerület: I., II., V., VI., VII., VIII., IX., XI., XII., XIII., XIV.

Budapest külső kerület: Pesthidegkút II., III., IV., X., XV., XVI., XVII., XVIII., XIX., XX, XXI., XXII., XXIII.

Szolgáltatás specifikációk: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások részletes leírása és definíciói, melyek az ÁSZF vonatkozó mellékleteiben kerültek kifejtésre.

Teljesítési segéd: az a szolgáltató vagy társszolgáltató, akinek a szolgáltatását a 2003. évi C. törvény hatálya alá tartozó szerződés szerint veszi igénybe és/vagy építi be a Szolgáltató a jelen ÁSZF keretében nyújtott szolgáltatásai biztosításához.

Dedikált: Adott célra elkülönített, egy ügyfélhez köthető erőforrás vagy szolgáltatás, amit az adott ügyfél az adott időpillanatban csak ő használ.

Redundáns: Párhuzamos módon, egymást helyettesítő szolgáltatások, informatikai erőforrások, eszközök.

Önkiszolgáló felület: A Szolgáltató által Előfizetők részére biztosított internetes felület (<http://members.rendszerinformatika.hu>).

Adatközpont: Számítógépes rendszerek és a hozzájuk kapcsolódó komponensek elhelyezésére és üzemeltetésére kialakított létesítmények.

Szerver: Olyan kiszolgálóeszköz az informatikában, amely más számítógépek számára biztosít hozzáférést, adatelérést, alkalmazások futtatását vagy használatát.

Kritikus vagy fontos funkció: a DORA rendelet 3. cikk 22. pontjában meghatározottak alapján az Előfizető azon tevékenysége, amelynek ellátásába a Szolgáltatási Szerződés megkötésével a Szolgáltatót bevonta, és amelynek kiesése súlyosan érintené az Előfizető pénzügyi teljesítményét, működésének folytonosságát vagy az engedélyezett kötelezettségeinek ellátását.

Érdemi közreműködő: az a Szolgáltatóval szerződéses üzleti viszonyban álló, a teljesítési segédteől elkülönülő harmadik személy, amelynek szolgáltatása a főszolgáltatás működéséhez funkcionálisan nélkülözhetetlen vagy nehezen helyettesíthető, és a kiesése a

szolgáltatás jelentős leállását, kiesését vagy a szerződéses-jogszabályi kötelezettségek (pl. SLA-k, biztonsági követelmények) súlyos megsértését eredményezné.

A 12. számú melléklet vonatkozásában **érdemi közreműködőnek minősül** azon teljesítési segédteől elkülönülő fél is, akivel a Szolgáltató az igénybe vett Kritikus vagy fontos funkciót támogató IKT-szolgáltatás egészére, vagy annak érdemi részének teljesítésére kötött szerződést.

A 13. számú melléklet vonatkozásában **érdemi közreműködőnek minősül** azon teljesítési segédteől elkülönülő fél is, amelynek a szolgáltatási (működési) kimaradása vagy sérülése az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatás folytonosságát, integritását vagy bizalmasságát érdemben befolyásolja.

Nem érdemi közreműködő: a teljesítési segédteől elkülönült minden olyan harmadik személynek minősülő fél, amely a Szolgáltatóval közvetlen szerződéses üzleti viszonyban áll és ezen túlmenően a 12. és 13. számú melléklet szerinti Kritikus vagy fontos funkciót támogató Szolgáltatás nyújtásában nem vesz részt közvetlenül, továbbá közreműködésének kiesése legfeljebb marginális működési, adminisztratív vagy kényelmi hatással járhat.

1. Az ÁSZF hatálya

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató Szolgáltatási Szerződésének részét képezi, s mint ilyen, a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Szolgáltatási Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmond vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a Szolgáltatási Szerződés szövege az irányadó.

1.2. Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből, valamint a csatolt függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben vagy függelékben foglaltak az irányadók.

1.3. Az ÁSZF hatálya kiterjed Szolgáltató minden internetes, bérleti, rendszergazda szolgálat és egyéb infrastruktúra szolgáltatások tárgyában megkötött szerződésre, beleértve, de nem korlátozva hatályát az előfizetői szerződésekre, viszonteladói szerződésekre és szerver elhelyezési szerződésekre, továbbá szolgáltatási szerződésbe nem foglalt szállítási és kivitelezési megállapodásra.

2. Szolgáltatások

2.1. Szolgáltató a kizárólagos tulajdonába és/vagy felügyelete alá tartozó kiszolgáló számítógépek, egyéb hardver eszközök, foglalkoztatásában álló munkavállalói és szerződéses partnerei segítségével a Szolgáltatási Szerződésben részletezett Informatikai Infrastruktúra Szolgáltatásokat biztosítja az Előfizető számára.

2.2. Szolgáltató fenntartja a jogot szolgáltatási palettájának tetszőleges időpontban történő, Előfizető előzetes értesítése nélküli bővítésére.

2.3. A Szolgáltató az általa biztosított szolgáltatások, termékek, szállítását és kivitelezését a Szállítási és kivitelezési feltételekben leírtak alapján vállalja (4. számú melléklet). Amennyiben erre vonatkozólag külön megállapodás jön létre, az abban nem szabályozott pontokban jelen szerződés és mellékletei a mérvadóak.

3. A Szolgáltatási Szerződés

3.1 Az igénybejelentés létrejöhet:

- írásban a Szolgáltatási Szerződés Előfizető általi aláírásával. A postai úton, e-mailben (scannelt) vagy faxon megkötött Szolgáltatási Szerződés akkor lép hatályba, amikor annak egy Előfizető által aláírt példányát Szolgáltató kézhez veszi.
- ráutaló magatartással, különösen a Szolgáltatás igénybevételével. A ráutaló magatartással Előfizető elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat. A ráutaló magatartással megkötött Szolgáltatási Szerződés a Szolgáltatás igénybevételével jön létre és lép hatályba.

3.1.1. Előfizető – és ha van a Költségviselő – az alábbi adatokat köteles megadni Szolgáltatónak igénybejelentéskor.

3.1.1.1. Egyéni Előfizető esetén:

- az Előfizető nevét
- állandó lakóhelyének címét és postázási, számlázási címét
- az Előfizető személyi igazolvány vagy útlevél számát

3.1.1.2. Üzleti vagy Intézményi Előfizető esetén

- az Előfizető cégszerű megnevezését, adószámát
- székhelyét és postázási címét
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb iratokat és adatokat

3.1.1.3. Mindkét előfizetői kategória esetén tartalmaznia kell:

- a kijelölt technikai és pénzügyi kapcsolattartó nevét, e-mail címét, telefonszámát
- az Előfizető által igényelt Szolgáltatások megnevezését

3.1.2. A Szolgáltatási Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a 3.1.1 pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely indokoltan szükséges egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni Előfizetőtől. A Szolgáltatási Szerződés megkötése előtt, illetve a Szerződés teljes időtartama alatt Szolgáltató jogosult az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. Szolgáltató e célból jogosult információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni, illetve a vizsgálathoz harmadik személyt igénybe venni. Amennyiben az Igénylő, illetve Előfizető a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, úgy a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja. A vizsgálat eredményének, valamint a Szolgáltató egyéni mérlegelésének függvényében a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételét és a Szolgáltatói Szerződés megkötését, valamint módosítását vagyoni biztosíték (nem kizárólagosan: óvadék, bankgarancia, kezesség vagy egyéb más biztosíték) adásához kötheti, amelyből a Szolgáltató az Előfizető díjtarozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti díj-, illetve kártérítési igényét. Ha Szolgáltató a megkötött Szolgáltatói szerződés alapján azért nem tudja a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni, mert annak igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által kifizetett határidőig maradéktalanul nem teljesítette, úgy a Szolgáltatási Szerződés annak létrejöttétől számított 60. napon megszűnik. Felek ezen okból történő szerződés megszűnését Előfizető érdekkörében felmerülő oknak tekintik és alkalmazzák az ÁSZF 7.3.6. pontjában foglalt jogkövetkezményeket.

3.1.3. A cégbejegyzés alatt álló gazdasági társaság köteles a Szolgáltatónak a cégbejegyzési kérelem benyújtását tanúsító okiratot bemutatni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a cégbejegyzési kérelem elutasítása esetén a gazdasági társaság tagjai és vezető tisztviselői a gazdasági társaságról szóló 1997. évi CXLV. törvény 15. paragrafusára szerint felelnek a gazdasági társaság, mint elő társaság kötelezettségeiért.

3.1.4. A gazdasági társaság bejegyzéséről vagy elutasításáról Előfizető köteles Szolgáltatót az illetékes hatóság által kiadott adatok és iratok bemutatásával tájékoztatni.

3.1.5. A Szolgáltatásokkal kapcsolatosan Szolgáltató (kérésre) minden szükséges tájékoztatást megad, ezért Igénylő, illetve Előfizető felelőssége felmérni, hogy az általa választott Szolgáltatás megfelel-e a kívánalmaknak, azok tartalmazzak-e minden szükséges paramétert, feltételt, különös, de nem kizárólagosan Igénylőre, illetve Előfizetőre vonatkozó jogszabályoknak, szabályoknak, szabványoknak való megfelelésre tekintettel. Szolgáltató tájékoztatja Igénylőt, illetve Előfizetőt az által alkalmazott műszaki feltételekről,

beépített adat-és információbiztonsági elemekről, valamint a Szolgáltatások biztosításához alkalmazott szoftverekről. Igénylő az információk birtokában maga köteles a szükséges kockázatelemzések és vizsgálatok elvégzésre, valamint köteles közölni Szolgáltatóval minden elvárását, különös tekintettel, de nem kizárólagosan a megfelelő szervezési és technikai intézkedésekre, valamint minden típusú auditra vagy ellenőrzésre.

Igénylő, illetve Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem köteles a szerződés módosítása és a díjak megváltoztatása nélkül olyan plusz igényt teljesíteni, amely olyan tényen alapszik, amelynek Igénylő, illetve Előfizető az igénybejelentés, illetve a szolgáltatás igénybevétele során tudatában kellett volna lennie, de nem közölt Szolgáltatóval vagy amely Előfizető érdekkörében merül fel és túlterjeszkedik a Szolgáltatás tartalmán, illetve aránytalanul nagy terhet ró Szolgáltatóra.

Az adatok megadásakor Előfizető nem adhat meg trágár, a jó erkölcsöt vagy jó ízlést sértő szavakat (jelszavakat, domain neveket, e-mail címeket stb.), továbbá köteles a valóságnak megfelelő adatok megadására, amelyek valóságtartalmáért teljes felelősséggel tartozik. A jelen pontba ütköző rendelkezések megsértése esetén Szolgáltató indoklás nélkül megtagadhatja a Szolgáltatási Szerződés megkötését vagy annak módosítását.

3.1.6 Az Előfizető tudomásul vesz, hogy a Szolgáltató az Ügyféllel kötött szerződéseit, egyként, összefoglalva kezeli.

3.2 A Szolgáltatási Szerződés hatálya

3.2.1. Szolgáltató és Előfizető a Szolgáltatási Szerződést határozott időre és határozatlan időre köthetik.

3.2.2. A határozott időtartamra megkötött Szerződés a határozott időtartam lejártán napján, a szerződéskötéskor meghatározott feltételekkel egy éves határozott időtartammal automatikusan meghosszabbodik, amennyiben egyik fél sem nyilatkozik a határidő lejáratát legalább 30 nappal megelőzően írásban arról, hogy a Szerződés hatályát meghosszabbítani nem kívánja.

3.2.3. A Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően az Előfizető a Szolgáltató Ügyfélszolgálatától kérhet tájékoztatást a határozott időtartamból hátralévő napok számáról és a Szerződés megszűnésének időpontjáról.

3.3 Szerződéses időszak

3.3.1. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés másképp nem rendelkezik, a legrövidebb szerződéses időszak 1 év.

3.3.2. Szolgáltató és Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben egyedileg a 3.3.1. pontnál rövidebb időszakban is megállapodhatnak.

3.3.3. A különböző szolgáltatásoknál lehetőség van különböző időszakokra kötni a szerződést, mely a Szolgáltatási Szerződés adott szolgáltatásra vonatkozó részében kerül rögzítésre.

4. Szolgáltatás minősége

4.1 A Szolgáltatás rendelkezésre állása

4.1.1. A Szolgáltatások általános rendelkezésre állási ideje éves szinten, amennyiben a Szolgáltatási Szerződés külön nem rendelkezik erről adatközponti kiszolgálás esetén 99,9%, kiszervezett külső telephelyen történő szolgáltatás esetén 99,5 %.

4.1.2. Az éves rendelkezésre állási idő az adott Szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa, százalékban kifejezve.

4.1.3. Az egy évnél rövidebb időszakokra vonatkozóan a 10. számú mellékletben meghatározott SLA Oszályok szerinti időket kell figyelembe venni.

4.1.4. A rendelkezésre állási adatok alapján a kiesési időt mindig teljes naptári évre vonatkoztatva kell számolni az éves felülvizsgálatkor.

4.2 A hibás teljesítés esetei

4.2.1. Szolgáltató hibásan teljesít, amennyiben:

- a vállalt éves rendelkezésre állásnak megfelelően megengedhető tartamú kiesési időt meghaladja
- a hibaelhárítási idő alkalmanként a 2 munkanapot meghaladja

4.3 A szolgáltatásminőségi célértékek teljesülésének mérése és számítása

4.3.1. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése Szolgáltató rendszerfelügyeleti eszköze által, valamint, külső hitelesített mérési szolgáltató igénybevételel történik.

4.3.2. A rendelkezési idő kiszámításakor nem kell figyelembe venni azon kiesés időtartamát, aminek oka a Szolgáltatások nyújtásának jogszerű szüneteltetése vagy korlátozása, így különösen a rendszeres karbantartás időtartama, valamint amennyiben a kiesés a Szolgáltató érdekkörén kívül történő szolgáltatás kiesésre vezethető vissza

4.3.3. Szolgáltató minden, az adott helyzetben elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás megfeleljen a megadott minőségi és rendelkezésre állási követelményeknek.

4.4 Előfizető jogai, az Előfizetőt megillető kötbér hibás teljesítés esetén

4.4.1. Szolgáltató az éves rendelkezésre állás szerinti kiesési idő meghaladása esetén hibás teljesítésből adódó kötbérfizetési kötelezettségét az Előfizető számláján történő jóváírással teljesíti a tárgyévét követő február 1-jét követően kiadott első számlájában. Tekintettel arra, hogy az éves rendelkezésre állás csak naptári évre értelmezhető, Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási idő esetleges nem teljesülése esetén tárgyévben kötbér megfizetésére nem kötelezhető.

4.4.2. Az Előfizető által bizonyított, hibás teljesítés esetén, Szolgáltató Előfizető részére kötbért fizetni köteles. Szolgáltató ezt az Előfizető részére, Előfizető következő számláján jóváírja. A kötbér mértéke az Előfizető által fizetett díj, kiesés időtartamára eső hányada. Szolgáltató a kötbér számításánál 365 napos évet vesz figyelembe.

4.4.3. A hibás teljesítésből származó, az Előfizető közvetlen és közvetett káráért, a Szolgáltató felelősséget nem vállal és ezért felelősségre nem vonható.

5. A Szolgáltatási Szerződés módosítása

5.1 Az ÁSZF vagy a Szolgáltatási Szerződés Szolgáltató általi módosítása

5.1.1. Szolgáltató a szolgáltatási környezet esetleges megváltozására való tekintettel abban az esetben tudja vállalni a Szolgáltatások teljesülését, ha fenntartja magának a jogot az ÁSZF és a Szolgáltatási Szerződés egyoldalú, Előfizető értesítését követő hatályos módosítására, a következő esetekben:

- megváltoznak a társszolgáltatók, szolgáltatási partnerek – pl. az internet-szolgáltatások nyújtásában közreműködő hírközlési, internetszolgáltatók, avagy Nyilvántartók (Registry) – díjai vagy szerződési feltételei
- Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját, abból szolgáltatásokat kivonni vagy előfizetői körében változtatásokat eszközölni kíván
- azt jogszabályváltozás, hatósági döntés vagy a műszaki feltételekben bekövetkezett lényegi változások indokoltá teszik
- a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják

5.1.2. Szolgáltató az egyoldalú módosításra csak abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt 30 nappal a módosítás hatályba lépést megelőzően írásban (levélpostai küldeményben vagy az Előfizető által megadott e-mailes kapcsolattartói címen) értesíti.

5.1.3. Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket kell, hogy tartalmazza:

- a módosítások lényegének rövid leírását
- pontos utalást a módosított rendelkezésekre mind az ÁSZF, mind pedig a Szolgáltatási Szerződés esetén
- a közzétett ÁSZF elérhetőségének módjait
- ha az előfizetési díj módosult, annak pontos összegét
- a módosítások hatályba lépésének időpontját
- azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést vagy egyéb okozó tényezőt, ami a módosítást indokolta teszi
- az Előfizetőt a 7.3.5 pont alapján megillető jogokat

5.1.4. Szolgáltató nem köteles Előfizetőt a bevezetett változtatásokról 30 nappal előre értesíteni, illetve nem köteles biztosítani Előfizetőnek a 7.3.5 pontban felsorolt jogosítványokat, amennyiben a változtatás:

- új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé és ez a már érvényben lévő szolgáltatások feltételeit hátrányosan nem befolyásolja
- a Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik

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

5.1.6 A szolgáltatások tekintetében a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) érvényes, melyet a Szolgáltató hivatalos honlapján, a <https://rendszerinformatika.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek> címen is közzétesz.

5.2 Szolgáltatási Díj

5.2.1. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatási Díjak a Szolgáltató hivatalos weboldalán megtalálhatóak, ezáltal a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani, kivétel ez alól a speciálisan ajánlati formában közzétett díjak. A változásokról a Szolgáltatónak az Előfizetőket 30 nappal az érvénybelépés előtt értesítenie köteles.

5.2.2. Amennyiben valamely Szolgáltatás díjszáma csökken, úgy a Szolgáltató nem köteles értesíteni az Előfizetőt.

5.2.3. Előfizető a megváltozott Szolgáltatási Díjat a módosított Szolgáltatási Szerződés hatályba lépésének első napjától köteles megfizetni.

5.2.4. Amennyiben Szolgáltató a határozott idejű Szolgáltatási Szerződés alapján fizetendő díjat a határozott időn belül az Előfizető számára hátrányosan módosítja, úgy az Előfizető jogosult a Szolgáltatási Szerződést a 7.3.5. pontban foglaltak alapján felmondani.

5.2.5. A Szolgáltatási Szerződésben meghatározott díjak díjtételenként minden évben egyszer,

- a forintban meghatározott díjtétel esetén a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően, illetve
- az euróban meghatározott díjtétel esetén az EUROSTAT által közzétett harmonizált fogyasztói árindex (HICP) mértékével megegyezően

kiigazításra kerülnek az árindexek közzétételét (tárgyév) megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest az alábbi szerződéstípusok esetében:

- a speciálisan ajánlati formában közzétett díjakkal kötött határozatlan idejű,
- az árindex közzétételét (tárgyév) megelőző év október 31. napjáig hatályba lépett,
- az automatikusan meghosszabbodó szerződések esetén.

A díjtételek a Szolgáltató erről szóló, tárgyév első napjától (január 1.) számított 90 naptári napon belül megküldött értesítésével egyidejűleg változnak oly módon, hogy a kiigazítás mértéke a Szolgáltatási Szerződés szerinti devizanemtől függően megegyezik az a), illetve b) szerinti árindex mértékével.

A díjkorrekció alkalmazása nem minősül a Szerződés módosításának (a 9. melléklet 6.1 pontjának tekintetében sem), Előfizetőt a díjkorrekció alkalmazására való hivatkozással felmondási jog nem illeti meg.

5.2.6. Az Előfizető elfogadja, ha a Szolgáltatási Szerződésen kívüli szolgáltatásokat kíván igénybe venni, úgy a szolgáltatások díját a Szolgáltató a 2. számú melléklet (Eseti megbízásra vonatkozó díjak) szerint számítja.

5.3 Változás az Előfizető személyében (Szolgáltatási Szerződés átírása)

5.3.1. Ha Előfizető személyében jogutódlás következett be, Előfizető és a jogutód közösen – ha az Előfizető időközben megszűnt, úgy az utód a jogutódlást hitelt érdemlően bizonyított módon – kezdeményezheti a Szolgáltatási Szerződés átírásának lehetőségét jogutódra.

5.3.2. Amennyiben Szolgáltató 8 napon belül meggyőződött az átírás feltételeinek teljesüléséről (jogutód hitelképességének vizsgálata, illetőleg a Szolgáltatási Szerződésben kikötött esetleges egyéb feltételek teljesülése), úgy jogutódot tájékoztatja ezen feltételekről.

5.3.3. A feltételek kezdeményező általi elfogadását követően Szolgáltató az átírást 15 napon belül végrehajtja.

5.4 A Szolgáltatási Szerződés módosítása

5.4.1. Az 5.1.1, 5.2, 5.3 pontokban foglaltaktól eltérő esetekben Felek a Szolgáltatási Szerződést csak közös megegyezés alapján, írásban módosíthatják.

5.4.2. Előfizető a Szolgáltatási Szerződés módosítását kizárólag írásban, e-mailben, a Szolgáltató által üzemeltetett online felületen, Szolgáltatónak eljuttatott fax küldeményben vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának postacímére eljuttatott levélküldeményben kezdeményezheti. Szolgáltató a bejelentést követően 15 napon belül tájékoztatja Előfizetőt a módosítás lehetőségeiről, feltételeiről.

5.4.3. Az 5.4.2 pont szerinti e-mail üzenetet Előfizető köteles a Szolgáltatónál nyilvántartott kapcsolattartói e-mail címéről küldeni. Az e-mailben Előfizetőnek fel kell tüntetnie a következőket:

- a Szolgáltatási Szerződésben és a kiállított számlákon szereplő Ügyfél/Partnerazonosítóját, avagy a szolgáltatást igénybe vevő személy/szervezet pontos, a Szolgáltatási Szerződésben szereplő nevét
- a szerződésmódosítási igény pontos leírását, megjelölve az igénybe venni vagy lemondani kívánt szolgáltatás a Szolgáltatási Díjszabásban szereplő megnevezését.

6. Szolgáltatások korlátozása és szüneteltetése

6.1 Szüneteltetés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okok miatt

6.1.1. A Szolgáltatás szüneteltetésére az alábbi okok miatt kerülhet sor:

- a 9.4 pontban foglaltak szerint, a rendszeres karbantartás idején
- Vis Maior esemény bekövetkezése miatt
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályokban foglaltaknak megfelelő módon.
- Az Előfizető kifejezett felfüggesztési kérésére

6.1.2. Amennyiben a Szolgáltatás szüneteltetése Szolgáltató érdekkörében történik, avagy a szüneteltetés oka mindkét fél érdekkörén

kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető Szolgáltatási Díj megfizetésére nem köteles.

6.1.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó szüneteltetés meghaladja egy naptári hónapon belül a 48 órát, úgy Szolgáltató visszatéríti az egy hónapra eső Szolgáltatási Díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, amennyiben annak kiváltó oka Vis Maior esemény volt és ennek elhárítására Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett, vagy Szolgáltató rendszeres karbantartása miatt került arra sor, vagy annak oka nem a Szolgáltató hálózatában felmerült szolgáltatási hiba volt.

6.1.4. A 9.4 pont szerinti rendszeres karbantartás nem minősül a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetésnek, így a vállalt rendelkezésre állási időt sem csökkenti.

6.1.5. Amennyiben az Előfizető ellen bármilyen jellegű internetes támadás indul a Szolgáltató korlátozhatja a támadás idejére az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokat.

6.2 Szüneteltetés az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt

6.2.1 Az Előfizető jogosult az igénybe vett szolgáltatás szüneteltetésére az alábbi feltételekkel. A szolgáltatás szüneteltetésére 1 év alatt egyszer van lehetőség, legfeljebb 3 hónap időtartamra, amennyiben ezt az Előfizető írásban legalább 30 nappal a szüneteltetés megkezdése előtt jelzi. A szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára vonatkozó díjfizetési kötelezettség mértéke a szolgáltatás havidíjának 60%-a. A szolgáltatás szüneteltetésének idejére a Szolgáltató minden típusú szolgáltatási tevékenységet felfüggeszt.

6.3 Korlátozás

6.3.1. a Szolgáltatások korlátozására, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető postai úton, e-mailben vagy telefonon történő értesítése mellett az alábbi esetekben jogosult:

- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló, Szolgáltató által írásban (postai levél útján az Előfizető postacímére, avagy az Előfizető által megjelölt kapcsolattartó személy e-mail címére) megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 8 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van,
- Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi, Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának működését, különös tekintettel a kéretlen SPAM levelek küldésére és egyéb, a netikettel ellentétes magatartással (pl. e-mail cím vagy hálózati cím hamisítás stb.).

6.3.2. Amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval több érvényes Szolgáltatási Szerződése van, avagy egy Szolgáltatási Szerződés keretén belül több szolgáltatást is igénybe vesz és bármely Szolgáltatási Szerződés vagy Szolgáltatás tekintetében a 6.3.1 pontban foglaltak valamelyikét megszegi, úgy Szolgáltató jogosult bármely tetszés szerinti Szolgáltatás korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás egyidejű korlátozására is.

6.3.3. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő 72 órán belül megszüntesse, amennyiben tudomást szerez arról, hogy az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről Szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, vagy ha a korlátozást elrendelő hatóság vagy jogszabály ekként rendelkezik.

6.3.4. A korlátozás Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

7. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése

7.1 A megszűnés esetei

7.1.1. A Szolgáltatási Szerződés megszűnik:

- a határozott időre megkötött szerződés esetében a határozott időtartam lejártakor, amennyiben bármelyik fél a határozott időtartam letelte előtt 30 nappal írásban úgy nyilatkozik, hogy a szerződést nem kívánja meghosszabbítani;
- bármely fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján;
- bármely fél rendkívüli felmondásával jelen ÁSZF, avagy a Szolgáltatási Szerződésben rögzítettek szerint a felmondási idő lejártának napján;
- bármely fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával;
- a Felek közös megegyezésével;
- a Szolgáltatásnak megfelelő mellékletben meghatározott egyéb módon.

7.1.2. A szerződés lezárás minden esetben hónap végével történik, azaz amennyiben a felmondási idő vagy a lejárat napja hóközi dátumra esik, a szerződés a hónap végén szűnik meg.

7.2 Rendes felmondás

7.2.1. Előfizető a határozott időre kötött szerződést rendes felmondással a szerződött időszak alatt nem mondhatja fel.

7.2.2. Előfizető a határozott idejű szerződést lejáratl (meghosszabbított szerződést fordulónappal) mondhatja fel a 3.2. és 7.1.2. pontok szerint.

7.2.3. Határozatlan időre kötött szerződés felmondási ideje 60 nap, amennyiben a Szolgáltatási Szerződés erről nem rendelkezik.

7.2.4. Szolgáltató a határozatlan időre kötött Szolgáltatási Szerződést 60 napos felmondási határidővel, indoklással jogosult felmondani.

7.3 Rendkívüli felmondás

7.3.1. Bármelyik fél jogosult rendkívüli felmondással felbontani a Szolgáltatási Szerződést, amennyiben a másik fél ellen végrehajtás, felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, a másik fél fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Mindkét fél köteles a másik felet haladéktalanul értesíteni, amennyiben végelszámolását határozza el, vagy arról értesül, hogy harmadik személy végrehajtási, csődeljárási vagy felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte ellene.

7.3.2. Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő tartama alatt a szerződésszegés okát megszünteti és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlően írásban értesíti és az értesítés a felmondási idő vége előtt Szolgáltatóhoz megérkezik, a Szolgáltatási Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszűnésének tudomásul vételéről és a Szolgáltatási Szerződés hatályban maradásáról Szolgáltató köteles Előfizetőt haladéktalanul – ráutaló magatartással létrejött szerződés esetében amennyiben ez lehetséges –, e-mailben értesíteni. Előfizető egyetértőleg tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül két alkalommal rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést valósít meg, úgy Szolgáltató az ezt követő szerződésszegés alkalmával akkor is jogosult a rendkívüli felmondásra, ha a szerződésszegés tényét Előfizető a felmondási idő alatt megszünteti.

7.3.3. Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szerződést 15 napos határidővel felmondani, amennyiben Előfizető az előzetes írásbeli – Előfizetőnek postai küldeményként eljuttatott, avagy az Előfizető által megadott kapcsolattartó e-mail címére elküldött – felszólításában szereplő határrnapra sem szünteti meg a következő szerződésszegéseket:

- az Előfizető 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esik és fizetési kötelezettségét Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére, az abban foglalt ésszerű határidő alatt sem teljesíti.
- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, és ezen tevékenységét figyelmeztetés ellenére sem szünteti be 24 óra elteltével. Ide értendő, amennyiben Előfizető a 3. mellékletben szereplő Etikai Alapelveket megsérti, vagy nagy mennyiségű kéretlen e-mail üzenetet (az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. 14. paragrafusában foglaltaknak nem megfelelő, úgynevezett SPAM üzenetet) küld a Szolgáltatás felhasználásával.

- Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
 - amennyiben Megrendelő a szerződés időtartama alatt a benne foglalt munkákat nem a Szolgáltatóval vagy annak megbízottjával végezteti.
 - amennyiben Megrendelő a jelen szerződésből adódó jogait és kötelezettségeit a Szolgáltató hozzájárulása nélkül átruhazza,
 - amennyiben az Előfizető a társaság megszűnéséről vagy eladásáról (átadásáról) szóló határozatot fogad el
- 7.3.4. Ha Vis Maior esemény miatt a Szolgáltatás szüneteltetésének időtartama meghaladja a két hónapot, úgy bármelyik fél jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- 7.3.5. Előfizető jogosult rendkívüli felmondással azonnali hatállyal akkor is felmondani a szerződést, ha Szolgáltató az 5.1 pont alapján egyoldalúan módosította a Szolgáltatási Szerződést és ez Előfizetőt – saját megítélése alapján – hátrányosan érinti. Előfizetőt a felmondási jog az 5.1.2 pont szerinti értesítést követő 15 napon belül illeti meg. Előfizető a jelen pontban szereplő indokból nem mondhatja fel a szerződést, amennyiben kedvezmény fejében határozott időre való kötelezettséget vállalt a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor és a Szolgáltató egyoldalú módosítása az ennek fejében kapott kedvezményeket közvetlenül nem érinti, vagyis ezek a kedvezmények a módosítást követően is fennállnak.
- 7.3.6. Ha a Szerződés a határozott idő lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerülő vagy az Előfizetőnek felróható ok miatt szűnik meg, Előfizető a lejáratig hátralévő időre jutó havi szolgáltatási díjakat köteles egy összegben Szolgáltató részére Szolgáltató számlája ellenében, meghiúsulási kötbéreként megfizetni.
- Felek kölcsönösen és egybehangzóan kijelentik, hogy a jelen pontban foglalt Előfizetőt terhelő kötbérfizetési kötelezettség megfelel a jóhiszeműség és tisztesség követelményének, továbbá azt a Felek nem tekintik túlzott mértékűnek, különös figyelemmel arra, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás díját a Megrendelő által vállalt határozott időtartamra tekintettel állapította meg.
- 7.3.7. Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén Előfizető jogosult a Szolgáltatási Szerződést 15 napos határidővel felmondani, amennyiben Szolgáltató a részére előzetes írásbeli – postai küldeményként eljuttatott, avagy a megadott kapcsolattartó e-mail címére elküldött – felszólításában megadott határrapra sem szünteti meg a súlyos szerződésszegést. Előfizető köteles a Szolgáltató súlyos szerződésszegését részletesen megindokolni, és az azt alátámasztó dokumentációt a felszólításához csatolva, vagy azzal egyidejűleg írásban megküldeni (jegyzőkönyvek, hibajegyek, levelezés, hivatkozások, logok, egyéb dokumentációk) Szolgáltató részére.

7.4 A felmondás közzétevése és tartalma

- 7.4.1. Az írásban megkötött Szolgáltatási Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor hatályos, ha a felmondás tényét Szolgáltató tértivevényes levélpostai küldeményben hozta Előfizető tudomására. A tértivevényes felmondási értesítés akkor is hatályosnak tekintendő, amennyiben az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” értesítéssel érkezik vissza Szolgáltatóhoz, illetve amennyiben „elkötözött” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza és Szolgáltatónak más postázási cím nem áll rendelkezésére.
- 7.4.2. Az írásban megkötött Szolgáltatási Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor is hatályos, ha a felmondás tényét Szolgáltató az Előfizető vagy az Előfizető kapcsolattartói e-mail címeken hozza az Előfizető tudomására. Az e-mail értesítés akkor is hatályosnak tekintendő, amennyiben azt az Előfizető állítása szerint nem kapta meg, de a szolgáltató egyértelműen tudja bizonyítani annak kiküldését (8.1.2-es pont).
- 7.4.3. Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás sajátosságai miatt nem rendelkezik Előfizető postai értesítéséhez szükséges címmel, úgy Előfizetőt egyéb módokon is értesítheti a felmondás tényéről.
- 7.4.4. Előfizető a Szolgáltatási Szerződést írásban (levélküldeményben) vagy a Szolgáltatási Szerződésben szereplő e-mail címeken keresztül mondhatja fel. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételel való felhagyás nem tekinthető a Szolgáltatási Szerződés felmondásának, így Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem befolyásolja.
- 7.4.5. A Szolgáltató általi felmondási értesítésnek tartalmaznia kell:
- a felmondás indokát
 - a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, amikor a Szerződés megszűnik
 - ha a felmondás oka az Előfizető szerződésszegése, akkor a Szolgáltató Előfizetőt a 7.3.3 pontban foglaltakról is tájékoztatja

7.5 A felmondás következményei

- 7.5.1. Amennyiben Előfizető határozott időre szóló Szolgáltatási Szerződéssel rendelkezik és az a határozott idő lejártá előtt a következő okok egyike miatt szűnik meg:
- Előfizető azt rendes felmondással megszüntette
 - Szolgáltató rendkívüli felmondással azt megszüntette
 - a Szolgáltatás korlátozására került sor a Szolgáltató által a 6.3.1 pontba foglaltak valamelyike miatt és a korlátozás ideje a 15 napot meghaladja

Előfizető köteles határozott idejű szerződés esetén a Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén a hátralévő időre esedékes Szolgáltatási Díjakat egy összegben legkésőbb a Szolgáltatási Szerződés megszűnését követő 15 napon kiegyenlíteni. Szolgáltató az esedékes díjakról a Szerződés felmondását tartalmazó visszaigazoló levelében értesítést küld. Szolgáltató a befizetésről számlát állít ki, melyet átad vagy megküld Előfizetőnek.

7.5.2. Előfizető tudomásul veszi, hogy az előre fizetett díjú Szolgáltatások kifizetett díját a fenti esetekben Szolgáltató nem köteles visszatéríteni.

7.5.3. Amennyiben Szerződő felek külön megállapodásban nem rögzítik a szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit, úgy a Szolgáltató súlyos szerződésszegésére alapozott, a Szolgáltató által elismert és elfogadott felmondás az Előfizető részére további hátrányos jogkövetkezményeket nem keletkeztet, Szolgáltató kötbér, lelépési díj vagy egyéb díjkövetelést nem jogosult érvényesíteni.

7.5.4. A kritikus vagy fontos funkciót támogató Szolgáltatás megszüntetése esetén a Szolgáltató az Előfizető által megjelölt vagy az Előfizető által kijelölt más szolgáltató részére történő átállás időszakában a Szolgáltatás nyújtását a 12. sz. melléklet 1.8.7. pontjaiban foglaltak szerint tartja fent, valamint köteles az átálláshoz szükséges észszerű technikai, szervezési és dokumentációs támogatást megadni.

8. Előfizető kötelezettségei

8.1 Szolgáltató értesítése adatváltozásról

8.1.1. Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben foglalt adatainak, így különösképpen számlázási címének, a kijelölt kapcsolattartó személyének és elérhetőségében beállított változásairól köteles Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változás bekövetkezését követő 8 napon belül értesíteni.

8.1.2. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy ezen kötelezettségének elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelősséggel tartozik, valamint Szolgáltató jogosult a Díjszabásban megjelölt mértékig Adminisztrációs díjat kiszabni.

8.2 A Szolgáltatás használatának átengedése

8.2.1. Előfizető a Szolgáltatást harmadik személynek át nem adhatja, azonban annak hasznosításával saját szolgáltatást nyújthat harmadik fél számára, azonban teljes felelősséggel tartozik a Szolgáltatás használatából vagy használatának átengedéséből származó károkért, kártérítési igényekért mind a Szolgáltató felé, mind pedig a károsult felé.

8.3 Teljesítési segéd és közreműködő igénybevétele

8.3.1. Előfizető jóváhagyólag tudomásul veszi, hogy Szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez Teljesítési segédet és közreműködőt igénybe venni. A Szolgáltató a bevont közreműködőért, Teljesítési segédért és azok teljesítéséért úgy felel, mintha maga járt volna el, azaz felelős a közreműködők és Teljesítési segédek általi szolgáltatásnyújtásért.

8.3.2. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez Teljesítési segédet és közreműködőt vesz igénybe, úgy jogosult azok részére az Előfizető adatait átadni.

8.4 A Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége

8.4.1. A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból, rendszeres előfizetői díjból (Havi Díj, Negyedéves Díj, Éves Díj), valamint egyéb szolgáltatási díjból állhat.

8.4.1.1 A szerződésben bárhol említett díjak áfa nélküli nettó árak.

8.4.2. Amennyiben Havi Díj ellenében igénybe vett Szolgáltatás nyújtásának kezdeti napja nem a hónap első napja vagy kezdetének napja nem esik egybe a hónap adott napjával, úgy Szolgáltató azon napokért számít fel szolgáltatási díjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatási időtartam teljes napnak számítandó.

8.4.3. Szolgáltató jogosult minden hónap 10. napjáig számlát kiállítani és azt Előfizető részére postai küldeményként eljuttatni. Éves (Havi, Negyedéves) Díj ellenében igénybe vett Szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Éves (Havi, Negyedéves) Díjról szóló számlát a szolgáltatási év (negyedév) első napjának hónapját megelőző hónap 10. napjáig állítja ki.

8.3.3.1. Az online ügyfélszolgálaton keresztül elérhető szolgáltatásokra a szerződés 8. sz. mellékletében található díjfizetési szabályok vonatkoznak.

8.4.4. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Éves (Havi, Negyedéves) Díjról kiállított számláját kiegyenlítette, akkor a határozatlan idejű Szolgáltatási Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén a hátralévő kiegyenlített időszakra eső Díjakat a szolgáltatás megszűnését követő 15 napon belül Előfizetőnek visszafizeti, vagy amennyiben lehetséges, azt más, Előfizetőnek biztosított Szolgáltatás Díjából jóváírja. Szolgáltató ilyen esetben kamat megfizetésére nem kötelezhető. Előfizető tudomásul veszi, hogy határozott időre szóló Szolgáltatási Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén az előre fizetett díjakat nem téríti vissza.

8.4.5. Amennyiben Előfizető jelenlegi Éves (Havi, Negyedéves) Díja eredetileg kedvezmény figyelembe vételével került megállapításra, akkor Szolgáltató az Előfizető részéről rendes felmondása esetén a Szolgáltatási Szerződés megszűnéséig terjedő használatáért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel. Szolgáltató az így megállapított összegről helyesbített számlát állít ki.

8.4.6. Amennyiben Előfizető a számláján szereplő fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásos levélküldeményben nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő.

8.4.6.1 Előfizető a fizetési határidőn belül jogosult a számla hibás tartalmára hivatkozva helyesbítést kérni, de tekintettel a szolgáltatás folyamatosságára a helyesbítés nem lehet kihatással a teljesítés, illetve a fizetési határidő napjára.

8.4.7. Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a Díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül megfizetni Szolgáltatónak, átutalással, avagy pénztári befizetéssel, a Szolgáltató számláin feltüntetett bankszámlaszámainak egyikére.

8.4.8. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott számlázási időszakra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyú 15. napjáig nem kapja kézhez Szolgáltató számláját, köteles azt Szolgáltató felé haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a számlát kézhez kapta. Szolgáltató Előfizető bejelentése alapján számlamásolatot állít ki és juttat el Előfizetőnek. A számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez vétel bejelentése vagy annak elmulasztása sem érinti.

8.4.9. Kintlévőség kezelés

8.4.9.1. A fizetési kötelezettség elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult a vonatkozó jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamatot és adminisztrációs díjat felszámítani, ha a Szolgáltatási Szerződésben a felek ettől eltérő késedelmi kamatban nem állapodtak meg. A fizetési kötelezettség elmulasztása a számlán feltüntetett fizetési határidő napját követő napon lép életbe.

8.4.9.2. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett adatait harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtásának érdekében jogosult ezt követően Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljeskörűen eljárni. Továbbá szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

8.4.9.3. A Szolgáltató 15 napot meghaladó késedelmes fizetés esetén a késedelmi kamat mellett a behajtási költségátalányt is felszámítja. A fizetési felszólítások díja az Előfizetőt terheli.

8.4.9.4. Szolgáltató a fenti pontokon alapuló részletes *Kintlévőség Kezelési Szabályzata* szerint jár el, mely elérhető a honlapján letölthető formában, vagy bármikor kérhető a penzuq@ri.hu e-mail címen.

8.5 Szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége

8.5.1. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés alapján a Szolgáltató az Előfizetővel szemben díjvisszatérítésre köteles, és ezt nem lehet az Előfizető által igénybe vett egyéb Szolgáltatások díjából jóváírni, Szolgáltató az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra 15 napon belül visszautalja, vagy az Szolgáltató ügyfélszolgálatán előre egyeztetett időpontban, készpénzben átvehető.

8.6 Előfizető tájékoztatása, referencia

8.6.1. Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy részére Szolgáltató csakis saját vagy leányvállalatai szolgáltatásainak bővüléséről, változásairól, esetleges akcióiról e-mail vagy postai küldemény útján reklámanyagokat, tájékoztatókat és hírleveleket juttasson el.

8.6.2. A Szolgáltató jogosult referenciaanyagaiban feltüntetni, hogy az Előfizető az ügyfélkörébe tartozik.

8.7 Hálózati etikai szabályzat betartása

8.7.1. A Szolgáltató és Előfizető köteles a Szolgáltatás használatának folyamán a 3. sz. Mellékletben található Etikai Alapelvek betartásával eljárni.

8.7.2. Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltatáshoz való hozzáféréshez szükséges azonosítójához, jelszavához illetéktelenek ne férhessenek hozzá. Amennyiben tudomást szerez arról, hogy ezen azonosítók valamelyikét az Előfizető engedélye nélkül illetéktelen személy használja, köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Az Előfizető a Szolgáltatási Azonosító használatáért teljes felelősséggel tartozik.

8.7.3. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatási Szerződés alapján számára nyújtott szolgáltatások egy része vagy egésze információs társadalmi szolgáltatásnak minősülnek, ezért azokat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek betartásával lehet igénybe venni.

8.8 Szoftverhasználatra vonatkozó felelősség

8.8.1. Szolgáltató nem vállal felelősséget az eszközökre telepített, harmadik féltől származó szoftverekért, és azok hibás működéséből

adódó esetleges adatvesztésért.

8.8.2. Amennyiben az Előfizető rendszergazdai jogokkal rendelkezik bármely, Szolgáltató által üzemeltetett eszközön, abban az esetben Szolgáltató semmilyen garanciát nem vállal az eszköz esetleges, szoftveres meghibásodásáért.

9. Szolgáltató kötelezettségei

9.1 Ügyfélszolgálat

9.1.1. Szolgáltató az Előfizető igényeinek, panaszainak, nyilatkozatainak, bejelentéseinek intézésére szolgáló ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban: ügyfélszolgálat).

9.1.2. Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálaton kívül e-mailben is elérhető ügyfélszolgálatot működtet a help@ri.hu e-mail címen, valamint az Ügyfélkapu rendszerén, amelyen Előfizető az alábbi bejelentéseit teheti meg:

- a 5.4.2 pont szerint a Szolgáltatási Szerződés módosítására vonatkozó nyilatkozatot (kizárólag írásban)
- a szozdes@rendszerinformatika.hu címen általános jellegű észrevételeket, bejelentéseket tehet, szerződésekkel kapcsolatos információkat közölhet, megrendelést közölhet
- a domain@rendszerinformatika.hu címen a domain regisztrációval/delegálással kapcsolatos igényeket nyújthat be, kifogásokat terjeszthet elő, információt kérhet
- a penzugy@rendszerinformatika.hu címen számlázással kapcsolatos bejelentést tehet

9.1.2.1. A Szolgáltató az Előfizetőnek fenntartott Ügyfélkapun technikai ügyfélszolgálatot üzemeltet, ahol a már Szolgáltatási Szerződéssel rendelkező Előfizetők, a Szolgáltatással kapcsolatos technikai problémáikat bejelenthetik, amely bejelentésekre Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben rögzítettek szerint, vagy ezen deklaráció hiányában 24 órán belül reagál.

9.1.3. Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- Cím: 1139 Budapest, Váci út 81-83. Center Point I. „A” mag 7. em.
- Tel.: 1280; külföldről: +36 1 800 9990
- Fax: +36 1 800 9998
- Nyitvatartás: munkanapokon 9-17 óra között
- HIBABEJELENTŐ/Ügyfélkapu weboldal: <https://get.ri.hu>
- HIBABEJELENTŐ E-mail: help@ri.hu
- HIBABEJELENTŐ telefonszám: 1280 vagy +36 1 800 9999
- Rendelkezésre állás: 0 – 24

9.1.4. Az ügyfélszolgálat munkanapokon személyesen telefonon egyeztetett időpontban, a telefonos ügyfélszolgálat pedig 9-17 óra között érhető el. Egyéb esetekben az ügyfélszolgálat az e-mail címen, Ügyfélkapun, illetve faxon érhető el.

9.1.5. Előfizető a hibák bejelentését telefonon, e-mailben, illetve az Ügyfélkapun teheti meg. Hibabejelentés esetén Előfizető köteles megadni Ügyfél azonosítóját.

9.1.5.1. A telefonon történő hibabejelentéskor az Előfizetőt a Szolgáltató kötelezheti az Ügyfélkapu használatára.

9.1.6. Előfizető, a Szolgáltatással kapcsolatos egyéb nyilatkozatait, bejelentéseit, panaszait az ügyfélszolgálaton személyesen, írásban (postai levélküldeményben), faxon, e-mailben, Ügyfélkapun vagy telefonon teheti meg.

9.1.7. Szolgáltató a 9.1.6 pont alatti bejelentéseket 30 napon belül köteles kivizsgálni és megválaszolni. Szolgáltató a vizsgálat eredményéről Előfizetőt a bejelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül értesíti. Amennyiben Szolgáltató a panaszt elutasítja, az elutasítás okát köteles közölni Előfizetővel.

9.2 Hibabejelentés és a hiba nyilvántartásba vétele

9.2.1. Előfizető a Szolgáltatásban észlelt hibát az ügyfélszolgálaton a 9.1.5 pont szerint jelentheti be.

9.2.2. A bejelentett hibát Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében haladéktalanul rögzíti és nyilvántartásba veszi.

9.2.3. A telefonos hibabejelentés során az Előfizető a következő adatokat köteles megadni Szolgáltató számára:

- Előfizető Ügyfél azonosítója és telefonszáma
- a Szolgáltatás azonosítója, avagy annak azonosításához szükséges adatok
- a hibajelenség leírása

9.2.4. A hiba nyilvántartásba vételét és annak elhárítását Szolgáltató e-mailben, telefonon vagy az Ügyfélkapun keresztül visszaigazolja.

9.2.5. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató minden vonala rögzített, így hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltatóhoz érkező bejelentéseiről hangfelvétel készüljön, úgy, mint hibabejelentés, ügyfélszolgálati és egyéb megkeresések.

9.3 A hiba elhárítása

9.3.1. Szolgáltató a hiba elhárítását lehetőségeihez mérten a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb az első bejelentés visszaigazolását követően a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott időn belül megkezdi és a tőle telhető legrövidebb időn belül befejezi.

9.3.2. Szolgáltató a hiba elhárításának időpontjáról, a normálisnak tekinthető működés visszaállításáról és adott esetben a hiba okáról értesíti a hibát bejelentő Előfizetőt.

9.4 A rendszeres karbantartás

9.4.1. A rendszeres karbantartás miatti szüneteltetésre vagy korlátozásra a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hálózati elemek és kiszolgáló eszközök karbantartása, cseréje vagy átalakítása és a kiszolgálókon futó szoftverfrissítés miatt kerülhet sor, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a szolgáltatás folyamatosságának fenntartására.

9.4.2. Szolgáltató az érdekkörébe tartozó eszközök és hálózat rendszeres karbantartásának, illetve a kiszolgálókon futó szoftverfrissítés időpontjáról az Előfizetőt a karbantartási munkákról legalább 24 órával előzetesen e-mail vagy telefon útján értesíti.

9.4.3. A rendszeres karbantartás alkalmanként 12 óránál nem lehet hosszabb és a karbantartások hossza egy évben nem haladhatja meg a 48 órát, kivéve, ha bármely melléklet a hatálya alá tartozó Szolgáltatás vonatkozásában így nem rendelkezik.

9.4.4. Szolgáltató mindent megtesz azért, hogy a rendszeres karbantartások időpontja lehetőleg a kiszolgálói csúcsidején kívül essen.

9.5 Közvetített szolgáltatásra vonatkozó egyedi esetek

9.5.1. Egyes közvetítve nyújtott szolgáltatásokra a Teljesítési segéd által meghatározott paraméterek érvényesek, melyek a Szolgáltatási Szerződésben, vagy az adott Teljesítési segéd szolgáltatására vonatkozó ÁSZF mellékletben szerepelnek.

9.5.2. Szolgáltató ezen esetekben a Teljesítési segéd ügyfélszolgálatát veszi igénybe, így az Előfizető közvetlenül a Teljesítési segéd ügyfélszolgálati és hibabejelentő vonalát használja.

10. Adatkezelés

10.1 Felelősség a tárolt, illetve átvitt adattartalomért

10.1.1. Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést és adatokat kizárólag a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a Szerződés teljesítése során bármilyen személyes adat jut a tudomására, azok

tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé, kivéve a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint a titkos információgyűjtésre jogosult szervezeteket, valamint a bíróságot.

10.1.2. A Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető által a Szolgáltató hálózatán és eszközein átvitt és tárolt adatok tartalmaért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben harmadik személy a tárolt vagy átvitt adatok tartalma miatt eljárást kezdeményez Szolgáltató ellen, úgy Előfizető köteles Szolgáltató helyébe lépni az eljárás folyamán, ha pedig ez nem lehetséges, úgy köteles viselni és megtéríteni az eljárási költségeket, díjakat, ide értve az esetleges büntetéseket is.

10.2 Az előfizető személyes adatainak kezelése

10.2.1. A Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést megkötő Előfizetőről a 3.1.1 pontban felsoroltakon kívül a következőket tartja nyilván:

- kapcsolattartó neve, elérhetősége
- forgalmazási és számlázási adatok

10.2.2. A Szolgáltató a 10.2.1 pont alatti adatokat a Szolgáltatási Szerződés megszűnését követő egy évig tartja nyilván, díjtartozás vagy a Szolgáltató által kiállított számla teljesítésének vitatott időpontjától számított egy évig kezeli. Ezen időpontot követően Szolgáltató a természetes személy Előfizetőre vonatkozó, illetve nem természetes személy Előfizetőre vonatkozó 10.2.1 a) pontban szereplő adatokat törli. Szolgáltató minden más, nem személyes adatnak minősülő információt az Előfizető más rendelkezésének hiányában további üzletszerzési célból továbbra is tárolja, azonban azt harmadik személynek nem adja tovább.

10.2.3. A Szolgáltató kijelenti, hogy az Előfizető személyes adatait kizárólag a Szolgáltatások nyújtása végett, illetve a Szolgáltatási Díj számlázása céljából kezeli.

10.2.4. A Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során birtokába került minden adatot és információt bizalmasan kezel.

10.2.5. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli.

10.3 Adatbiztonság

10.3.1. Szolgáltató köteles Előfizető személyes adatait a 2016/679/EU rendelet (EU Általános Adatvédelmi Rendeletét (GDPR) 2016. április 27.) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben meghatározottaknak megfelelően kezelni.

10.3.2. Szolgáltató köteles az Előfizető személyes adatai kezelésének műszaki biztonságát megteremteni és műszaki intézkedésekkel megakadályozni azt, hogy ezen adatokhoz illetéktelenek hozzáférhessenek.

10.3.3. Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetőket tartalmazó adatbázisát olyan rendszeren tárolja, amely megköveteli a hozzáférést személyek azonosítását és biztosítja, hogy a hozzáférő személyek csak a jogosultságaiknak megfelelő adatokhoz férhessenek hozzá.

10.3.4. A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződés megszűnése esetén, az Előfizető adatait, melyet a Szolgáltató üzemeltetésében lévő kiszolgálókon tárol, 3 munkanapon belül kiszolgáltatja Előfizető részére. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett kiszolgálókon tárolt adatok a szerződés lezárását követő 15. napon törlésre kerülnek.

10.3.5. A Szolgáltató adathordozóin elhelyezett adatok tartalmaért, az Előfizető magyar és/vagy a nemzetközi jogszabályokat sértő tevékenységéért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, ez kizárólag Előfizető felelőssége.

10.3.6. A Szolgáltató magára nézve kötelező erővel ismeri el az adatkezeléssel kapcsolatosan rendelkező alábbi jogszabályokat és ajánlásokat:

- az 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.),
- az 1998. évi VI. törvény - Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során (Strasbourg 1981. január 28.),
- az "Online Privacy Alliance" ajánlásait
- 2016/679/EU rendelet (EU Általános Adatvédelmi Rendeletét (GDPR) 2016. április 27.)

10.3.7. A Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójának elérhetősége: <https://rendszerinformatika.hu/adatkezeles/>

10.4 Rossz hír keltés tilalma

10.4.1. Előfizető kijelenti, hogy sem másik előfizető vagy szolgáltató, sem egyéb, harmadik személy számára nem ad olyan információt, amely Szolgáltatóra nézve terhelő és nem kelti Szolgáltató rossz hírét.

10.4.2. Előfizető vállalja, hogy a szerződése jelen pontjában foglalt kötelezettsége a szerződés időbeli hatálya alatt, valamint a szerződés bármely okból történő megszűnését követően is fennmarad korlátlan ideig.

10.5 Munkaerő védelem

10.5.1 Az Előfizető vállalja, hogy a jelen szerződés hatálya alatt, és az annak megszűnését követő egy (1) éven belül a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem létesít munkaviszonyt vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyt a Szolgáltató által alkalmazott konzultánsokkal, teljesítési segédekkel és közreműködőkkel, ideértve a Vállalkozó munkavállalóit is, és a fenti időtartam alatt nem veszi igénybe független vállalkozóként sem ezek szolgáltatásait.

10.5.2 A Szolgáltató vállalja, hogy a jelen szerződés hatálya alatt, és az annak megszűnését követő egy (1) éven belül az Előfizető előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem létesít munkaviszonyt vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyt az Előfizető által alkalmazott konzultánsokkal, teljesítési segédekkel és közreműködőkkel, ideértve az Előfizető munkavállalóit is, és a fenti időtartam alatt nem veszi igénybe független vállalkozóként sem ezek szolgáltatásait.

10.5.3 Amennyiben bármelyik fél megszegi a fenti munkaerő védelmi tiltást, akkor érintett munkaerőnként (emberenként) 2.000.000 forint általán-kártérítés fizetésére kötelezett a másik fél részére.

10.6 Rendszerüzemeltetési hiányosságok

10.6.1. A Szolgáltató az üzemeltetés során előre jelezheti a használt technológia és kapacitás határait, adott eszközök túlhasználatát, ezt minden esetben rövid és hosszú távú megoldási javaslatokkal írásban jelzi az Előfizető felé, melyek figyelembe nem vétele esetén semmilyen felelősséget nem vállal az ezekből adódó későbbi hibákért, károkért. A Szolgáltató jelen pontban körülírt okokból felmerülő extra költségeit az Előfizetőt terhelik az ÁSZF 2. számú mellékletében szereplő díjazás szerint.

10.6.2. A Szolgáltató a saját rendszereit folyamatosan monitorozza, kiemelten kezelve a diszkrételtettséget és amennyiben az valamelyik ügyfél szerverén eléri a 95%-ot, erről a monitoring szolgáltatással nem rendelkező ügyfelei részére is figyelmeztetést küld. Azon ügyfelek szerverén, akik nem jeleznek vissza a harmadik diszkrételtettségi figyelmeztetést követő 72 órán belül, a Szolgáltató automatikusan +10%-kal megnöveli a diszk kapacitását. A bővítést követő hónaptól a többlet erőforrás mennyiségével növelt havidíj kerül kiszámlázásra az Ügyfél felé, melyről tájékoztatást küld.

11. Értesítés

11.1. Ha a Szolgáltatási Szerződés vagy az ÁSZF megfelelő pontja másképpen nem rendelkezik, ahol a Szolgáltatási Szerződés vagy ÁSZF értesítést vagy felszólítást említ, úgy a másik fél írásban, postai levélküldeményben vagy e-mailben történő értesítését kell érteni.

11.2. Bármely fél által küldött levélküldemény a következők szerint tekintendő kézbesítettnek:

11.2.1. A tértivevényrel feladott küldemény a tértivevényen jelzett kézbesítési napon. Abban az esetben is kézbesítettnek tekintendő a küldemény, amennyiben az „nem kereste”, illetve „átvételt megtagadta” értesítéssel érkezik vissza, illetve amennyiben „elköltözött” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza és a Szolgáltatónak vagy Előfizetőnek más postázási cím nem áll rendelkezésére.

11.2.2. Könyvelt levélpostai küldemény (tértivevény nélküli ajánlott küldemény) esetén az átvétel vagy az átvétel megtagadásának napján.

11.2.3. A Szolgáltató által közvetlenül kézbesített küldeményt az átvétel napján. Amennyiben az átvételt megtagadják, úgy a küldeményt Szolgáltató térítvevényvel kísérli meg ismételtén kézbesíteni.

11.2.4. E-mail útján kézbesített küldemény az elküldést követő munkanapon tekintendő kézbesítettnek.

11.3. Az értesítéseket, számlákat és egyéb postai küldeményeket a Szolgáltatási Szerződésben rögzített postázási címre kell küldeni. Amennyiben postázási cím nincs megadva, úgy a számlázási cím tekintendő postacímnek.

11.4. Ha az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, úgy az Előfizető Szolgáltatási Szerződésben rögzített email címe tekintendő elektronikus levélcímének.

12. Audit, ellenőrzés

12.1. Felek audit, illetve ellenőrzés alatt jogszabályokra, hatósági eljárásokra/ellenőrzésekre, szabványokra, illetve szerződéses követelményekre vonatkozó ténymegállapításokra és ezek objektív kiértékelésére irányuló tevékenységet értenek. Felek továbbá auditnak, illetve ellenőrzésnek tekintenek az Előfizető vagy annak képviselője által a Szolgáltató részére megküldött kérdőíveket, Szolgáltató által végzendő felméréseket is, ennek okán a Felek az egyértelműség kedvéért rögzítik, hogy a 12.1. és 12.2. pont szerinti auditálásra is értelemszerűen alkalmazandók a 12.3-12.7. pontokban foglalt rendelkezések. Az Előfizető ellenőrzési, auditálási jogát elsődlegesen a 12.2. pont szerinti tanúsítványok/tanúsítások Szolgáltató általi bemutatása útján gyakorolhatja.

12.2. Az Előfizető az ellenőrzés teljesítésére az alábbi dokumentumokat is elfogadja:

- ISO tanúsítványok, amennyiben Szolgáltató nem rendelkezik vele, úgy:
 - szolgáltatói önellenőrzés teljesítése,
 - a Felek között létrejött dokumentumok, igazolások.

12.3. A 12.1. és 12.2. pont teljesülésének hiányában a Szolgáltató hozzájárul, hogy az Előfizető vagy az által meghatalmazott harmadik személy, előzetes egyeztetést követően meghatározott időben, abban való akadályoztatása nélkül ellenőrzést végezzen a Szolgáltatási Szerződés rendelkezéseinek összefüggésében. A Szolgáltató a szükséges mértékben támogatja az Előfizetőt, így különösen biztosítja a szükséges információkat, valamint megtesz minden szükséges intézkedést az ellenőrzés céljának teljesülése érdekében.

12.4. Az Előfizető saját munkatársaival és/vagy külső megbízottakkal hajtja végre a 12.3 pont szerinti ellenőrzést, amit a Szolgáltatóval 14 nappal a vizsgálatot megelőzően, írásban köteles közölni. Az auditot végrehajtó a mindenkor audit tartalmára és terjedelmére vonatkozóan megbízólevelet kap az Előfizetőtől, melyet az audit megkezdése előtt köteles a Szolgáltatónak bemutatni. Ezzel egyidejűleg az Előfizető vagy megbízottja megadja az ellenőrzés kérdéseit, az ellenőrzést végző személyek személyazonosításához szükséges információkat, valamint megfelelő biztosítékot nyújt arra nézve, hogy az auditot végző képviselői és jelöltjei betartsák a Szolgáltató ésszerű titoktartási és biztonsági szabályait. Az értesítés elmaradásából vagy késedelmes közléséből származó következményekért az Előfizető tartozik felelősséggel.

12.5. Az Előfizető biztosítja, hogy az auditálást végző képviselői és jelöltjei ésszerű erőfeszítéseket tegyenek az auditálás végrehajtása során a Szolgáltató üzletvitelében okozott kiesés minimalizálása érdekében, az auditálás kizárólag a Szolgáltató általános nyitvatartási idejében az előre megjelölt telephelyen történhet, valamint az ellenőrzés során kizárólag az Előfizető részére nyújtott Szolgáltatásokkal kapcsolatos adatok és dokumentációk ellenőrizhetők. Nem készíthető másolat, fénykép olyan adatról, illetve nem vihető el példány olyan dokumentációból, amelyet Szolgáltató nem köteles nyilvánosságra hozni, az ilyen adatokba Szolgáltató az általa kijelölt telephelyen kizárólag betekintést biztosít.

12.6. Az audit évente 1 alkalommal-amennyiben a 12.4. pont szerinti értesítés az ott jelölt tartalommal és határidőben megtörtént-egybefüggő 8 óra időtartamban térítésmentes, azt meghaladóan a Szolgáltató jogosult minden megkezdett óra után a 2. melléklet szerinti Tanácsadói óradíj felszámítására.

12.7. Amennyiben az auditálás során az derül ki, hogy a Szolgáltató vagy az általa igénybe vett közreműködő megszegte a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeit, úgy a Szolgáltató haladéktalanul intézkedéseket tesz a kötelezettségszegés kiküszöbölésére.

1. számú melléklet – Szervertermi paraméterek

Szervertermek:

- 1132 Budapest, Victor Hugo utca 11-18.
- 1116 Budapest, Hauszmann Alajos utca 3/A.
- 1087 Budapest., Asztalos Sándor út 13.

Szervertermi paraméterek:

- 24 órás biztonsági szolgálat
- belépőkártyás azonosítás
- biztonsági kamera rendszer
- szünetmentes tápellátás
- nagyteljesítményű dízel áramgenerátor
- redundáns klímaberendezés
- állandó 22 °C (+/- 0.5 °C) hőmérséklet
- 50%-os páratartalom
- pormentes környezet
- redundáns hálózati eszközök
- redundáns optikai hálózat a BIX felé

2. számú melléklet – Eseti megbízásra vonatkozó díjak

Óradíjak:

Technikusi óradíj	30. 000	HUF + ÁFA	/ megkezdett óra
Mérnöki óradíj	50. 000	HUF + ÁFA	/ megkezdett óra
Tanácsadói óradíj	50. 000	HUF + ÁFA	/ megkezdett óra

Napidíjak:

Technikusi napidíj:	195. 000	HUF + ÁFA	/ munkanap
Mérnöki napidíj:	325. 000	HUF + ÁFA	/ munkanap
Tanácsadói napidíj:	325. 000	HUF + ÁFA	/ munkanap

Kiszállási díjak:

Budapest belső kerület:	6. 290	HUF + ÁFA	/ alkalom
Budapest külső kerület:	10. 690	HUF + ÁFA	/ alkalom
Budapesttől számított 50 km-en belül	16. 090	HUF + ÁFA	/ alkalom
Budapesttől számított 50-100 km között	31. 690	HUF + ÁFA	/ alkalom
Budapesttől számított 100-150 km között	52. 690	HUF + ÁFA	/ alkalom
Budapesttől számított 150-200 km között	79. 690	HUF + ÁFA	/ alkalom
Budapesttől számított 200-250 km között	94. 690	HUF + ÁFA	/ alkalom
Budapesttől számított 250 km-en túl	101. 390	HUF + ÁFA	/ alkalom

Sürgősségi felár (4 órán belül) alapdíj + 50%

Munkaidőn kívüli felár: alapdíj + 50%

Vasárnap és ünnepnap felár: alapdíj + 100%

Adminisztrációs díjak:

Szerviz ügyintézés ¹ - garanciális termék esetén	10.000 5.000	HUF + ÁFA	/ alkalom
Előfizetői adatváltozás elmulasztása ²	5.000	HUF + ÁFA	/ db
Mobilflotta kártya menedzsment díj ³	5.000	HUF + ÁFA	/ db / hó
Fizetési felszólítás (postai úton)	2.000	HUF + ÁFA	/ db
Domain visszaállítás díja ⁴	5.000	HUF + ÁFA	/ db
Szolgáltatás visszaállítás díja	8.900	HUF + ÁFA	/ alkalom

¹ Az eszközök szervizbe történő és szervizből való szállítás díját nem tartalmazza, az igénybe vett külső futárszolgálat díja kerül továbbhárításra.

² ÁSZF 8.1.2. pont

³ Ameddig a mobil-flotta megállapodás 2.1. a) és b) pontja nem teljesül.

⁴ A külföldi domainek visszaállításának díja ettől eltérő lehet, tld-től és szolgáltatótól függ.

3. számú melléklet – Etikai alapelvek és büntetőjogi felelősségek

Illegális felhasználás: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az előfizető web-helyéről.

Fenyegetések: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bújít fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

Zaklatás: A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

Kiskorúaknak okozott sérelem: A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolokodást, büntető feljelentést vonhat maga után.

Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése): A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

E-mail/Hírözön: Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

E-mail/Üzenethamisítás: A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése: A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

USENET SPAM alkalmazása: A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek, vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

Jogosulatlan hozzáférés: A Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáférésehez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a Szolgáltató vagy más személy, számítógép, szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseinek feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

Személyes adat gyűjtése: A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása: A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása, vagy akadályoztatása. Az előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedéseinek történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

Megtévesztés: Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

Csalárd tevékenység: A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például „piramis játék”, vagy egyéb lánccégek elősegítése.

Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése: Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy számítógép rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

Hálózati és személyi biztonság megsértése: A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózatok biztonsága megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló vagy hálózati szondázó programok stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

Hálózati teljesítmény túlzott lekötése: A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül. Minden rendeltetésellenes használat a szolgáltatás korlátozását vonja maga után.

A korlátozás időtartama alatt az Előfizető nem mentesül a díjfizetés alól.

Reklámpolitika

Felhasználó vállalja, hogy a Tárhelyen (akár magáncélra, akár üzleti célra használja azt) nem tesz közzé olyan gazdasági reklámnak minősülő közlést, amely a Gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és korlátairól szóló 2008 évi XLVIII törvény ("Reklámtörvény") előírásaiba ütközik. Ennek megfelelően többek között az alábbi korlátozások érvényesek a reklámozás tekintetében:

- Tilos az olyan reklám, amely erőszakos, illetve a személyes vagy a Közbiztonságot veszélyeztető magatartásra ösztönöz.
- Tilos az olyan reklám, amely a környezetet, illetve a természetet károsító magatartásra ösztönöz.
- Tilos az olyan reklám, amely a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatja.
- Tilos az olyan gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szóló reklám, amely alkalmas a gyermek-, illetve fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy erőszakra, szexualitásra utal vagy azt ábrázol, vagy témájának meghatározó eleme az erőszakos módon megoldott konfliktus.
- Tilos az olyan reklám, amely gyermek- vagy fiatalkorút veszélyes, erőszakos vagy a szexualitást hangsúlyozó helyzetben mutat be.
- Tilos az olyan reklám, amely a nemiséget súlyosan szeméremszérvő nyíltsággal ábrázolja, különösen amelyik nemi aktust vagy nemi szervet nyíltan ábrázol (pornográf reklám).
- Tilos a szexuális szolgáltatás reklámja.
- Tilos az olyan áru reklámja, amely rendeltetése szerint szexuális ingerkeltésre irányul.
- Tilos az olyan áru reklámja, amelynek előállítása vagy forgalmazása jogszabályba ütközik.
- Tilos a tudatosan nem észlelhető reklám.
- Tilos a megtévesztő reklám.
- Az összehasonlító reklám csak a törvényben meghatározott kereteken belül megengedett.
- Tilos fegyver, lőszer, robbanóanyag és a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz reklámja.
- Tilos alkoholtartalmú ital olyan reklámja, amely – többek között – gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szól, vagy gyermek- vagy fiatalkorút mutat be. Tilos továbbá alkoholtartalmú italt a honlap nyitó oldalán reklámozni. Az alkoholtartalmú italok reklámjának tartalmi szempontból meg kell felelnie a törvényi előírásoknak.
- Tilos a dohánytermék reklámja.
- Tilos a gyermek-, illetve fiatalkorúak szerencsejátékban való részvételére felszólító reklám.
- Magánszemélynek közvetlen megkeresés módszerével küldött reklám levél (közismert nevén a spam) csak a Reklámtörvény, valamint a Szolgáltató Spam politikájának előírásai szerint, így a címzett előzetes, írásbeli hozzájárulásával küldhető.

Erotikus tartalmak

- Erotikus tartalom akkor tölthető fel a Szolgáltató által biztosított bármilyen adathordozóra, amennyiben Felhasználó betartja a vonatkozó jogszabályi előírásokat (különös tekintettel a szerzői jogi védelemre és a reklámtevékenységre vonatkozó szabályokra) és a jelen ÁSZF-ben található tilalmakat.
- Erotikus tartalom elhelyezésére csak a megfelelő figyelmeztetések elhelyezése mellett van lehetőség. Tilos szerzői jogokat sértő erotikus tartalmakat elhelyezni a Tárhelyen. Tilos továbbá a szexuális szolgáltatás, illetve prostitúció reklámja, valamint az egyéb, a jelen ÁSZF Reklámpolitikájában és a Reklámtörvényben meghatározott reklám.
- A gyermekeket és fiatalkorúakat (azaz tizennyolc éven aluli személyeket) ábrázoló pornográf tartalmak feltöltése tilos, és a Büntető Törvénykönyvbe ütközik. Az ilyen tartalmat megosztó Felhasználót és Tárhelyének teljes tartalmát Szolgáltató azonnal törli a rendszerből.
- Szolgáltató teljes mértékben együttműködik a nyomozóhatóságokkal a tiltott pornográf felvétellel való visszaélés tekintetében folytatott nyomozás során.

Felhasználói nyilatkozat

A Felhasználó kijelenti, hogy a Szolgáltató által biztosított Tárhelyen megosztott tartalmak tekintetében a hatályos 2001. évi CVIII törvény értelmében információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak minősül és köteles betartani a 2001. évi CVIII törvényben meghatározott szabályokat, különös tekintettel a felelősségi szabályokra.

A Felhasználó kijelenti továbbá, hogy az általa a Tárhelyre feltöltött adatokért teljes büntetőjogi felelősséggel tartozik, az ebből származó esetleges jogi következményekért a Szolgáltatót semmiféle felelősség nem terheli. A Felhasználó hozzájárul, hogy a Szolgáltató az előzetes hozzájárulása nélkül megszüntesse regisztrációját, amennyiben jelen Felhasználási Feltételeket megszegi.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Tárhelyszolgáltatás használatával kapcsolatban a Szolgáltatóval szemben semmilyen kártérítési igénytel nem lép fel.

A Felhasználó tudomásul veszi továbbá, hogy a jelen Tárhelyszolgáltatást működtető Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azért, ha az általa feltöltött adatok, anyagok, információk, továbbított információk eltávolításra kerülnek, vagy bármilyen műszaki oknál fogva eltűnnek. A Felhasználó által elhelyezett anyagok, információk törülésére előzetes értesítés és indoklás nélkül joga van a Szolgáltatónak, amennyiben úgy ítéli meg, hogy azok sértik a szabályzatot. A Felhasználó hozzájárul, hogy a Szolgáltató alkalmi jelleggel levelet küldjön számára.

4. számú melléklet – Szállítási és kivitelezési feltételek (ELLENKEZŐ TARTALMÚ ÍRÁSBELI KIKÖTÉS HIÁNYÁBAN)

A Rendszerinformatika Zrt. az alábbi feltételekkel értékesít termékeket, engedélyez szoftverhasználatot, helyez üzembe rendszereket szerződéses partnerei (a továbbiakban: Megrendelő) számára. Ellenkező tartalmú írásbeli kikötés hiányában a jelen feltételek a Megrendelő és a Rendszerinformatika Zrt. között létrejött minden szerződés elválaszthatatlan részét képezi, függetlenül a szerződés típusától.

1. Ajánlat, megrendelés

A Rendszerinformatika Zrt. ajánlata a keletkezéstől számított 15 napig érvényes. A feltétel alóli kivételt az ajánlaton külön feltüntetjük. Bruttó 100 ezer Forintot meghaladó megrendelést a Rendszerinformatika Zrt. csak írásban, fogad el. Amennyiben a megrendelés a Rendszerinformatika Zrt. ajánlatában rögzítettektől eltérő, vagy abban nem szereplő kikötést tartalmaz, a szerződés kizárólag a Rendszerinformatika Zrt. írásbeli elfogadó nyilatkozatával jön létre. A Megrendelő kérésére a Rendszerinformatika Zrt. a megrendelést írásban visszaigazolja.

2. Árak és díjak

Az árak a Rendszerinformatika Zrt. által visszaigazolt összegűek. Nem tartalmazzák az Áfa-t, tartalmazzák viszont az esetleges vámot és a vámkezelés költségeit. Az ettől eltérő esetekben a változásokat az ajánlatban feltüntetjük. Az árak, ahol ez nincs külön feltüntetve, magyar forintban értendők. A Rendszerinformatika Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy 1%-nál nagyobb árfolyam növekedést, illetve a szállítói, vagy gyártói árváltozásokat megrendelés után is érvényesítse egészen a teljes vételár kifizetéséig. A Rendszerinformatika Zrt. a részszámlázás jogát fenntartja.

3. Fizetési feltételek

Szállítási, illetve szolgáltatásra irányuló szerződésnél ellenkező megállapodás hiányában a vételár 30%-a a szerződés létrejöttét (rendelés, rendelés elfogadása vagy a szerződéskötés időpontja) követően, a fennmaradó összeg a teljesítés időpontját követően fizetendő, mindkettő a Rendszerinformatika Zrt. által kiállított számla alapján. A Megrendelő hibájából meghiúsult szállítás esetén a Rendszerinformatika Zrt. igényt tarthat a vételár 30%-ára. A számla kiegyenlítésére a számlában megjelölt fizetési mód alapján történik. Amennyiben a Megrendelő az ellenértéket átutalással egyenlíti ki, úgy a felek a fizetést az ellenérték Rendszerinformatika Zrt. bankszámláján való jóváírásával tekintik teljesítettnek. Ha a vételár előleg a fenti időpontig a Rendszerinformatika Zrt. számláján nem kerül jóváírásra, a Rendszerinformatika Zrt. jogosult a szerződéstől elállni, vagy a jóváírásig a teljesítést elhalasztani. A Rendszerinformatika Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy az általános fizetési feltételektől a Megrendelővel történt egyeztetés után eltérjen. Az ellenérték részletekben történő teljesítésére kizárólag a Rendszerinformatika Zrt. külön írásos hozzájárulása alapján kerülhet sor. Fizetési késedelem esetén a Rendszerinformatika Zrt. késedelmi kamatot számíthat fel, napi bontásban. A Rendszerinformatika Zrt. az általa szállított termékek tulajdonjogát mindaddig fenntartja, amíg a Megrendelő a teljes vételárat ki nem egyenlíti. Amennyiben a termék a Megrendelő birtokába került, de a teljes vételár nem lett kifizetve, és ezt a Rendszerinformatika Zrt. által meghatározott póthatáridőn belül sem egyenlítette ki, a Rendszerinformatika Zrt. jogosult a szerződéstől elállni, a terméket birtokba venni, és azt a Megrendelő költségére elszállítani. A Megrendelő vállalja, hogy nem akadályozza a Rendszerinformatika Zrt-t a fenti intézkedések megtételében.

4. Szállítás

A Rendszerinformatika Zrt. által közölt szállítási időpontok tájékoztató jellegűek, melyek a Rendszerinformatika Zrt. beszállítói és közreműködői teljesítéseinek, valamint egyéb, előre nem látható körülmények következtében módosulhatnak. A Rendszerinformatika Zrt. felelősségi körén kívül eső okokból a szállítási határidő a Rendszerinformatika Zrt. által vállalt szállítási határidőtől eltérhet, a késedelemből eredő károkért a Rendszerinformatika Zrt. felelősséget nem vállal. A Rendszerinformatika Zrt. fenntartja a részszállítás jogát.

Az átvételt követően a termékkel kapcsolatos minden kárveszély a Megrendelőre száll át. A Megrendelő az áru átadás-átvételének időpontjában köteles az átvett áru tekintetében minőségi illetőleg mennyiségi kifogásait megtenni, továbbá az átvett árut összevetni a számlán szereplő tételekkel, és az esetleges eltéréseket a Rendszerinformatika Zrt.-vel közölni. A Megrendelő az átadás-átvételt követően nem jogosult az átvett áru tekintetében minőségi illetőleg mennyiségi kifogással élni. A felek az átadás-átvételt követően, amennyiben a Megrendelő nem élt kifogással, a számlán szereplő tételeket tekintik hiánytalanul átadottnak.

5. Helyszín előkészítése, üzembe helyezés

Amennyiben a Rendszerinformatika Zrt. az egyedi szerződésben üzembe helyezést vállal, a Megrendelő köteles a helyszínt a Rendszerinformatika Zrt. útmutatásai szerint előkészíteni. A Rendszerinformatika Zrt. által nyújtott szolgáltatásokat, azok feltételeit a Megrendelővel kötött külön szerződések szabályozzák.

6. Szervizelés

A Rendszerinformatika Zrt. a Megrendelővel kötött egyedi szerződésekben vállalja a szállított rendszerek magyarországi szervizelését.

7. Jótállás

A Rendszerinformatika Zrt. az általa szállított termékekre vonatkozó jótállási feltételeket a Megrendelővel kötött külön szerződések és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szabályozzák. A garancia és a jótállás fogalma szoftverekre nem értelmezhető. A szoftverrel kapcsolatos felhasználói szerződésekben a szoftver tulajdonosa azt vállalja, hogy a szoftvernek a felhasználó részére történő átadástól számított 90 napig az adathordozó (média) rendeltetésszerű használat esetén kivitelezési és anyaghibától mentes, és a programok (szoftver), ha azokat nem módosítják, a szerződéssel együtt átadott dokumentációban leírt funkciók végrehajtására képesek lesznek feltéve, ha az előírt eszközön, és operációs rendszeren használják azokat. A szoftver tulajdonosa nem szavatolja, hogy a programok megfelelnek a felhasználó igényeinek, és a felhasználó által kiválasztott összetételben működni fognak, valamint azt sem, hogy a programok megszakításlanul fognak működni, illetve, hogy a programok valamennyi hibáját kijavítják. Mindezen szavatossági előírások kizárólagosak és helyettesítenek minden egyéb szavatosságot, legyen a hallgatóságos (jogszabályi), beleértve a kereskedelmi forgalmazhatóságért való és meghatározott célra történő alkalmassági szavatosságot.

8. Szoftver használati engedély

A Megrendelő a szoftvert kizárólag érvényes végfelhasználói szoftver szerződés birtokában és annak feltételei szerint használhatja. A szoftver gyártója a Megrendelőnek nem kizárólagos, valamint át nem ruházható szoftver használati engedélyt biztosít a vonatkozó végfelhasználói szerződés előírásai szerint. A gyártó a szoftverrel kapcsolatban semmilyen további jogot, így különösen tulajdonjogot

nem ruház át a Megrendelőre. A Megrendelő a szoftvert kizárólag a végfelhasználói szoftverszerződésben foglaltak szerint használhatja. Az ettől eltérő használat (különösen: rendszer, helyszín, felhasználók számának változása stb.) előtt a Megrendelőnek megállapodásra kell jutnia a Rendszerinformatika Zrt-vel a szerződés módosítását illetően. A Megrendelő kizárólag a végfelhasználói szerződés szerint jogosult a szoftver másolására, vagy módosítására. A Megrendelő nem jogosult a szoftvert lefordítani, vagy azt származékos szoftver termék előállítására felhasználni. A Megrendelő köteles késedelem nélkül írásban nyilatkozni a Rendszerinformatika Zrt. minden olyan kérdésére, amely az engedélyezettől eltérő szoftverhasználatra vonatkozik.

9. Védelem harmadik személy igényeivel szemben

Amennyiben bizonyítást nyer, hogy a Megrendelőt harmadik személy a Rendszerinformatika Zrt. mulasztásából, vagy jogsértéséből kifolyólag bármilyen, a szállított terméken, vagy szoftveren fennálló joga használatában gátolja, a Rendszerinformatika Zrt. saját költségén megveszi a további használat jogát, vagy kicseréléssel, módosítással biztosítja a jogsértés elhárítását, és szükség esetén a Megrendelővel együtt, vagy a Megrendelő nevében részt vesz a bíróság, vagy más hatóság, szerv, illetve szervezet előtt indított eljárásban. Valamennyi esetben a Rendszerinformatika Zrt. mentesíti a Megrendelőt a jogsértés következtében előállott hátrányos helyzet alól. E jogvédelem feltétele, hogy a Megrendelő a Rendszerinformatika Zrt-t haladéktalanul értesítse az előállott helyzetről, megadja minden szükséges információt és a Rendszerinformatika Zrt. által kért segítséget, valamint felhatalmazza a Rendszerinformatika Zrt-t a tárgyalások esetleges vezetésére, illetve a bíróságok, más hatóságok, szerv, vagy szervezet előtti képviselőre. Ezekben az esetekben a Megrendelő csak a Rendszerinformatika Zrt. hozzájárulásával tehet nyilatkozatot.

10. Felelősségkorlátozás

A Rendszerinformatika Zrt. nem felel a Megrendelőnél, vagy harmadik személynél adatvesztésből, adatsérülésből, az adatok módosításából, harmadik személynek elektronikus, vagy fizikai úton történő illetéktelen behatolásából eredő kárért. Továbbá bármilyen közvetett, vagy közvetlen kárért és elmaradt haszonért, még abban az esetben sem, ha az ilyen károk lehetőségéről tájékoztatták. A Megrendelő a Rendszerinformatika Zrt-vel szemben felmerült kárigényét a kár bekövetkezésétől számított 6 hónapon belül érvényesítheti. A Rendszerinformatika Zrt. prospektusaiban, katalógusaiban és egyéb írásos anyagaiban szereplő adatok kizárólag tájékoztató jellegűek, azok írásos ajánlati felhívásnak nem minősülnek azok tartalmáért a Rendszerinformatika Zrt. semmilyen felelősséget nem vállal. A Megrendelő bármely termék megrendelésével elismeri, hogy az ÁSZF rendelkezéseit ismeri, azokat tudomásul veszi és betartja. Az itt, illetve egyéb, a két fél között kötött szerződésben nem szabályozott kérdésekben mindkét fél a Polgári Törvénykönyv vonatkozó paragrafusait tekinti irányadónak.

5. számú melléklet – Informatikai rendszerfelügyeleti szolgáltatások

A szerződésben meghatározott telephelyeken, a Szolgáltató, az Előfizető informatikai eszközeire rendszerfelügyeleti szolgáltatást nyújt. A Szolgáltató és az Előfizető a rendszerfelügyeleti erőforrásokból összeállít egy egyedi operatív rendszerfelügyeleti modellt, és ennek irányítására és végrehajtására felkéri a Szolgáltatót.

Rendszerfelügyeleti erőforrások és definíciók:

Üzemeltetési telephely:

Azon földrajzi telephelyek, melyeken az előfizető megbízásából, a szolgáltató informatikai rendszereket üzemeltet.

Telephely földrajzi besorolása

A szolgáltató a megrendelő telephelyeit, székhelytől való távolság szerint csoportokba sorolja, az alábbiak szerint: Budapest belső kerület, Budapest külső kerület, Budapeستől számított 50 km-en belül, 50-100 km között, 100-150 km között, 150-200 km között, 200-250 km között, 250 km-en túl

Szolgáltatás kezdete

Az Előfizetőnél végzett bármilyen informatikai tevékenység első időpontja.

Kiszolgálók felügyelete

A szerverteremben, illetve a telephelyek bármelyikén elhelyezkedő saját vagy bérelt szerver felügyelete, az összes olyan rendszergazdai teendő, amely a szerver naprakészességét, működését támogatja.

Munkaállomások felügyelete

A telephelyek bármelyikén elhelyezkedő saját vagy bérelt számítógép munkaállomások, hordozható számítógépek, és az ezekhez tartozó perifériák felügyelete, az összes olyan rendszergazdai teendő, amely a munkaállomások naprakészességét, működését támogatja.

Munkaállomás Felügyeleti rendszeresség

Problémák felmerülésétől függetlenül, megelőző szándékkal végzett szerződésben előre definiált időközönként a munkaállomásokon végzett ellenőrzés távolról és/vagy helyszínen.

Munkaállomás Felügyeleti órák

A megelőző szándékkal végzett munkaállomás felügyeleti órák éves szintű meghatározása.

Kiszolgáló Felügyeleti rendszeresség

Problémák felmerülésétől függetlenül, megelőző szándékkal végzett szerződésben előre definiált időközönként a kiszolgálókon végzett ellenőrzés távolról és/vagy helyszínen.

Kiszolgáló Felügyeleti órák

A megelőző szándékkal végzett szerver felügyeleti órák éves szintű meghatározása.

Általános tanácsadás rendszeressége

A szerződéses év alatt meghatározott időszakonkénti tanácsadás, javaslatétel az informatikai rendszeren végzendő változtatásokkal, illetve új technológia bevezetésével kapcsolatban.

Általános tanácsadásban foglalt órák

A szerződésben garantált tanácsadói órák éves szintű meghatározása.

További kiszállások listaár kedvezményei

A munkaállomásokra és kiszolgálókra fordított rendszeres felügyeleti kiszállásokon túli, egyéb nem tervezett (pl. rendszerinstalláció, hibaelhárító) tevékenységek kiszállási listaárakra nyújtott kedvezmény mértéke.

További munkaórák listaár kedvezményei

A munkaállomásokra és kiszolgálókra fordított rendszeres felügyeleti munkaórákon túli, egyéb nem tervezett (pl. rendszerinstalláció, hibaelhárító) tevékenységek munkaóráinak listaárait nyújtott kedvezmény mértéke.

Elektronikus munkajelentések:

Az elvégzett munkáról elektronikus úton (e-mail) értesítő küldése. Az értesítő tartalmazza az elvégzett munka tartalmát, dátumát, a munkaórák számát, a munkát végző személy nevét.

Elektronikus eszökgazdálkodás

A Szolgáltató az üzemeltetett rendszerekről egy program segítségével elektronikus nyilvántartást vezet az üzemeltetett eszközökről.

Távoli kiszolgálói reakcióidő:

Az a maximum idő intervallum, amelyen belül a kiszolgálóval kapcsolatos hiba észlelésétől, illetve az ügyfél általi jelentéstől a rendszergazda megkezd a hiba elhárítását távolról.

Helyszíni kiszolgálói reakcióidő:

Az a maximum idő intervallum, amelyen belül a kiszolgálóval kapcsolatos hiba észlelésétől, illetve az ügyfél általi jelentéstől a rendszergazda megkezd a hiba elhárítását az Előfizető telephelyén.

Távoli felhasználói reakcióidő:

Az a maximum idő intervallum, amelyen belül a kliens számítógéppel kapcsolatos hiba észlelésétől, illetve az ügyfél általi jelentéstől a rendszergazda megkezd a hiba elhárítását távolról.

Helyszíni felhasználói reakcióidő:

Az a maximum idő intervallum, amelyen belül a kliens számítógéppel kapcsolatos hiba észlelésétől, illetve az ügyfél általi jelentéstől a rendszergazda megkezd a hiba elhárítását az Előfizető telephelyén.

Garantált felhasználói hibaelhárítási idő:

Az a maximum idő intervallum a szolgáltatási időszakokban, amelyen belül a szolgáltató garantált hibaelhárítást vállal a kliens számítógéppel kapcsolatban.

Garantált kiszolgálói hibaelhárítási idő:

Az a maximum idő intervallum a szolgáltatási időszakokban, amelyen belül a szolgáltató garantált hibaelhárítást vállal a kiszolgáló számítógéppel kapcsolatban.

Adminisztrációs rendelkezésre állás:

Az előfizető által meghatározott napszak/időszak, melyben a Szolgáltatónak az Előfizető rendelkezésére kell állni. Az adminisztrációs rendelkezésre állás rendeltetése: hibaelhárítások, rendszermodosítások, rendszerinstallációk

Ügyeleti rendelkezésre állás:

Az előfizető által meghatározott napszak/időszak, melyben a Szolgáltatónak az Előfizető rendelkezésére kell állni. Ügyeleti rendelkezésre állás rendeltetése: csak kiszolgálói hibaelhárítások.

Elektronikus munkajelentésekben használt rendszerüzemeltetési tevékenység definíciók:

Helyszíni Rendszeres Felügyelet

Előre egyeztetett, szerződésnek megfelelő, helyszíni rendszerkarbantartás

Helyszíni Hibaelhárítás

Előre nem egyeztetett, szerződésen kívüli, helyszíni hibaelhárítás, munkaidőben

Helyszíni Rendszer installáció

Előre nem egyeztetett, szerződésen kívüli, helyszíni rendszerinstalláció, munkaidőben.

Távoli Rendszeres Felügyelet

Előre egyeztetett, szerződésnek megfelelt, távoli rendszerkarbantartás.

Távoli Hibaelhárítás

Előre nem egyeztetett, szerződésen kívüli, távoli hibaelhárítás

Távoli Rendszerinstalláció

Előre nem egyeztetett, szerződésen kívüli, távoli rendszerinstalláció

Operátori hibaelhárítás

Előre nem egyeztetett, szerződésen kívüli, Rendszerinformatika Zrt. irodájából végzett távoli hibaelhárítás

Operátori Rendszerinstalláció

Előre nem egyeztetett, szerződésen kívüli, Rendszerinformatika Zrt. irodájában végzett rendszerinstalláció

Tanácsadás

Általános informatikai, eszkozgazdalkodási, biztonsági- és költségaudit tanácsadás, konzultáció

Rendszerfelügyeleti szolgáltatás - A szolgáltató rendszerfelügyeleti kötelezettségei, jogai

Az Szolgáltató köteles az előfizetővel kialakított rendszerfelügyeleti modellben meghatározott paramétereknek megfelelni, az alábbiak szerint:

- A Szolgáltató köteles, a Szerződésben meghatározott telephelyeken, a **Szolgáltatás kezdetétől** szerződésben meghatározott eszközökre (munkaállomások és/vagy kiszolgálók), a szerződésben meghatározott **Adminisztrációs -, Ügyeleti rendelkezésre állást** biztosítani.
- A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződésben meghatározott **Üzemeltetési telephelyeken**, a szerződésben meghatározott eszközökre (munkaállomások és/vagy kiszolgálók), meghatározott **Felügyeleti rendszerességgel**, meghatározott óraszám erejéig, megelőző jellegű informatikai tevékenységet biztosít. Ezen rendszerfelügyeleti tevékenység (**Helyszíni Rendszeres Felügyelet, Távoli Rendszeres Felügyelet, Tanácsadás**) alapja a szerződésben meghatározott díjnak.
- A Szolgáltató hiba esetén, köteles a **Távoli kiszolgálói -, Helyszíni kiszolgálói -, Távoli felhasználói reakcióidőkön** belül, a szerződésben meghatározott telephelyeken, a szerződés szerinti eszközökre (munkaállomások és/vagy kiszolgálók) hibaelhárítási tevékenységet
- A Szolgáltatónak mérlegelési joga van, hogy az előforduló hibát hogyan kívánja megoldani, **Helyszíni Hibaelhárítás, Távoli Hibaelhárítás, Operátori hibaelhárítási tevékenységgel**.
- A szolgáltató a szerződésben foglaltak szerinti tevékenységéről és a felügyelt eszközökről, **Elektronikus munkajelentéseket** és **Elektronikus eszkozgazdalkodás, eszkozleltart vezet**. A szolgáltató elektronikus munkajelentést az adategyeztetésben meghatározott Technikai kontakt felé, e-mailben elküldi.
- A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy tevékenységét és annak eredményét, valamint munkája során a számítógépes rendszerben észlelt hiányosságokat a legrövidebb időn belül a Technikai Kapcsolattartó tudomására hozza.
- A Szolgáltató vállalja, hogy kijelöl egy **Felelős Rendszergazdát** és egy **Tanácsadót** a rendszerfelügyelet koordinálására.
- A Rendszergazda és tanácsadó személyét vagy elérhetőségét érintő változásokról, a Szolgáltató köteles a változás előtt 8 munkanappal, írásban tájékoztatni a Megrendelőt. A Szolgáltató köteles megjelölni két telefonszámot, melyen a Rendszergazda és Tanácsadó közvetlenül elérhető.

Rendszerfelügyeleti szolgáltatás - Az előfizető kötelezettségei, jogai

Az Előfizető köteles az Szolgáltatóval kialakított rendszerfelügyeleti modellben az alábbiak szerint együttműködni:

- Az Előfizető vállalja, hogy a biztonságos üzemeltetés és karbantartás érdekében a számítógépeken való bővítések, fejlesztések elvégzéséhez a Szolgáltató szakembereit veszi igénybe.
- Az Előfizető vállalja, hogy kijelöl egy állandó munkatársat (Technikai Kapcsolattartó), akivel a Szolgáltató minden esetben tarja a kapcsolatot. A Kapcsolattartó személyét vagy elérhetőségét érintő változásokról, a Megrendelő köteles a változás előtt 8 munkanappal, írásban tájékoztatni a Szolgáltatót.
- Az Előfizető vállalja, hogy a Kapcsolattartó személyén keresztül, az előforduló hibákat, minden esetben, írásban rögzíti, a lehető legnagyobb részletességgel, különös tekintettel a hiba előfordulási helyére, idejére, jellegére, és a hiba üzenetére.
- Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult **ASZF 2. számú melléklet - Eseti megbízásra vonatkozó díjak** szerint külön díjat számlázni, amennyiben:
 - A hibák nem rendeltetésszerű használatból adódnak
 - Az Előfizető olyan tevékenységre kéri fel, ami nem szerepel az operatív rendszerfelügyeleti modellben
 - A hibát egy "rendszeridegen" eszköz okozta
 - Amennyiben szerződésen kívüli eszkozhöz kapcsolódik tevékenység
 - Az Előfizető **Adminisztrációs - és Ügyeleti rendelkezésre álláson** kívüli tevékenységek elvégzésére kéri
- Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató negyedéves elszámolási rendben összesíti az elvégzett informatikai tevékenységeket, amelyben meghatározásra kerülnek a Szerződött Rendszerfelügyeleti alkalmak és órák feletti munkavégzések, és az így keletkezett elszámolást az Előfizetőhöz egyeztetés céljából eljuttatja. Az elszámolás elfogadásával, az Előfizető befogadja az erről szóló számlát.
- A kiegészítő elszámolás és számla alapja **További Kiszállások listaár kedvezményekkel és További munkaórák listaár kedvezményekkel** csökkentett, **az ASZF 2. számú melléklet - Eseti megbízásra vonatkozó díjak**.
- Szerződött partnerek részére elszámoláskor Szolgáltató felajánlhatja a túlóra elszámolás alapjául a szerződött óradíjat.
- Az Előfizetőnek, az e-mailben elküldött **Elektronikus munkajelentések** alapján, a munkajelentés keletkezése után 8 napig, az elvégzett tevékenység kifogásolható. Ezen időszak letelte után az elvégzett informatikai tevékenység elfogadottnak tekinthető.

A szolgáltatás rendelkezésre állásának számítása (SLA)

A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződésben meghatározott teljesítés és rendelkezésre állási arány számítása, illetve a monitoring alá vont SLA köteles paraméterek, az alábbiak szerint alakulnak.

Távoli felhasználói reakcióidő SLA számítása:

Távoli felhasználó reakcióidőn túli reagálási idővel csökkentett, Bejelentési időszak 1 éves összes óraszámának és a Bejelentési időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve

Képletben:

$$\frac{\text{bejelentési időszak éves összóraszáma} - \text{távoli reakcióidőn túli reagálási idő}}{\text{bejelentési időszak 1 éves összóraszáma}} (\%)$$

Távoli kiszolgálói reakcióidő SLA számítása:

Távoli kiszolgálói reakcióidőn túli reagálási idővel csökkentett, Bejelentési időszak 1 éves összes óraszámának és a Bejelentési időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve

Képletben:

$$\frac{\text{bejelentési időszak éves összóraszáma} - \text{távoli reakcióidőn túli reagálási idő}}{\text{bejelentési időszak 1 éves összóraszáma}} (\%)$$

Helyszíni felhasználói reakcióidő SLA számítása:

Helyszíni felhasználói reakcióidőn túli reagálási idővel csökkentett, Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának és a Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve

Képletben:

$$\frac{\text{szolgáltatási időszak éves összóraszáma} - \text{helyszíni reakcióidőn túli reagálási idő}}{\text{szolgáltatási időszak éves összóraszáma}} (\%)$$

Helyszíni kiszolgálói reakcióidő SLA számítása:

Helyszíni kiszolgálói reakcióidőn túli reagálási idővel csökkentett, Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának és a Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve

Képletben:

$$\frac{\text{szolgáltatási időszak éves összóraszáma} - \text{helyszíni reakcióidőn túli reagálási idő}}{\text{szolgáltatási időszak éves összóraszáma}} (\%)$$

Garantált felhasználói hibaelhárítás SLA számítása:

Garantált hibaelhárítási időn túli reagálási idővel csökkentett, Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának és a Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve.

Képletben:

$$\frac{\text{szolgáltatási időszak éves összóraszáma} - \text{garantált hibaelh. időn túli reagálási idő}}{\text{szolgáltatási időszak éves összóraszáma}} (\%)$$

Garantált kiszolgálói hibaelhárítás SLA számítása:

Garantált hibaelhárítási időn túli reagálási idővel csökkentett, Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának és a Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve.

Képletben:

$$\frac{\text{szolgáltatási időszak éves összóraszáma} - \text{garantált hibaelh. időn túli reagálási idő}}{\text{szolgáltatási időszak éves összóraszáma}} (\%)$$

6. számú melléklet – Szervermester általános HW rendelkezésre állási szolgáltatás specifikáció

A Szolgáltató SZERVERMESTER szolgáltatást nyújt ügyfelei garanciális és garancia időn túli informatikai eszközeinek hibamentes működéséhez az alábbi specifikációk szerint:

Definíciók

Ügyfél eszközazonosító: Az Ügyfél által kijelölt informatikai eszközök alfanumerikus azonosítója.

Szolgáltatói eszközazonosító: A szolgáltató oldali nyilvántartási azonosítója.

Szerződéses kapcsolattartó: az Előfizető által kijelölt műszaki kapcsolattartó, felelős az Előfizető telephelyein működő informatikai eszközökért

Telephelyi kapcsolattartó: az Előfizető által kijelölt, telephelyek informatikai eszközeinek működéséért felelős műszaki személy,

Gyártó: Az informatikai eszköz gyártója.

Termék neve: A gyártó által használt, elsődleges terméknév. (pl.: IBM System x3650)

Jellege: Az eszköz elsődleges felhasználásának megnevezése (pl.: switch, router, server, storage stb.)

Típusa: A gyártó által meghatározott eszköztípus azonosító vagy azonosítók, amennyiben több azonosítóval került gyártásra. (pl: 7979-E3G, 99K6572)

Üzemeltetési telephely: Azon földrajzi telephely, melyeken az előfizető eszközei üzemelnek.

Gyári szám: Az eszközgyártó általi egyedi azonosítója.

Konfiguráció: Az eszköz üzembe helyezésekor, a legkisebb, nyilvános forgalomban (nem csak szerverhálózatban) elérhető, egyedileg azonosítható és be- vagy összeépített egységek/alkatrészek/opciók felsorolása.

Azonosítói garancia: Az informatikai eszköz gyártói vagy egyéb garanciális jogviszony fennállásának ténye, lejáratí ideje.

Cserealkatrész: Az ügyfél igényeinek megfelelően, az informatikai eszköz hibaelhárításának alkatrészigénye történhet a szolgáltató raktárkészletéből pótlásra.

Csereeszköz: Az ügyfél igényeinek megfelelően, az informatikai eszköz hibaelhárítása történhet teljes eszközcserével, a szolgáltató raktárkészletéből.

Bejelentési időszak: Azon időszak, melyben az előfizető a hibákat bejelentheti.

Szolgáltatási időszak: Azon időszak, melyben a szolgáltatónak a hibaelhárítást el kell kezdeni.

Távoli reakcióidő: Az a maximum idő intervallum, a bejelentési időszakon belül, amelyen belül a szolgáltató szakemberének fel kell venni a kapcsolatot a bejelentővel telefonon, és a hiba detektálását/meghatározását/pontosítását el kell kezdeni.

Helyszíni reakcióidő: Az a maximum idő intervallum a szolgáltatási időszakokban, amelyen belül a szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását az Előfizető telephelyén.

Garantált hibaelhárítási idő: Az a maximum idő intervallum a szolgáltatási időszakokban, amelyen belül a szolgáltató garantált hibaelhárítást vállal.

Általános tanácsadás rendszeressége: A szerződéses év alatt meghatározott időszakonkénti tanácsadás, javaslatétel az informatikai rendszeren végzendő változtatásokkal, illetve új technológia bevezetésével kapcsolatosan.

További kiszállások listaár kedvezményei: Egyéb, nem tervezett, jelen szolgáltatásban nem definiált mérnöki tevékenységek eseti, az „ASZF 2. számú melléklet - Eseti megbízásra vonatkozó díjak” szerinti kiszállási listaárakra nyújtott kedvezmény mértéke.

További munkaórák listaár kedvezményei: Egyéb, nem tervezett, jelen szolgáltatásban nem definiált mérnöki tevékenységek eseti, az „ASZF 2. számú melléklet - Eseti megbízásra vonatkozó díjak” szerinti mérnöki munkák listaárakra nyújtott kedvezmény mértéke.

Munkalap: Az elvégzett hibaelhárításról a Szolgáltató munkalapot vesz fel, melyet az Előfizetővel hitelesített.

A szolgáltató kötelezettségei, jogai

A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződésben meghatározott Üzemeltetési telephelyeken, a szerződésben meghatározott eszközökre hardware szintű hibaelhárítási szolgáltatást vállal.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot tart fenn az ASZF 9.1 pontja szerint, a szerződésben definiált **Bejelentési időszakban**, az előfizető hibabejelentéseinek fogadására.

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett hibákat megvizsgálja és a szerződésben meghatározott Távoli reakcióidőn belül megoldási javaslattal keresi meg a **Telephelyi kapcsolattartót** és a **Szerződéses kapcsolattartót**, melynek formája lehet: telefon és email.

Amennyiben a Szolgáltató hibaelhárításért felelős kollégája úgy ítéli meg, hogy a meghibásodás jellege telephelyi személyes beavatkozást igényel, úgy erről a tényről köteles a **Távoli reakcióidőn** belül tájékoztatni a **Telephelyi kapcsolattartót** és a **Szerződéses kapcsolattartót**, és a szerződésben meghatározott **Helyszíni reakcióidőn** belül, az előfizető telephelyén megkezdeni a meghibásodott eszköz vagy alkatrész cseréjét.

A Szolgáltató az Előfizető eszközeinek alkatrészpótlását, Cserealkatrésszel vagy amennyiben nem sikerül a hibát egyértelműen detektálni, **Csereeszközzel** oldja meg, mely lehet:

- **ügyfél által biztosított**, azaz ügyfél biztosítja a cserealkatrészeket és szükség esetén a csereeszközt
- utólagos elszámolású, azaz a szolgáltatás nem tartalmaz alkatrész átalányt, a beépített alkatrészokról vagy a csereeszközökről a Szolgáltató havonta készít elszámolást
- átalánydíjas, azaz a szolgáltatás részeként az alkatrészcsere vagy a csereeszköz biztosítása térítésmentes

A Szolgáltató köteles, amennyiben ez meghatározásra került, a **Garantált hibaelhárítási időn** belül a hibát elhárítani.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult ASZF 2. számú melléklet - Eseti megbízásra vonatkozó díjak szerint külön díjat számlázní, amennyiben:

- A hibák nem rendeltetésszerű használatból adódnak,
- Amennyiben egyértelműen megállapítható, hogy a hiba egyértelműen az operációs rendszer szoftverhibája
- A hibát egy "rendszeridegen" eszköz okozta
- Amennyiben szerződésen kívüli eszközhöz kapcsolódik tevékenység
- Az Előfizető a hibaelhárításon kívüli tevékenységek elvégzésére kéri

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy tevékenységét és annak eredményét, valamint munkája során a számítógépes rendszerben észlelt hiányosságokat a legrövidebb időn belül a Kapcsolattartók tudomására hozza.

Az előfizető kötelezettségei, jogai

Az Előfizető vállalja, hogy kijelöl telephelyenként egy Telephelyi kapcsolattartót és egy Szerződéses kapcsolattartót, akikkel a Szolgáltató minden esetben tarja a kapcsolatot. A Kapcsolattartó személyét vagy elérhetőségét érintő változásokról, a Megrendelő

köteles a változás előtt 8 munkanappal, írásban tájékoztatni a Szolgáltatót.

Az Előfizető köteles a szerződés szerinti azonosítók elhelyezésére az eszközökön, az eszköz megbontása és elmozdítása nélkül jól látható helyen.

Az Előfizető a továbbiakban vállalja, hogy:

- a Kapcsolattartó személyeken keresztül, az előforduló hibákat, minden esetben, írásban rögzíti, a lehető legnagyobb részletességgel, különös tekintettel az eszköz azonosítására, hiba előfordulási helyére, idejére, jellegére, és ha van ilyen a hiba üzenetére.
- a biztonságos üzemeltetés és karbantartás érdekében a számítógépeken való bővítések, fejlesztések elvégzéséhez a Szolgáltató szakembereit veszi igénybe
- A Szolgáltatóval szemben jelentési kötelezettsége van, amennyiben a szerverek konfigurációjában bármilyen változás következik be.

A szolgáltatásrendelkezésre állásának számítása (SLA)

A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződésben meghatározott teljesítés és rendelkezésre állási arány számítása illetve a monitoring alá vont SLA köteles paraméterek, az alábbiak szerint alakulnak.

Távoli reakcióidő SLA számítása:

Távoli reakcióidőn túli reagálási idővel csökkentett, Bejelentési időszak 1 éves összes óraszámának és a Bejelentési időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve

Képletben:

$$\frac{\text{bejelentési időszak éves összórszáma} - \text{távoli reakcióidőn túli reagálási idő}}{\text{bejelentési időszak 1 éves összórszáma}} (\%)$$

Helyszíni reakcióidő SLA számítása:

Helyszíni reakcióidőn túli reagálási idővel csökkentett, Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának és a Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve

Képletben:

$$\frac{\text{szolgáltatási időszak éves összórszáma} - \text{helyszíni reakcióidőn túli reagálási idő}}{\text{szolgáltatási időszak éves összórszáma}} (\%)$$

Garantált hibaelhárítás SLA számítása:

Garantált hibaelhárítási időn túli reagálási idővel csökkentett, Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának és a Szolgáltatási időszak 1 éves összes óraszámának hányadosa százalékosan kifejezve.

Képletben:

$$\frac{\text{szolgáltatási időszak éves összórszáma} - \text{garantált hibaelh. időn túli reagálási idő}}{\text{szolgáltatási időszak éves összórszáma}} (\%)$$

7/A. számú melléklet – Informatikai és Irodai Eszközberlet szolgáltatás

A Szolgáltató INFORMATIKAI ESZKÖZBÉRLET szolgáltatást nyújt ügyfelei számára, melynek keretében informatikai hardware, software, illetve informatikai infrastruktúrához kapcsolódó irodai eszközöket ad bérbe különböző futamidőkre, havi fizetés ellenében az alábbi specifikáció szerint:

Definíciók:

Bérelt eszköz: Azon eszközöket nevezzük bérelt eszközöknek, melyet a Megrendelő megvásárolni nem kíván, vagy nem tud, havidíj ellenében kívánja használni.

Eszköz név: A **Bérelt eszköz** gyártói vagy szolgáltató által egyedi fantáziánévvel ellátott megkülönböztetése.

Eszköz típusa: A **Bérelt eszköz** használati, funkcionális vagy gyártói típusbesorolása.

Bérlet eszközazonosító: Az az egyedi azonosító szám, amelyet a szolgáltató rendel a **Bérelt eszköz**höz, ez lehet: egyedi azonosító, gyári szám.

Bérlet kezdete: Az a dátum, melyen a **Bérelt eszköz** először kerül a Megrendelő használatában.

Bérlet lejárata: Az a dátum, melyen a **Bérelt eszköz** utoljára állhat a Megrendelő használatában.

Elszámolás típusa: A szolgáltató a **Bérleti díj**ra különböző elszámolási formákat deklarálnak.

Futamidő: A **Bérlet kezdete** és a **Bérlet lejárata** közötti időszak.

Eszközérték: Jelen esetben az eszköz életciklusának megfelelő érték, mely az adott eszköz havidíja és a típushoz megállapított életciklus hónapok szorzata, több eszköz esetén az életciklusuk alapján megállapított értékek összértéke.

Szerződésbontási díj: Az a díj, mellyel a megrendelő, a **Bérlet lejárata** előtt, meg tudja szüntetni a bérleti jogviszonyt.

Maradványérték: A Szolgáltató a **Bérleti díj** számításakor meghatározhat a futamidő lejáratkor érvényes maradványértéket, mely értékben, egy a Megrendelő által kijelölt kedvezményezettje elővételi jogot érvényesíthet.

Üzemeltetés helye: Azon földrajzi telephely, melyen a **Bérelt eszköz** üzemel.

Karbantartási igény: Néhány eszköz esetén az üzemszerű működéshez és a garancia megtartásához a gyártó, a **Bérelt eszközzel** szemben karbantartási igényt támaszthat.

Karbantartás kötelezettje: A **Karbantartási igény** kötelezettje és költségviselője.

Csereeszköz: A meghibásodott **Bérelt eszköz** pótlására szolgál, mely funkciója és kapacitása tekintetében teljes mértékben megfelel az eredeti **Bérelt eszközzel**.

Biztosítással rendelkező eszköz: A **Bérelt eszközök** minden esetben kell, hogy biztosítással rendelkezzenek, ez lehet a Megrendelő által vagy a Szolgáltató által.

Rendeltetéseszerű használat: Az a használati mód, amelyet a gyártó a **Bérelt eszköz**höz rendelt.

Nem rendeltetéseszerű használat következményei: A nem rendeltetéseszerű használatból, külső beavatkozásból, szerkezeti, technikai módosításból eredő károk, sérülések, hiányok, meghibásodások.

Bérleti díj: Az eszköz 1 hónapra eső nettó bérleti díja, mely előre fizetendő.

Elszámolás típusa: A szolgáltató a **Bérleti díj**ra különböző elszámolási formákat deklarálnak.

Bérelt eszköz használati hányadosa: Néhány bérelt eszköz esetén a Szolgáltató lehetőséget biztosíthat a bérbe adott eszközeinek használatarányos elszámolására, melyet a Szolgáltató a Bérlettel egyetértésben, százalékos formában határoz meg.

Használati időszak: Azon időszak, melyben a bérelt eszköz működését és használhatóságát biztosítani kell.

Az eszköz használatára vonatkozó Előfizetői felelősség: Előfizető köteles a készülék rendeltetéseszerű használatát biztosítani. A nem rendeltetéseszerű használatból, külső beavatkozásból, szerkezeti, technikai módosításból eredő károkért, sérülésekért, hiányokért, meghibásodásokért a Megrendelő felel. Az Előfizető által, illetve nem megfelelő üzemeltetési körülmények biztosítása következtében bekövetkező károkat az Előfizető köteles Szolgáltató részére megtéríteni, melyhez eszköz életciklusa alapján megállapított eszközértéknek az átadás-átvételi jegyzőkönyv dátumának hónapjában érvényes értéke szolgál alapul. A Szolgáltató nem felel semmilyen körülmények között a készülékek nem rendeltetéseszerű használatából, meghibásodásából eredő kárért. Ezen körülmények alapján a kapcsolt, illetve járulékos szolgáltatásokban való kimaradásért, minőségi problémákért a Szolgáltató felelősségre nem vonható, kártérítésre nem kötelezhető. Az Előfizető a berendezést fenyegető állapotot, illetve bekövetkezett sérülést 3 munkanapon belül köteles Szolgáltató felé jelezni.

Eszköz átadás-átvétel lejáratkor: Felek a szerződés megszűnésekor a leszerelt berendezéseket tételesen átadják-átveszik, állapotukat felméri, illetve hibás, hiányos elszámolás esetén jegyzőkönyvet vesznek fel. Amennyiben a bérelt készülék a bérlet végén az általános elhasználódásnál jelentősen elhasználtabb, hiányos, a rendeltetéseszerű használathoz szükséges karbantartási és felújítási költség egésze az Előfizető felé kiszámlázásra kerül.

Flottabérlet:

Flottabérletbe vont eszköz: A flottabérlet korlátozott eszközparkra vonatkozó rugalmas eszközberleti lehetőség nagy értékű minőségi eszközökkel, egységes feltételek mellett, melynek speciális paraméterei a szolgáltatási szerződésben kerülnek rögzítésre.

Életciklus: Az egyes eszközökre jellemző elavulás / elhasználódás ideje, a gyártói és típus adatok, illetve szerviz- és üzemelési tapasztalatok alapján. **Meghiúsulási kötbér:** A bérelt eszköz futamidő vége előtt történő visszaadása esetén fizetendő összeg, alapesetben a fennmaradó futamidő szolgáltatási díja.

Flottabérlet speciális kedvezmény: A kedvezőbb feltételek az első év után évente, az aktuálisan bérelt eszköz mennyiség 30%-ára vonatkoznak. PL. 30 db telefon bérlete 36 hónapra – az első év után a 13. hónapban ebből 9 db visszaadható 4 havi bérleti díjért, ha ennél több kerül visszaadásra, az e feletti készülékek már csak a fennmaradó időszak díjáért, tehát 24 havi bérleti díjért adható vissza. A 24. hónap után (3. év) az aktuális bérelt eszközökből 30% szintén 4 havi lelépti díjért adható vissza. Amennyiben nem bővült azóta, pl. a 26. hónapban a 20 db-ból 6 db 4 havi díjért, az e feletti a fennmaradó időszak bérleti díjáért, tehát 20 havi díjért. Értelemszerűen a 34. hónapban visszaadott eszközökre a fennmaradó időszak díja alkalmazandó, ami 2 hónap. Tört mennyiség esetén a 30% a kerekítés szabályai szerint egész számú mennyiségre vonatkozik. Pl. 14 db esetén a 30% 4,2 db helyett 4 db-ra vonatkozik. 3 darabszám alatti eszközberlet esetén egy év után a fennmaradó bérleti díj 30%-át engedjük el, amennyiben a szerződésben más szolgáltatás is szerepel, amit továbbra is igénybe vesznek, azaz maga a szerződés nem szűnik meg. Ellenkező esetben a határozott idejű szerződés futamidő amit felmondása érvényes és az erre vonatkozó pont alapján a fennmaradó szolgáltatási díjat kell megfizetni.

Eszközgarancia (szerviz) általány: A futamidő alatt érvényes és a flottabérletbe adott eszközökhöz kötelezően kapcsolt arányos díj, mely tartalmazza a 24 órás alap eszközcsere garanciát, továbbá az eszköz javítható sérülése, működési hibája esetén csak a szerviz költség 20%-a kerül áthárításra a Bérlet felé (minimum önrész 25.000 Ft). Amennyiben nem kerül vissza az eszköz, vagy véglegesen károsodik, azaz nem javítható, úgy az erről készült jegyzőkönyv dátumának hónapjára érvényes életciklus szerinti eszközértéket kell megtéríteni. A lejárt eszközök leadásakor az „Eszköz átadás-átvétel lejáratkor” pontba írtak érvényesek. A biztosításról szóló tájékoztatás bővebben „Biztosítási információk” pontban található.

Eszközgarancia kiterjesztés: 4 órán belüli helyszíni eszközcsere Budapest és Pest megye területén, munkaidőben, mely a 24 órás alap eszközcsere garancia kiterjesztése.

Futamidőn belüli elszámolás: Flottabérletes eszközre egyedi kérés alapján a Szolgáltató lehetőséget biztosíthat a bérelt eszköz futamidőn belüli megvásárlására a Bérlet által megjelölt harmadik szerménynek, az adott eszköz életciklusa alapján megállapított eszközérték és a fennmaradó időszak alapján kiadott egyedi árajánlat alapján.

Szervizdíj: Tartalmazza a felhasznált alkatrészek és anyag költségét, illetve a kapcsolódó munkadíjat (garancia átalánynál figyelembe vett költség), de a kapcsolódó ügyintézés díját nem, pl. a futárköltség és garanciális és/vagy nem garanciális szerviz ügyintézés teljes mértékben kiterhelésre kerül.

A szolgáltatásrendelkezésre állásának számítása (SLA)

A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződésben meghatározott teljesítés és rendelkezésre állási arány számítása illetve a monitoring alá vont SLA köteles paraméterek, az alábbiak szerint alakulnak.

Bérleti szolgáltatás SLA számítása:

A Bérelt eszköz tényleges vagy csereeszkővel pótoltt használhatóság 1 éves összes óraszámának és a deklarált **Használati időszak** 1 éves összes óraszámának hányadosa, százalékosan kifejezve

Képletben:

$$\frac{\text{Bérelt eszköz tényleges használhatóság 1 éves óraszama}}{\text{Használati időszak 1 éves óraszama}} \%$$

Az eszközbérlet és flottabérlet jellemző SLA értéke 99,5% a vállalt ügyfélszolgálati és reakcióidőre vonatkoztatva.

BIZTOSÍTÁSI INFORMÁCIÓ:

Vagyonbiztosítás

A Rendszerinformatika Zrt. eszközállományát az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. biztosítja az alább felsorolt dokumentumokban meghatározott feltételek szerint.

- U70050 Általános Vagyonbiztosítási Feltételek
- U70051 All Risk Vagyonbiztosítás Feltételek
- U71019_1 Betöréses lopás és rablás, Védelmi feltételek
- ELBER Elektromos és elektronikus gépek és berendezések, Különös Biztosítási Feltételek
- ELBER Egyedi záradék - Az Elektromos és elektronikus gépek és berendezések, Különös Biztosítási Feltételek Fedezetkiterjesztése telephelyen kívüli és szállítási kockázatokra

Felelősségbiztosítások

Általános és bérleti felelősségbiztosítás - UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

- U70060 Felelősségbiztosítások szerződési feltételei
- U71028 Általános Felelősségbiztosítási Feltételek
- U71034 Bérleti felelősségbiztosítás Különös Biztosítási Feltételek
- U71033 Bérbeadói felelősségbiztosítás Különös Biztosítási Feltételek
- U70063/1 Munkáltatói felelősségbiztosítás Különös Biztosítási Feltételek

Vezetői felelősségbiztosítás - Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe

- 2016-002 Vezető tisztségviselők felelősségbiztosítása biztosítási szerződés feltételek

Szakmai felelősségbiztosítás - Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe

- 001-2017 Informatikai cégek Szakmai Felelősségbiztosítási Feltételei
- Szakmai tevékenység: Információ-technológiai szolgáltatás, számítástechnikai és irodai rendszerek, eszközök bérbeadása, kiépítése, ehhez kapcsolódó informatikai eszközök értékesítése

Vevőbiztosítás

A Rendszerinformatika Zrt. partnereinek hitelminősítését és kintlévőség kezelését a COFACE Hungary Services Kft. végzi.

Tel: +36 1 299-2070, iroda_hungary@coface.com

7/B. számú melléklet – Közvetített irodatechnikai eszközberlet

Teljesítési segéd által biztosított irodatechnikai eszközök és a kapcsolódó teljeskörű üzemeltetési és szervizszolgáltatás (JVFS) kerül közvetítésre az alábbi, *Általános Bérleti és szervizszolgáltatási szerződési feltételek* mellett, melyben Teljesítési segéd a Bérbeadó, a Rendszerinformatika Zrt. a Bérelő, és a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél pedig az Albérelő.

A szolgáltatás igénybevételéhez a Bérleti szerződés mellékletében található háromoldalú albérleti megállapodás aláírása szükséges.

Általános Bérleti és szervizszolgáltatási szerződési feltételek

1. A szerződés tárgya:

A Bérbeadó bérbe adja, a Bérelő pedig bérbe veszi a jelen megállapodás egyedi részében meghatározott berendezést és annak alkotórészeit és tartozékait (továbbiakban együttesen: Berendezés). Bérbeadó és Bérelő megállapodnak továbbá abban, hogy Bérbeadó a továbbiakban részletezett – kizárólagos – szervizszolgáltatási tevékenységeket (továbbiakban együttesen: Szolgáltatás) nyújtja díjfizetés ellenében. Felek megállapítják, hogy a szerződés kizárólag írásban, közös megegyezéssel módosítható és egészíthető ki.

2. Havidíj és fizetési feltételek:

Felek egymással havi bontásban számolnak el, Bérbeadó a jelen szerződés egyedi részének „szerződésben foglalt szolgáltatások” alcíménél felsorolt díjakról (bérleti díj, szervizszolgáltatási díj, nyomatdíj stb. továbbiakban együtt: Havidíj) számlát állít ki, melynek fizetési határideje: az ügyfél részére megítélt fizetési határidő, de maximum a kiállításától számított 30 naptári nap.

Az első Havidíjról bérbeadó a berendezés üzembe helyezésének napja és a tárgy hónap utolsó naptári napja közti időszakról törthavi számlát állít ki. Felek egyezően nyilatkoznak, hogy Bérbeadó a jelen szerződésben foglalt Havidíjat évente egyszer felülvizsgálja, és jogosult a Havidíj, a KSH által közzétett hivatalos – a Szolgáltatásokra vonatkozó éves – infláció mértékével annak mértékét módosítani. Felek megállapítják, az infláció mértékén túli Havidíj-módosítás esetén Bérelő felmondhatja a szerződést akként, hogy a 9. pontban meghatározott speciális fizetési kötelezettség (kötér, kártérítés) nem terheli a Havidíjak és az esetleg felmerült rendkívüli kellékanyag és/vagy Szolgáltatás díjának megtérítésén kívül; a felmondási idő a közléstől számított 30 naptári nap. Bérelő fizetési késedelme esetén a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamat fizetésére köteles. Az Berendezés meghibásodásából eredő leállás időtartama alatt a Bérelő nem mentesül a fizetési kötelezettségei alól. Felek rögzítik, hogy Bérbeadó a Bérelő 20 napot meghaladó fizetési késedelme esetén jogosult a Szolgáltatás korlátozására, vagy felfüggesztésére. Bérelő kijelenti, hogy a korlátozásról, felfüggesztésről szóló tájékoztatást megértette.

Bérelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a Berendezést harmadik személy részére albérletbe adja,

1) a Bérbeadó nem köteles megtéríteni semmilyen kárt vagy költséget a Bérelőnek, amelyet az Albérelő támaszt a Bérelő felé a Berendezés használatával összefüggésben, vagy abból az okból, hogy a Berendezést Albérelő a Bérbeadó jelen szerződésben megfogalmazott jogszerű magatartása miatt esetlegesen használni nem tudja,

2) Albérelő fizetési késedelme a Bérelőt nem mentesíti a bérleti szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettsége teljesítése alól,

3) az Albérelő magatartásáért úgy felel, mint ha a Berendezést maga használná.

Felek rögzítik, hogy az elszámolás része a lekötött példányszámok elszámolása, melynek alapja Bérelő havonta történő adatszolgáltatása a Berendezés számlálóállásáról. Bérelő tudomásul veszi, hogy a számlálóállást tárgy hó 05. napjáig köteles bejelenteni, ennek eredménytelen elteltét követően Bérbeadó vélelmezés útján állítja ki a számlát, kivétel képeznek a CSRC távfelügyeleti alkalmazással rendelkező Berendezések, amelyek esetében a számlálóállást nem kell bejelenteni.

A Havidíj tartalmazza a készülékek bérleti díját, a karbantartás, javítás, rendelkezésre állás díját, szerződéses reakcióidőt a szerződéses munkaórán belül, ha a hiba a helyszínen nem javítható, akkor cseregépet szerződéses munkaórán belül, a kiszállási díjat, útiköltséget, szállítási költségét, jelen szerződés eltérő rendelkezése hiányában a kellékanyagok ellenértékét, a cseregép bérleti díját, szállítási költségét.

A Havidíj nem tartalmazza a nem rendeltetésszerű használat, átalakítás, idegen beavatkozás, szakszerűtlen kezelés, helytelen tárolás vagy elemi kár okozta meghibásodások javításának költségét, valamint a nyomtatáshoz, másoláshoz szükséges papír szolgáltatását, továbbá az A/4 6%-os telítettségén túli nyomatok tonereinek költségét. Felek 6%-os telítettségén a mindennapi élet szokásos irodai tevékenységének ellátásához szükséges nyomtatási tevékenységet értik.

3. Szerződéses időtartama, kárveszélyviselés

Felek jelen szerződést az egyedi részben feltüntetett határozott időre kötik, a szerződés a Berendezés üzembe helyezésével lép hatályba, melynek első napjától Bérelő viseli az Berendezéssel kapcsolatos kárveszélyt. A szerződés a határozott idő utolsó hónapjának utolsó naptári napján szűnik meg. A futamidő lejártát megelőző 30 napos időszakban a felek egyeztetnek a Berendezés elszállításának időpontjáról vagy a szerződés esetleges meghosszabbításáról. Bérelő tudomásul veszi, hogy a megszűnést követő esetlegesen jogilag rendezetlen időszak alatti használatért a Havidíj mértékével megegyező díjat köteles fizetni.

4. Szállítás és installáció

A Bérbeadó a szállítás pontos időpontjáról értesíti Bérelőt, az értesítésnek legalább két munkanappal meg kell előznie a szállítás dátumát. Az installációt megelőzően Bérelő köteles az installáció előtti felmérő lapot kitöltve, aláírva a Bérbeadó részére visszaküldeni. A Bérelő köteles gondoskodni az Berendezés átvételére jogosult személy jelenlétéről. A Bérbeadó köteles tájékoztatni a Bérelőt a Berendezés installációjához szükséges személyi és tárgyi feltételekről. A Bérelő köteles a saját költségén, az előzetesen közölt szállítási időpontra a Berendezés felállítási helyét úgy előkészíteni, hogy a Bérbeadó az installációt elvégezhesse, és biztosítani köteles a szükséges személyi és tárgyi feltételeket: pl. rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező szakember jelenlétét vagy azonnali elérhetőségét, a Berendezés használatára jogosult személy jelenlétét, valamint minden olyan előkészületet, amelyben a felek megállapodtak. Amennyiben a szállításhoz vagy az installációhoz szükséges feltételek bármelyike nem teljesül, a Bérbeadó jogosult a felmerült többletköltségeit a Bérelőre hárítani. A Bérelő tudomásul veszi, hogy a jelen szerződés tárgyát képező Berendezés felett a Bérelő rendelkezési joga korlátozott, az Bérbeadó tulajdonát képezi.

Bérbeadó 30 naptári napot meghaladó szállítási késedelme esetén bármely fél jogosult a szerződéstől elállni. Az elállás a szerződést visszamenőleges hatállyal szünteti meg. Felek egyezően kijelentik, hogy a jelen bekezdés szerinti elállás esetén az eredeti állapot helyreállításán kívül egymással szemben egyéb követelésük, igényük nincs.

A Bérbeadó a szerződés teljesítéséhez közreműködő igénybevételére jogosult.

5. Vis maior

Mentesülnek a szerződő felek a szerződésszegés jogkövetkezményei alól, ha

- bizonyítják, hogy a késedelem a másik szerződő fél nem szerződésszerű teljesítésére vezethető vissza,

- bizonyítják, hogy kötelezettségeiket vis maior miatt nem tudták teljesíteni. Vis maior esetén a kötelezettsége teljesítésében akadályozott szerződő fél a másik szerződő felet a vis maior beálltáról és megszűnéséről haladéktalanul írásban értesíteni köteles.

Vis maior különösen: előre nem látható üzemi, közlekedési vagy szállítási zavarok, tűzkarok, áradások, földrengések, háború, előre nem látható munkaerő-, energia-, nyersanyag- vagy segédanyaghiányok, sztrájkok, hatósági rendelkezések vagy más, nem a teljesítésre kötelezett félnek felróható okból bekövetkező olyan akadályok, amelyek a gyártást, a szállítást vagy az átvételt késleltetik, megakadályozzák vagy ellehetlenítik.

6. A Rendszer üzemeltetése

A Bérbeadó a szerződés hatályba lépésétől kezdődően szavatosságot vállal a Berendezés üzemszerű használatra alkalmasságáért. A Bérbeadó kizárja a felelősségét azért, ha a Berendezés szakszerűtlen kezelés, nem rendeltetésszerű használat miatt meghibásodik, adat letörlődik, elvesz, megsemmisül, vagy ún. vírus útján meghibásodás éri.

A Bérbeadó vállalja, hogy meghibásodás esetén a hibabejelentés beérkezésétől számított szerződéses munkaórán belül megjelenik a helyszínen és intézkedik a Berendezés működőképessé tételéről annak végleges megjavításáig (különös tekintettel: állapotfelmérés, alkatrészrendelés, helyszíni javítás, bérleti tájékoztatás). A hibabejelentés a Bérelő vagy a Bérelő által kijelölt és a nyilatkozat megtételére felhatalmazott személy részéről fogadható be Bérbeadó által, az alábbi elektronikus postafiókra megküldve: ugyfel@konicaminolta.hu Szakszerűtlen kezelés vagy a kezelési utasítás be nem tartásával okozati összefüggésben keletkezett károk javításáért, illetve a Berendezés bővítésért a Bérbeadót külön díjazás illeti meg. Amennyiben a javítás a helyszínen nem kivitelezhető, úgy további szerződéses munkaórán belül köteles Bérbeadó biztosítani a Bérelő részére.

7. A Bérelő kötelezettségei

- a) a berendezésnek az azzal együtt átadott kezelési előírások szerinti gondos kezelése;
- b) a költözéseket, valamint átszállítást csak a Bérbeadóval történt előzetes írásbeli egyeztetés után, és az új üzemeltetési hely egyidejű közlése mellett végzi, vagy végezteti;
- c) segédberendezést csak azzal a Bérbeadói Berendezéssel kapcsolatban használ, amelyhez a Bérbeadó írásban előzetesen hozzájárult, (egyéb, a Bérelőnél felszerelt készülékek használata csak a Bérbeadó írásbeli hozzájárulásával megengedett);
- d) a Bérbeadónak biztosítja, hogy a szokásos üzleti időben a berendezéshez hozzáférjen, valamint a szerződéses jogviszony befejezése után, de különösen a 9. pont szerinti felmondás esetén a berendezést haladéktalanul leszerelhesse és elszállíthassa;
- e) a Berendezésen semmiféle változtatást, javítást nem végez, ill. harmadik személyekkel nem végeztet, csak és kizárólag a Bérbeadó szakembereivel;
- f) kizárólag a Bérbeadó által szállított kellékanyagokat használja;
- g) a Berendezés meghibásodását és kellékanyag igényét az ugyfel@konicaminolta.hu elektronikus postafiókra küldött üzenettel jelenti be a Bérbeadó részére;
- h) a Bérbeadót haladéktalanul tájékoztatja, ha harmadik személy előtt az eszköz tulajdonjoga tisztázásra szorul;
- i) a használatába adott Berendezést a Bérbeadó előzetes írásbeli engedélye nélkül albréltetbe nem adhatja, fedezetül nem ajánlhatja fel, illetve más módon nem terhelheti meg;
- j) a készüléket Magyarország területéről nem szállíthatja el.

A Bérbeadó vagy a refinanszírozást végző pénzügyi intézet biztosítást köthet a Berendezésre. A biztosítás kedvezményezettje a Bérbeadó vagy a Berendezés refinanszírozását végző pénzügyi intézet. A Felek rögzítik, hogy a biztosítási díj összegét a bérleti díj tartalmazza, a biztosítási szerződés szerződője a Bérbeadó vagy a Berendezés refinanszírozását végző pénzügyi intézet. A Bérelő a már bekövetkezett biztosítási eseménnyel összefüggésben köteles a kárt tőle elvárható módon enyhíteni, és a biztosított vagyontárgy állapotán a biztosítási szerződésben megállapított határidőn belül csak olyan mértékben változtathat, amennyiben ez a kárenyhítéshez elengedhetetlenül szükséges.

A Bérelő tudomásul veszi, hogy biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító által megállapított önrész megfizetése Bérelőt terhel. A biztosítási esemény bekövetkezése után a Bérelő köteles a kárfelvételi jegyzőkönyv egy példányát a kárfelvételtől számított két munkanapon belül megküldeni a Bérbeadó részére.

A Bérelő a biztosítási szerződésből eredő kötelezettségeinek a megsértésével súlyos szerződésszegést követ el és amennyiben e magatartása a biztosító mentesülésével okozati összefüggésben van, úgy a teljes kárt megtéríteni köteles Bérbeadó, vagy ha a biztosítási szerződés kedvezményezettje a Berendezés refinanszírozását végző pénzügyi intézet, akkor ez utóbbi felé.

A Bérelő tudomásul veszi, hogy a káresemény bekövetkezése esetén a bérleti díj részletek fizetési kötelezettsége alól nem mentesül. Teljes megsemmisülés (totálkár) vagy teljes lopáskár esetén Bérelő a bérleti díj fizetésének kötelezettsége alól mindaddig nem mentesül, míg a Biztosító a teljes Szolgáltatási kötelezettségét Bérbeadónak nem teljesítette és a megsemmisülést, lopást igazoló, az ügyben érintett hatóságok által kiállított hivatalos okiratok Bérbeadó rendelkezésére nem állnak. Felek egyezően megállapítják, hogy abban az esetben, ha a Berendezés működésével vagy működtetésével okozati összefüggésben harmadik személynek keletkezik kára, úgy Bérelő köteles azt megtéríteni.

8. Kezelői oktatás

A Bérbeadó a Berendezés installálásakor, egyszeri alapvető rendszerüzemeltetői, illetve rendszer kezelői oktatást tart a Bérelő által megjelölt személyek részére.

A Bérelő kezelésre kioktatott munkatársai körében történő változás esetén, amennyiben további oktatás szükséges, Bérelő írásbeli bejelentése alapján a Bérbeadó azt elvégzi a költségek felszámítása mellett.

9. Rendkívüli felmondás, kézbesítési szabályok

A Bérbeadó azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést, ha

- a) a Bérelő a 7. pont rendelkezéseit megszegi és szerződésszegő magatartásával Bérbeadó írásbeli felszólítása ellenére, az abban foglalt ésszerű határidő alatt sem hagy fel;
- b) Bérelő ellen végrehajtási eljárás, felszámolási eljárás, csődeljárás, törvényességi felügyeleti -, vagy különleges törvényességi felügyeleti eljárás indul, magával szemben végelszámolási eljárást, felszámolási eljárást kezdeményez; magatartásával Bérbeadó jogait veszélyezteti;
- c) a Bérelő 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esik és fizetési kötelezettségét Bérbeadó írásbeli felszólítása ellenére, az abban foglalt ésszerű határidő alatt sem teljesíti.

Felek megállapítják, hogy Bérbeadó azonnali hatályú felmondása esetén Bérelő köteles a Berendezés vonatkozásában, a futamidő hátralévő időszakára eső Havidíjak kizárólag bérleti díjra eső összegének megfelelő mértékű kártérítés megfizetésére Bérbeadó felé egy összegben. Bérelő a szerződést a határozott időtartam alatt rendes felmondással nem mondhatja fel. A szerződésnek Bérelő kezdeményezésére történő megszüntetése esetén a megszüntetés napjától a határozott idő lejártának utolsó napja közti időszakra eső Havidíjakból kizárólag a bérleti díjak összegét kártérítés jogcímén egy összegben köteles Bérbeadó részére megfizetni.

Bérelő azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést Bérbeadó súlyos szerződésszegése esetén, ha a súlyos szerződésszegő magatartással Bérbeadó Bérelő írásbeli felszólítása ellenére, az abban foglalt ésszerű határidőn belül nem hagy fel. Felek kijelentik, hogy

súlyos szerződésszegésnek minősül különösen a 6. pont rendelkezéseinek megszegése.

Felek kijelentik, hogy felmondás esetén, a felmondás közlését követő első munkanapon a Bérbeadó jogosult a Berendezést elszállítani, és akár jogos önhatalommal birtokba venni azt. Bérelő jelen szerződés aláírásával is elismeri, hogy a Berendezés jogos önhatalommal történő Bérbeadó általi birtokbavétele szerződésszerű magatartás, amellyel szemben birtokvédelmi igényt nem támaszt, arról jelen szerződés aláírásával kifejezetten lemond. A Bérelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a Berendezés átadását megtagadja a Bérbeadó képviselőjének, azzal továbbra is sajátjaként rendelkezik, úgy a Bérbeadó polgári jogi igénye érvényesítése mellett büntetőeljárást is kezdeményezhet.

Felek rögzítik, hogy a jogviszony lényegi elemét érintő értesítéseket tértivevényes ajánlott levélben közlik egymással, különösen sürgős esetben Felek egymással igazoltan megküldött elektronikus levelet váltanak.

10. A jelen szerződés hatálya alá nem tartozó Szolgáltatások

A Bérelő külön díjat köteles megfizetni különösen – de nem kizárólagosan - a következő Szolgáltatásokért:

- a Bérelő kívánságára a Bérbeadó üzleti idején kívüli (munkaszüneti napok, ünnepek, pihenőnapok, illetve a 16-8 óra közötti időszak) javítási munkálatok elvégzése;
- szakszerűtlen kezelés vagy a kezelési utasítás be nem tartása miatt keletkezett károk elhárítása, a Berendezés mindennapos működéséhez tartozó, szokásos feladatok Bérbeadó általi ellátása (pl. tonercsere stb.);
- külső hatások (erőszak, tűz, víz stb.) által okozott károk javítása.
- Egyedi igények és célok fejlesztés vagy fejlesztetés útján történő megvalósítása,

11. A kártérítés

Felek egyezően nyilatkoznak, hogy a Berendezés meghibásodása – a jelen szerződéses határidők Bérbeadónak igazoltan felróható okból történő megszegése esetén – végett bekövetkezett gépállás, vagy bármilyen okból bekövetkező adatvesztés kapcsán, a Bérbeadó az esetleges károkért kártérítési kötelezettsége vonatkozásában a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

12. Záró rendelkezések:

Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés hatálya alatt végzett feladatok teljesítése során tudomásukra jutott tények, információk, adatok, egyéb körülmények a Ptk. 81.§-a alapján üzleti titoknak minősülnek. Az üzleti titok definícióját felölelő élethelyzetekről tájékoztatást harmadik félnek csak Felek kölcsönös és írásbeli beleegyezése esetén adhatnak azzal, hogy jelen klauzula Felek jogszabály felhatalmazásán alapuló adatszolgáltatási kötelezettségét, illetve más, célhoz kötött, illetve Bérbeadó saját üzletfejlesztési adatfelhasználását nem érinti. A titoktartási kötelezettség a feleket a jogviszony tartama alatt, valamint annak megszűnését követően 5 éven át terheli. Felek a titoktartási kötelezettség megszegése körében a munkavállalóik és partnereik magatartásáért is felelnek.

Felek a jogvitákat – azok békés rendezésének megkísérlését követően - a Polgári Perrendtartás általános illetékességi szabályai szerint bonyolítják.

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv és más vonatkozó, hatályos jogszabályok az irányadók.

8. számú melléklet – Ügyfélkapun keresztül elérhető szolgáltatások

A Szolgáltató online felületről elérhető önkiszolgáló ügyfélszolgálaton (ÜGYFÉLKAPU) keresztül szolgáltatást nyújt ügyfelei számára, melynek keretében domain név, e-mail és tárhely, SSL és virtuális szerver szolgáltatást biztosít ügyfelei részére az alábbi specifikáció szerint:

A. SZOLGÁLTATÁSOK

I. Domain név delegálás (regisztráció) és domain név fenntartás

Szolgáltató Előfizető részére internetes domain név regisztrációt biztosít, az általa igényelt domain neveket – amennyiben az lehetséges – rögzíti a domain név végződést (a továbbiakban TLD, ilyenek tekintendő például a .hu) kezelő domain regisztrációs szervezet (a továbbiakban Nyilvántartó) adatbázisában (a továbbiakban delegálja), illetve a delegálást fenntartja

1. Általános rendelkezések

1.1 Szolgáltató Előfizető igénybejelentését a Szolgáltató weboldaláról letölthető „Tárhely vagy domain megrendelő”, vagy „Domain igénylőlap, tárhely nélkül” elnevezésű dokumentum (a továbbiakban Megrendelő Lap) hiánytalan kitöltésével, aláírásával és az igénylőlapon felsorolt csatolandó dokumentumok Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teheti meg.

1.2 Az Előfizető által aláírt Megrendelő Lap jelen ÁSZF tudomásul vételével együtt felek közötti szerződésnek tekintendő. A Megrendelő Lapon szereplő adatok valóságát Előfizető szavatolja, azokért teljes felelősséggel tartozik, azok megváltozását haladéktalanul köteles Szolgáltató felé bejelenteni, illetve ezen kötelezettsége elmulasztásából adódó károkért korlátlan felelősség terheli.

1.3 Szolgáltató a beérkezett igényeket megvizsgálja, majd a szükséges feltételek teljesülése, illetve esetleges nem teljesülése esetén is legkésőbb a következő 2 munkanapon belül értesítést küld e-mail útján Előfizető felé a Megrendelő Lapon meghatározott kapcsolattartási e-mail címre az igény befogadásáról, illetve annak teljesíthetőségéről, avagy hiánypótlás szükségességéről az ÁSZF 3.1 pontjában megfogalmazottaknak megfelelően.

1.4 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben nem kap sem pozitív sem negatív visszajelzést Szolgáltatótól a domain név delegálási eljárás megindításával kapcsolatban az 1.3 pontban meghatározott határidőn belül, úgy Szolgáltató felelősséget nem vállal az Előfizető által Szolgáltatóhoz eljuttatott dokumentumok elveszésével, sérült állapotban való érkezésével, illetve meg nem érkezésével kapcsolatban.

1.5 Szolgáltató amennyiben a domain név delegálásához szükséges feltételek teljesülnek, úgy a domain név delegálását a TLD-nek megfelelő Nyilvántartó adatbázisában megkezdi, majd erről e-mail útján értesíti a Megrendelő Lapon megadott kapcsolattartó személyt. Amennyiben a domain név nem delegálható, úgy a delegálás visszautasításáról e-mail útján értesítést küld az Előfizető által a Megrendelő Lapon szereplő kapcsolattartó személy e-mail címére.

1.6 Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető értesítéséért, amennyiben a Megrendelő Lapon megadott kapcsolattartási e-mail cím nem elérhető, illetve rendeltetésszerű használatra nem alkalmas. Ebben az esetben Előfizető Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül kaphat felvilágosítást az igény beérkezésétől, illetve annak elbírásáról.

1.7 Előfizető tudomásul veszi, hogy a különböző TLD-eket kezelő szervezetek anyorszáruk törvénykezésének megfelelően további szabályokat és feltételeket szabhatnak a domain nevek bejegyzésével, működtetésével, meghosszabbításával és egyéb üzemeltetésével kapcsolatban. Szolgáltató minden segítséget és tájékoztatást megad Előfizetőnek a megfelelő előírások teljesítéséhez, azonban nem kötelezhető a Nyilvántartó szervezetek által felállított nyelvi korlátok leküzdésére, tolmácsolásra, a kért igazolások lefordítására, illetve bármely egyéb, a domain név a delegálási eljárás közvetlenül nem befolyásoló tevékenység elvégzésére.

1.8 A Szolgáltató a domain név igénylőlap beérkezésétől számított 2 munkanapon belül eljuttatja a beérkezett Megrendelő Lapot és a szükséges igazolásokat a Nyilvántartóhoz. Nyilvántartó a delegálást érintő döntésének kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül Szolgáltatónak e-mail útján értesítést küld a domain név delegálásának sikerességéről, illetve sikertelenség esetén annak okáról. Szolgáltató a mindenkori delegálási eljárás napokan mért várható hosszát weboldalán közzéteszi, annak Nyilvántartó általi be nem tartásából adódó károkért felelősséget nem vállal.

1.9 Előfizető a domain név delegálásáért a Szolgáltató mindenkori árlistájában szereplő díjat köteles megfizetni. Szolgáltató a delegálás megindítását követően számlát állít ki, melyet eljuttat Előfizető postacímére. Amennyiben a számla befizetési határidejét követő 3 napon belül a számla kiegyenlítése nem történik meg, illetve a kiegyenlítés tényét Előfizető nem tudja hitelt érdemlő módon Szolgáltató tudomására hozni, úgy Szolgáltató jogosult a domain név delegálási eljárás felfüggesztésére, azonban a számlából adódó pénzügyi követelések továbbra is fennállnak.

1.10 Előfizető jogosult a delegálásra vonatkozó szerződését bármikor, indoklás nélkül felmondani. A felmondási idő lejártát követően a domain delegálás megszűnik, majd a domain név az adott TLD-re vonatkozó szabályzás szerint felszabadul, tehát más igénylők részére ismételen delegálható lesz.

1.11 Előfizető a szerződésből eredő jogait másra átruházhatja, azonban ennek feltétele, hogy Előfizető helyébe lépő Új Előfizető a jelen szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, illetve az új delegálás ne ütközzön a vonatkozó TLD-nek megfelelő szabályzásba. Az átruházás akkor hatályos, ha a delegálási szerződést a Szolgáltató az Új Előfizetővel megkötö, és az átruházás tényét a megfelelő Nyilvántartó rendszerében rögzítette.

1.12 Előfizető a Megrendelő Lap benyújtásával jóváhagyólag kijelenti a következőket:

- a) a Szolgáltató és a Nyilvántartó döntéseit a domain név delegálásával kapcsolatban elfogadja
- b) a domain név delegálását a saját felelősségére és kockázatára igényli, így sem a Szolgáltatót, sem pedig a Nyilvántartót nem terheli felelősség sem a domain delegálásából, sem pedig annak elutasításából, felmondásából, felfüggesztéséből vagy visszavonásából esetlegesen keletkező közvetlen vagy közvetett károkért
- c) egyedül felelős az igényelt domain név megválasztásáért, jelentéstartalmáért, használatáért és ezek esetleges következményeiért. A Szolgáltató vagy a Nyilvántartó a választott név ellenőrzésére, jogszerűségének semminemű vizsgálatára nem köteles a delegálási eljárás során. Amennyiben bármely harmadik személy a Szolgáltatóval vagy a Nyilvántartóval szemben igényt próbál érvényesíteni, Előfizető vállalja, hogy a helyükbe lép, illetve, ha ennek akadályja van, akkor minden segítséget megad a részükre a követeléssel szembeni védekezéshez.
- d) a delegált domainnel, a delegációs és regisztrációs eljárással, a domain névnek és jelentéstartalmával, megválasztásával, használatával kapcsolatos bármilyen jogvitából, kárból, követelésből következő költség alól mentesíti a Nyilvántartót és/vagy a Szolgáltatót és mindent elkövet annak érdekében, hogy a Nyilvántartót és a Szolgáltatót semminemű érdeksérelem ne érje.
- e) a domain név megválasztásának terén az elvárható legnagyobb gondossággal jár el, és szavatolja, hogy az általa választott domain név, illetve annak használata más személy vagy szervezet jogait, például: névkizárólagossághoz fűződő jogát, személyiséghez fűződő jogát, kegyeleti jogát, szerzői jogát stb. nem sérti. Ha ilyen jogsértésről tudomást szerez, a domain névről önként lemond, illetve más domain nevet választ.

1.13 Az Előfizető jóváhagyólag hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő Lapon közzétett bármely információt a Nyilvántartó és a domain név Regisztrátorok az Internet regisztrációs szokásoknak megfelelően nyilvánosan kezeljenek és kijelenti, hogy az ott megnevezett

személyek hozzájárulásával rendelkezik, továbbá ahhoz, hogy az igénnyel kapcsolatos per tényét Nyilvántartó ugyanígy nyilvánosságra hozza.

1.14 Felek megegyeznek, hogy a Szolgáltató törli a delegálást, amennyiben:

a) Előfizető a szerződést felmondja, azon a napon, amikor erről Nyilvántartó tudomást szerez.

Felmondásnak minősül a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, postai vagy e-mail útján történő felmondás, illetve a domain név meghosszabbításának elmulasztása a 1.15 pont szerint.

b) bíróság azt jogerős határozatában elrendeli, azon a napon, amikor erről Nyilvántartó tudomást szerez

c) a delegálásra vonatkozó szerződés megszűnik és arra Előfizető más Regisztrátorral a nyitva álló határidőn belül nem köt új szerződést, illetve ilyenről a Nyilvántartó tudomást nem szerez

d) a fenntartási díjat Előfizető a Megrendelő Lapon szereplő Előfizető/Költségviselő címére küldött számla ellenére nem fizeti meg az esedékességet követő 15 napon belül

1.15 Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató akkor is jogosult a domain név delegálását megszüntetni, ha a Szolgáltató által üzemeltetett internetes online ügyfélszolgálatán keresztül Előfizető a felszólítás ellenére sem jelzi azon szándékát, hogy a domain név delegálását meghosszabbítani kívánja. A meghosszabbításról szóló értesítést Szolgáltató rendszere az Előfizető által az igénybejelentéskor/szerződéskötéskor megadott kapcsolattartási e-mail címekre küldi ki automatikusan.

Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal ezen e-mail címek nem-, avagy hibás működéséből adódó károkért. Szolgáltató az Előfizető kérésére díjmentes felvilágosítást nyújt a domain név aktuális állapotáról, meghosszabbításának szükségességéről ügyfélszolgálatán.

1.16 Szolgáltató tájékoztató jelleggel kereső szolgáltatást üzemeltet ügyfélszolgálati weboldalán a domain nevek delegálhatóságának előzetes ellenőrzésére, azonban ez nem tekinthető hiteles forrásnak arra nézve, hogy a domain delegálása kivitelezhető-e.

1.17 Mivel a domain delegációs rendszer elosztott rendszer, így Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal a domain név Előfizető általi delegálhatóságának ellenőrzése, illetve a Megrendelő Lap benyújtásának időpontjában delegálhatónak tekinthető domain nevek időközben harmadik személy tulajdonába kerülése esetén.

1.18 Több azonos domain névre vonatkozó igény esetén Szolgáltató az igények hiánytalan beérkezési sorrendjében indítja meg a domainek delegálási eljárását.

2. A .hu TLD-re vonatkozó megkötések

2.1 Előfizető a Megrendelő Lap Szolgáltatóhoz történő eljuttatásával kijelenti, hogy ismeri és magára nézve kötelezőnek fogadja el a Domain regisztrációs Szabályzatot (<http://www.domain.hu/domain/szabalyzat.html>)

2.2 A választott domain név választhatóságával kapcsolatos vita esetén a Szolgáltató a Tanácsadó Testület döntésének veti alá magát. A döntést az Előfizető, illetve az igényelést vitató harmadik személy kezdeményezése alapján, a Tanácsadó Testület eljárási díjának befizetését követően a Szolgáltató szerzi be.

2.3 Felek a domain név delegálására vonatkozó szerződés hatályával, az abban szereplő jogokkal és kötelezettségekkel, a domain név delegálásával, használatával kapcsolatos vitás kérdésekben aláveti magát a Nyilvántartó által támogatott Eseti Választottbíróság döntésének, amely bíróság a vitát jogerős bírói ítélet hatályával bírálja el.

3. A .eu TLD-re vonatkozó megkötések

3.1 Előfizető a Megrendelő Lap Szolgáltatóhoz való benyújtásával kijelenti, hogy ismeri és magára nézve kötelezőnek fogadja el a .eu domain nevek hivatalos karbantartó szervezete, az EURid által a www.eurid.eu weboldalon közzétett feltételeit, kikötéseit és korlátozásait, különös tekintettel az igénylőre és az igényelhető domain nevek vonatkozó megkötésekre és rendelkezésekre tekintetében. További aktuális információk a <http://www.eurid.eu/en/euDomainNames> oldalon található.

3.2 A választott domain név választhatóságával vagy delegálhatóságával vagy használatával kapcsolatos vita esetén a Szolgáltató az EURid által kijelölt vitarendező testület (továbbiakban: ADR) döntésének veti alá magát. Az ADR döntését az Előfizető minden esetben magára nézve kötelezőnek fogadja el. Az ADR-ről további aktuális információk a <http://www.arbcourt.cz/adreu/> címen érhető el.

4. A további delegálható TLD-k

4.1 Szolgáltató minden esetben ügyfélszolgálati weboldalán teszi közzé az aktuálisan delegálható TLD-k listáját és díjszabását, amely ár a delegálás megrendeléskor értendő.

II. Weboldal elhelyezés és üzemeltetés (webhosting)

1. A webhosting szolgáltatás keretében Előfizető domain neveket és weboldal tartalmakat helyez el a Szolgáltató által biztosított tárterületen, a Szolgáltató üzemeltetett kiszolgáló hardver eszközökön (továbbiakban: Szerver), illetve e-mail címek használatát biztosítja. Szolgáltató az elhelyezett tartalmakat folyamatosan elérhetővé teszi az interneten. A választott szolgáltatáscsomagtól függően a Szolgáltatás tartalmazhat MySQL adatbázis használatot, programfuttatási (CGI és/vagy PHP) lehetőséget. A szolgáltatáscsomagok pontos tartalmát, mennyiségi megkötéseit, azok esetleges korlátozásait Szolgáltató minden esetben weboldalán teszi közzé.

1.1 A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásokat ingyenesen nyújt az Előfizető részére (például: plusz FTP hozzáférés, aldomain beállítás, domain névszerver biztosítása, biztonsági mentés stb.). Az Előfizető tudomásul veszi, hogy ezen szolgáltatások csak olyan mértékig vehetők ingyenesen igénybe, ameddig a Szolgáltató számára az Előfizető által befizetett szolgáltatási díj tekintetében a szolgáltatás nyújtása gazdaságos marad.

1.2 Az Előfizető a 1.1 pontban hivatkozott ingyenes szolgáltatásokat nem jogosult kereskedelmi céllal harmadik személynek tovább közvetíteni.

2. Az Előfizető által aláírt Megrendelő Lap jelen ÁSZF tudomásul vételével együtt felek közötti szerződésnek tekintendő. A Megrendelő Lapon szereplő adatok valóságát Előfizető szavatolja, azokért teljes felelősséggel tartozik, azok megváltozását haladéktalanul köteles Szolgáltató felé bejelenteni, illetve ezen kötelezettsége elmulasztásából adódó károkért korlátlan felelősség terheli.

3. Előfizető szavatol azért, hogy Szolgáltató Szerverén az általa elhelyezett programok, vagy az Előfizető részéről történő egyéb beavatkozás a szolgáltatás folyamatosságában, minőségében, valamint az ott tárolt adatokban semmilyen kárt nem okoz. Előfizető tudomásul veszi és hozzájárulását adja ahhoz, hogy a rendeltetésszerű joggyakorlás ezen követelményének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás azonnali hatályú felfüggesztésére.

4. Szolgáltató a 2. pont szerinti felfüggesztést abban az esetben oldja fel, ha hitelt érdemlő módon tudomást szerez arról, hogy a felfüggesztést kiváltó okot az Előfizető megszüntette, illetve ezt a Szolgáltató által végzett további ellenőrzések is alátámasztják.

5. A Szerveren elhelyezett anyagok tartalmáért, Előfizetőnek ez által a magyar vagy nemzetközi jogszabályokat sértő tevékenységéért Szolgáltató felelősséget nem vállal, ez kizárólag Előfizető felelőssége.

6. A webhosting szolgáltatás osztott szolgáltatás, tehát a Szolgáltató kiszolgáló Szerverét egyidejűleg több Előfizető veheti igénybe.

7. A Szolgáltatást végző Szerver CPU kihasználtsága az Előfizető által használt alkalmazások következtében tartósan és ismétlődően nem haladhatja meg a Szerver teljes CPU idejének 40%-át.

Amennyiben ezt az értéket meghaladja, Szolgáltató jogosult korlátozni az Előfizetőnek nyújtott webhosting szolgáltatást, Előfizető tájékoztatása mellett.

8. Előfizető tudomásul veszi, hogy a webhosting szolgáltatás keretében ajándékba adott domain név csak a kiválasztott TLD

végződéshez tartozó ciklus idejére ingyenesek. A ciklus lejárata után a domain név meghosszabbítását - igény esetén - az Előfizető köteles Szolgáltató részére megfizetni. Az akcióban feltüntetett TLD-től eltérő domain végződések igénye esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az akciós TLD és a választott TLD árának különbözetét megfizetni. A TLD árai a mindenkori Díjszabás szerinti árak. 9. Előfizető tudomásul veszi, hogy az ajándék domain regisztráció csak abban az esetben vehető igénybe, ha a tárhelycsomag megrendelésével egy időben a domain név regisztrációját, illetve átregisztrációját is megrendeli Szolgáltatótól.

B. ONLINE SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ DÍJFIZETÉSI SZABÁLYOK

Az önkiszolgáló ügyfélszolgálaton keresztül (ÜGYFÉLKAPU) igénybe vehető szolgáltatásokra vonatkozó PÉNZÜGYI INFORMÁCIÓK			
Szerződés kezdete:	megrendelés időpontja	Szolgáltatás kezdete:	az első díjbekérő kiegyenlítésének dátuma
Díjfizetés:	díjbekérő alapján	Fizetési módok:	banki átutalás / paypal
Díjbekérők kiállítása:	A díjbekérők a szolgáltatás megrendelésekor, illetve a tárgyidőszak kezdete előtt 8 nappal, domain esetében a lejárat dátum előtt 30 nappal kerülnek kiküldésre e-mailben.		
Számlázás:	A számlák kiállítása a díjbekérő kifizetése után történik, további pénzügyi teljesítést nem igényel. A pénzügyi teljesítést követően a Szolgáltató intézkedik a megrendelés teljesítéséről, valamint a számla kiállításáról a jóváírás napjára vonatkozó teljesítési dátummal.		
Szolgáltatás felfüggesztése:	Díj nem fizetése esetén a harmadik felszólítást követő 8. napon a szolgáltatás felfüggesztésre kerül, mely a tartozás rendezését követően a felmondási időn belül díjmentesen visszaállítható.		
Szolgáltatás megszűnése:	Díjfizetés elmaradása esetén a lejárat dátumot követő 60. napon.		
Visszaállíthatóság:	Ez alatt a 60 napos időszak alatt (karantén) a lejárt szolgáltatás díjrendezést követően még visszaállítható.		
Az igénybe vehető szolgáltatások és előfizetési díjak ügyfélkapu címen https://members.rendszerinformatika.hu érhetők el. Az itt indított regisztráció és megrendelés online szerződésnek minősül.			

C. ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK VISZONTELADÓI ÉRTÉKESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ RÉSZEK

1. Szolgáltató kötelezettségei

1.1. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Viszonteladó adatait titkosan kezeli, nyilvánosságra nem hozza, azokat harmadik személynek át nem adja - hacsak erre jogszabály nem kötelezi.

1.2 Viszonteladó kötelezettségei

1.2.1. A Viszonteladó jogosult a Szolgáltatótól megrendelt, Szolgáltató által biztosított szolgáltatás(oka)t harmadik személy vagy vállalkozás részére igénybe venni. Ezek végfelhasználói díjszabását Viszonteladó saját hatáskörében állapítja meg.

1.2.2. A Viszonteladó jogosult a Szolgáltató nevének és elérhetőségének feltüntetésére, amennyiben az Szolgáltató érdekeit nem sérti. A Szolgáltató által publikált referenciák, dokumentumok, weboldal tartalom és egyéb publikációk felhasználására, közzétételére, azok egyes elemeinek hasznosítására a Viszonteladó csak a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén jogosult.

1.2.3. A Viszonteladó tevékenységéhez szükséges adminisztratív és egyéb feltételek meglétéről a Viszonteladó gondoskodik. Igény esetén a Szolgáltató - külön díjazás ellenében - ezek biztosításában közreműködik.

1.2.4. A Viszonteladó az általa értékesített Szolgáltatásokról saját nyilvántartást köteles vezetni, a Szolgáltató a saját nyilvántartásának átadására nem kötelezhető. A Viszonteladó nyilvántartásának bármely hiányosságából fakadó bármilyen kár, elmaradt haszon, kártérítési igény, kötbér kötelezettség Viszonteladót terheli.

1.2.5. A Viszonteladó korlátlanul felel az általa kezelt, illetve rendelkezésére bocsátott információk felhasználásából eredő esetleges anyagi és nem anyagi károkért.

1.2.6. Amennyiben a Viszonteladó hibájából, hiányos vagy nem megfelelő adatkezelésből, nem teljesített szolgáltatásból, elmaradt haszomból kifolyólag a Viszonteladó ügyfele kártérítési igénnyel vagy jogi eljárást kezdeményez a Szolgáltatóval szemben, úgy a Viszonteladó vállalja, hogy a Szolgáltató helyébe lép az eljárás folyamán, ha pedig ez nem lehetséges, úgy köteles viselni és megtéríteni az eljárási költségeket, díjakat, ideértve az esetleges büntetéseket is.

1.2.7. Amennyiben Viszonteladó a megrendelt Szolgáltatások dokumentumait hagyományos úton (fax, e-mail, postai küldemény) juttatja el a Szolgáltatóhoz, úgy annak megérkezéséről, teljesíthető-, illetve teljesíthetlenségéről Szolgáltató e-mailben visszaigazolást küld a Viszonteladónak. Ha ez a visszaigazolás elmarad, úgy a Viszonteladó felelőssége a küldemény megérkezésének ellenőrzése, a Szolgáltatóval való egyeztetés útján. A Szolgáltató díjmentesen felvilágosítást nyújt a beérkezett igényekről, illetve azok teljesíthetlenségének okáról, hiányosságairól.

1.2.8. A Viszonteladó köteles az adataiban beállt változásokról Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül értesíteni.

1.2.9. A Viszonteladó köteles Szolgáltató által a Viszonteladónak előzetesen bejelentett karbantartási és fejlesztési célzattal történő szolgáltatási szünetekről a vele kapcsolatban álló ügyfeleket értesíteni amennyiben az az ügyfeleknek biztosított Szolgáltatást érinti.

1.3 Elszámolás és fizetési feltételek

1.3.1. Amennyiben Viszonteladó az igényeket hagyományos úton (fax, e-mail, postai küldemény) juttatja el a Szolgáltatóhoz, úgy:

1.3.2. Az elszámolás alapja a Szolgáltató által esetileg megküldött, a megrendelt Szolgáltatások teljesítéséről avagy azok teljesíthetlenségéről szóló e-mail üzenetek.

1.3.3. Szolgáltató a teljesített Szolgáltatások Díjáról havonta összesített számlát állít ki a Viszonteladó felé a teljesítést követő hó 10. napjáig. Viszonteladóra a számlafizetés szempontjából, mint Előfizetőre vonatkoznak az ÁSZF 8.4, 8.5 pontjai.

1.3.4. Szolgáltató fenntartja magának a jogot a további megrendelt Szolgáltatások aktiválásának megtagadására, illetve a már működésbe helyezett Szolgáltatások működésének korlátozására, amennyiben a Viszonteladónak esedékes, lejárt díjtartozása áll fenn, az ÁSZF 6.3 pontja alapján.

1.3.5. Viszonteladó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató bizonyos esetekben jogosult hőközi számla kiállítására, különösen nagyobb tételű megrendelés esetén, illetve olyan esetekben, amikor Viszonteladó számlafizetési morálja több alkalommal kívánivalót hagyott már maga után a Szolgáltató felé.

1.3.6. A domain delegációs Szolgáltatást igénylő ügyfél adatai nyilvánosak, azok a bárki számára hozzáférhető, a domain név végződésnek megfelelő Nyilvántartó által üzemeltetett WHOIS adatbázisban rögzítésre kerülnek, erről Viszonteladó köteles tájékoztatni ügyfeleit.

1.3.7. Amennyiben a viszonteladói szerződés Viszonteladó hitelképességének megszűnéséből adódóan a Szolgáltató rendkívüli felmondásával szűnik meg, úgy az aktivált Szolgáltatások folyamatosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató jogosult az adott Szolgáltatások Előfizetőinek közvetlen megkeresésére, a Szolgáltatási Szerződés megkötésének célzatával, akár Viszonteladó előzetes értesítése nélkül is.

9. számú melléklet – Bérelt vonali szolgáltatás

Szolgáltató által biztosított alább felsorolt távközlési szolgáltatás(oka)t nyújtja ügyfelei számára különböző futamidőkre, havi fizetés ellenében a jelen mellékletben részletezett specifikáció szerint az alább meghatározott paraméterekkel és feltételekkel.

1. Definíciók

A Szerződésben használt kifejezések a Felek egységes értelmezésében az alábbiakat jelentik:

Bithiba-arány:

Egy Összeköttetésen, az összes átvitt adatmennyiség és a hibásan átvitt adatmennyiség aránya.

$$BHA = \frac{\sum ha}{\sum \ddot{o}a} [10^{-n}], n \in \mathbb{N}$$

, ahol:

BHA = Bithiba-arány

$\ddot{o}a$ = az összes átvitt adatmennyiség

ha = hibásan átvitt adatmennyiség

Egyszeri Díj:

Jelenti az Igénybevevő által a Szolgáltatásért a Szolgáltatási Kezdesi Időpontot követően egyszeri alkalommal fizetendő díjat.

Előfizetői Szerződés:

Jelenti az Általános szerződési feltételeket, valamint a jelen Szerződést együttesen.

Szolgáltatás rendelkezésre állás:

A Szolgáltatás Rendelkezésre Állása a tényleges (valós) elérhetőségnek, és a Szolgáltatás teljes idejének az aránya. A Szolgáltatás Rendelkezésre Állás kiszámítására alkalmas képlet az alábbi:

$$SLA = \frac{(TS - TN)}{TS} * 100[\%]$$

, ahol:

SLA = a szolgáltatás számított rendelkezésre állása

TS = a Szolgáltatás ideje

TN = Azon időtartam, amikor a szolgáltatás nem elérhető

Az idők kerekített órákban, míg a százalékok két tizedes jegy formátumban vannak megadva.

Éves rendelkezésre állás:

Az a százalékos formában meghatározott érték, mely megadja a Szolgáltatás igénybevételenek tényleges és Szolgáltató által garantált lehetőségét egy adott évben. Kiszámítására az alábbi képlet szolgál:

$$ÉR = \left(1 - \frac{\sum ki}{\sum ti} \right) * 100[\%]$$

, ahol:

ÉR = Éves rendelkezésre állás

ki = kiesett idő, mely alatt a szolgáltatás nem vehető igénybe (rendes karbantartás idején kívül), percben kifejezve

ti = teljes idő, mely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető egy évben, azaz az év összes percéből levonva a rendszer karbantartási perceket.

Felek:

Jelenti együttesen az Igénybevevőt és a Szolgáltatót.

Havi Előfizetési Díj:

A végpontok közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszűnéséig a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Igénybevevő által havonta fizetendő díj.

Havi rendelkezésre tartási díj:

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Igénybevevő által fizetendő azon díj, amelyet az Igénybevevő kérésére történő Szolgáltatás szüneteltetése alatt az Igénybevevőnek fizetnie kell.

Hálózat:

Jelenti a Szolgáltató saját és ahol szükséges a teljesítési segéd(ek) országos hálózatát, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök összességét, melynek meghatározott részét a Szolgáltatón keresztül kizárólag az Igénybevevő rendelkezésére (használatára) bocsátja.

2. Értesítések, Kapcsolattartás, Hibabejelentés:

A Szolgáltató köteles hibabejelentő helyeket működtetni napi 24 órában, az év minden napján, melyeken az Igénybevevő közvetlenül jelezheti a Szolgáltatás meghibásodását bármely Telephelyről. A Szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a Szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében.

Az egyik Fél által a másik Félnek küldött értesítéseket levélben, telefaxon vagy email-en kell megküldeni a Szerződésben meghatározott személyek részére. Igénybevevő az észlelt hibákat faxon vagy telefonon (faxon történő utólagos, 24 órán belüli megerősítéssel) a Szolgáltató központi ügyeletére jelentheti be:

Igénybevevő:

Jelenti azt a jogi vagy természetes személyt, amely a jelen Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi és felhasználja.

Menedzselte bérelt vonal (továbbiakban: bérelt vonal):

A belföldi-belföldi vagy külföldi-belföldi szolgáltatás-hozzáférési pontokat (végpont) összekötő áramkör szakaszok együttese átlátszó átviteli kapacitással, amely magában foglalja az átviteli utakat, a szolgáltatás-hozzáférési pontokat (végpont), valamint a vizsgálati hozzáférési pontokat, de nem tartalmaz az Igénybevevő által vezérelhető kapcsoló berendezést. (A Szolgáltató alkalmazhat a bérelt vonali összeköttetésben általa vezérelt kapcsoló berendezést.) Az Összeköttetéseket a Szolgáltató felügyeli és menedzseli.

Szerződés:

Jelenti a jelen Szolgáltatási Szerződést távközlési Szolgáltatás(ok) nyújtására, annak elválaszthatatlan részét képező 1. mellékletével.

Szolgáltatás:

Menedzselte bérelt vonali szolgáltatás:

Az Igénybevevő számára létrehozott, két végpont között létesített folyamatos és közvetlen digitális menedzselte bérelt vonali összeköttetés.

Menedzselte bérelt vonali Internet szolgáltatás:

Az Igénybevevő számára létrehozott, a Telephely és a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített, folyamatos és közvetlen digitális menedzselte bérelt vonali és Internet összeköttetés használata a kiépített Végpontra az 1. sz. melléklet szerint megállapított díjazás ellenében.

A megrendelt sebességnek legalább 40%-a nemzetközi irányban, illetve legalább 99,5%-a belföldi irányban rendelkezésre áll. A garantált sávszélesség a szolgáltató hálózatának külső határait átlépő forgalomra vonatkozik.

A Szolgáltatás IP alapú, teljesen kétirányú (szimmetrikus), forgalom független és korlátozásmentes.

VPN szolgáltatás:

A Szolgáltató IP VPN (virtuális magánhálózati) szolgáltatása olyan folyamatosan menedzselte, rugalmasan méretezhető IP alapú hozzáférést biztosít, mely lehetővé teszi az ügyfél által meghatározott végpontok között a gyors és biztonságos adat-, és/vagy hangkommunikációt tehát a végpontok helyi hálózatának logikai összekapcsolását. A szolgáltatás Layer-2 vagy Layer-3 alapon valósul meg.

Szolgáltatás Kezdesi Időpont:

Jelenti az Igénybevevő részére létrehozott, a kiépített Végpontokra vonatkozó összeköttetés díjfizetés ellenében történő használatának a Felek által egyeztetett időpontban történő kezdetét.

Szolgáltató:

Jelenti az Rendszerinformatika Zrt.-t (székhelye: 1139 Bp., Váci út 81.), mint elektronikus hírközlési Szolgáltatót.

Telephely(ek):

Jelenti(k) az Igénybevevő által meghatározott helyszíneket, ahol a Szolgáltató menedzselte bérelt vonali végpont(oka)t létesít.

Végpont(ok):

Jelenti(k) a Telephely(ek)en az Igénybevevő részére a Szolgáltató által létesített Szolgáltatás hozzáférési pontokat.

Vis Major:

A Felek akaratától független esemény. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, szélsőséges időjárási viszonyok illetve más természeti katasztrófa, harmadik fél munkabeszüntetése, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Hibabejelentés: A Szolgáltatási szerződésben meghatározott elérhetőségeken történik.

3. A Szolgáltatás tárgyára vonatkozó alapinformációk

Az egyes Szolgáltatások megnevezése:

- menedzselte bérelt vonali Szolgáltatás statisztikai besorolása: SzJ 64.20.14.
- VPN Szolgáltatás statisztikai besorolása: SzJ 64.20.14.
- menedzselte bérelt vonali Internet Szolgáltatás statisztikai besorolása: SzJ 64.20.18.
- Sötétszál Szolgáltatás statisztikai besorolása: SzJ 70.20.12.

Az Általános Forgalmi Adó (ÁFA) mindenkor ÁFA törvény szerint kerül felszámításra.

Jelen Szerződés a Felek által meghatározott, és a Szerződésben definiált ideig van hatályban, területi hatálya Magyarország területe.

4. Szolgáltató kötelezettségei

- 4.1. A Szolgáltató feladata a jelen Szerződés rendelkezései szerint Szolgáltatást nyújtani az Igénybevevő részére a Szolgáltatás Kezdesi Időponttól a Szerződés teljes tartama alatt. A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással, az Igénybevevőnek a szerződés 1. pontjában meghatározott Telephelyeit köti össze.
- 4.2. A Szolgáltató a Szerződésben meghatározott Telephelyeken és határidőre a Végpont(ka)t telepíti, üzembe helyezi, és az átadás-átvételt követően megkezdi az adott Összeköttetésen a Szolgáltatást.
- 4.3. A hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU-T G. 114 szabvány tartalmazza. Az Összeköttetésekre az éves Rendelkezésre állás legalább 99,5%. A Bithiba-arány nem lehet rosszabb 10^{-6} -nál, azaz tíz a mínusz hatodikonál. A Hálózatra vonatkozó minőségi célértékek teljesüléseinek mérése a teljesítési segéd hálózati menedzsment rendszere által szolgáltatott információk alapján történik.
- 4.4. A Szolgáltató köteles hibabejelentő helyeket működtetni napi 24 órában, az év minden napján, melyeken az Igénybevevő közvetlenül jelezheti a Szolgáltatás meghibásodását bármely Telephelyről. A Szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a Szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében.
- 4.5. A Szolgáltató a bejelentett hibákat a bejelentéstől számított 8 órán belül elhárítja. Ez alól kivételt képez a Vis Maior esete, amikor az állomásokat nem lehet megközelíteni, vagy az antennatartó tornyokon való munkavégzés feltételei nem állnak fenn. Egyebekben hibaelhárítási tevékenységének végzése közben a Szolgáltató köteles az Igénybevevő létesítményeire előírt munka-, tűz-, baleset-, és környezetvédelmi rendszabályok maradéktalan betartására.
- 4.6. A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete: A Szolgáltató ügyelete az Igénybevevő bejelentése alapján hibajegyet vesz fel és gondoskodik a hiba elhárításához szükséges további lépésekről.
- 4.7. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatást biztosító berendezések rendelkeznek a kijelölt tanúsító szerv által kiállított, az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.
- 4.8. A Szolgáltató 7 napon belül köteles írásban értesíteni az Igénybevevőt a szerződés alapadatait érintő (cégnév, telephely, székhely, stb.) változásokról.
- 4.9. Az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a Szolgáltatás megszűnésekor köteles üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltatónak visszaadni, ellenkező esetben az okozott kárt megtéríteni.

5. Igénybevevő kötelezettségei

- 5.1. Az Igénybevevő köteles biztosítani azon vállalkozóinak és megbízottainak együttműködését, akik a Szolgáltató által létesítendő adatátviteli rendszer kialakításához kapcsolódó szolgáltatást nyújtanak a részére, valamint köteles gondoskodni az érintett vállalkozóinak és megbízottainak részvételéről az Igénybevevő jelenlétében tartandó egyeztetéseken (pl.: a helyi számítógépes hálózat építője, üzemeltetője).
- 5.2. Az Igénybevevő biztosítja a Telephely(ek)en a munkavégzés feltételeit (munkaterület stb.), valamint a Szolgáltató szakemberei részére történő szabad belépést (a hibabejelentéskor egyeztetett időpontban) a telepítési, üzembe helyezési, karbantartási, illetve a hibaelhárítási munkák elvégzése céljából. Létesítményeire vonatkozó munka-, tűz-, baleset-, és környezetvédelmi szabályzatait a Szolgáltatóval ismerteti, illetve azokat átadja.
- 5.3. Az Igénybevevőnek vagy az előfizetőjének biztosítania kell, hogy a Szolgáltató saját távközlési egységeit (pl. antenna, antennakábelek, beltéri egység stb.) a végponti épület tetején, a Végpont épületen, illetve a végponti épületen belül díjmentesen elhelyezze. Az Igénybevevő biztosítja a belső kábelezés kiépítését (jelkabel a Szolgáltató beltéri egység portjáról a saját számítástechnikai eszközözig).
- 5.4. Az Igénybevevő kijelenti, hogy a saját tulajdonában levő, a Szolgáltatás átadási ponton csatlakozó berendezések rendelkeznek a kijelölt tanúsító szerv által kiállított, az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.
- 5.5. Az Igénybevevő köteles a Szerződésszerűen felajánlott Szolgáltatást a felajánlástól számított 1 munkanapon belül átvenni. Amennyiben 1 munkanapon belül írásban kifogást nem tesz, úgy az Összeköttetés átadottnak minősül.
Átadás-átvételi eljárás:
 - a) A Szolgáltató a Szerződés rendelkezései szerinti, az Igénybevevő részére történő Szolgáltatás megkezdését megelőzően köteles az Összeköttetéseket ellenőrizni. Az ellenőrzést a Szolgáltató saját üzemeltetési előírásai szerint végzi, majd azt követően felajánlja az Igénybevevőnek.
 - b) A szolgáltatás műszaki átadás-átvételére a Szerződésben meghatározott végpontokon a szolgáltatás rendeltetésszerű üzembe helyezésének napján kerül sor az Átadás-átvételi jegyzőkönyv a Felek által arra feljogosított képviselők aláírásával.
 - c) Az átvétel nem tagadható meg, ha a Szolgáltatás megfelel a Szerződésben rögzített műszaki követelményeknek.
 - d) Ha az adott szolgáltatás adatlapján vagy külön szerződésben a Felek kiépítési díjban is megállapodtak, a Szolgáltató jogosult az átadást mindaddig megtagadni, amíg az Előfizető a kiépítési díjat nem fizette meg részére. A kiépítési díjra vonatkozó számla fizetési határidejének lejártától a díj megfizetéséig terjedő időtartam nem minősül a Szolgáltató késedelmének. A Szolgáltató az át nem vett végponton is elindítottan tekintheti a Szolgáltatást, amennyiben az Előfizető az érintett végponton bizonyíthatóan adatforgalmat bonyolít.
- 5.6. Az Igénybevevő köteles késedelem nélkül azonnal jelezni a Szolgáltató hibabejelentőjénél a Szolgáltatás kiesését, amint az tudomására jutott. Az Igénybevevő köteles a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében együttműködni.
- 5.7. Az Igénybevevő köteles a Díjakat a Szerződés rendelkezéseinek megfelelően esedékességükkor, határidőben megfizetni.
- 5.8. A Szolgáltató a tulajdonát képező berendezésekben az Igénybevevő rendeltetésellenes, illetve műszaki előírásoktól eltérő használatából vagy egyéb jogellenes magatartása folytán bekövetkezett meghibásodást kijavítja, illetve, ha szükséges a

berendezést kicseréli, azonban az Igénybevevő köteles a Szolgáltató számlája alapján a javítást, cserét, az azzal kapcsolatosan felmerült költséget, valamint az igazolt kárt megtéríteni.

- 5.9. Az Igénybevevő 7 napon belül írásban köteles értesíteni a Szolgáltatót a szerződés alapadatait érintő (cégnév, telephely, székhely stb.) változásokról.
- 5.10. Az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a Szolgáltatás megszűnésekor köteles üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltatónak visszaadni, ellenkező esetben az okozott kárt megtéríteni.

6. Díjak

- 6.1. A Díjak a Szolgáltatásnak a Szolgáltatási Szerződés szerinti teljes tartamára érvényesek azzal, hogy a Felek azt közös megegyezéssel módosíthatják.
- 6.2. A mindkét Fél ellenőrzési körén kívül eső okból bekövetkező Szolgáltatás kiesés, illetve a Szolgáltatás szünetelése időtartamára – kivéve a 4.5. pontban meghatározott esetet - a Szolgáltató Díjat nem érvényesít.
- 6.3. Az Igénybevevő az ellenőrzési körébe tartozó okból bekövetkezett Szolgáltatás kiesés, illetve a Szolgáltatás felfüggesztése esetén köteles a Szolgáltatási Díjat megfizetni a kiesés, illetve felfüggesztés teljes tartamára.
- 6.4. Ha a Szolgáltatás az Igénybevevő kérésére szünetel – jelen szerződés 13.1. pont feltételei szerint –, a szünetelés időtartamára az Igénybevevő a jelen Szerződés rendelkezései szerint köteles a szolgáltatási szerződésben meghatározott Havi Előfizetési Díj 50%-át havonta megfizetni (rendelkezésre tartási díj). A szüneteltetés maximális időtartama: 6 hónap. A Szolgáltatás újraindítása egyszeri díj megfizetésével történik, melynek mértéke egy havi szolgáltatási díj. A szünetelés időtartamának mértékével a szolgáltatás határozott időtartama meghosszabbodik.
- 6.5. Amennyiben az Igénybevevő az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést vagy a hibaelhárítást nem teszi lehetővé, továbbá az Igénybevevő hibabejelentésére történt helyszíni hibaelhárítás során bebizonyosodik, hogy a hiba nem a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásban van, úgy az Igénybevevő köteles a felmerült kiszállási költséget a Szolgáltató részére fizetni, melynek mértéke: kilométer díj: 140,-Ft + ÁFA / km, és Mérnök-munkaóra: 9. 550,-Ft + ÁFA / fő.

7. Szolgáltatás módosítása

- 7.1. Az Igénybevevő díjazás ellenében – az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 14. §-ban foglaltak szerint - írásban kérheti az Összeköttetés Végpontjának áthelyezését a Szolgáltatótól.
A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Előfizetőt arról, hogy
 - a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban – díj ellenében – teljesíti,
 - b) az Összeköttetés Végpontjának áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
 - c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
 - d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.
 - e) Az Összeköttetés Végpontjainak áthelyezési díja függ az új Végpont elhelyezkedésétől, mértékét a Szolgáltató a felmérés után határozza meg, melyről az Igénybevevőt tájékoztatja. Az új Végpont Összeköttetései vonatkozásában a Havi Előfizetési Díjak ismételt megállapításra kerülnek, amennyiben az Összeköttetés távolsági és sávszélesség paraméterei megváltoznak. Az áthelyezési igény teljesítésének i) műszaki lehetőség hiányára hivatkozással a Szolgáltató általi elutasítása vagy ii) az áthelyezési díj Igénybevevő általi elutasításán alapuló elmaradása miatt Igénybevevő semmiféle kártérítési igénnyel nem léphet fel, és nem jogosult a jelen szerződést felmondani.
- 7.2. A Felek díjazás nélkül, írásban kérhetik az Szerződés átírását, ha bármely Fél személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be. Az átírás nem jelenti a Szerződés feltételeinek módosítását. Az átírás teljesítésének határideje, a kérelem beérkezésétől számított 30 nap.

8. A Szerződés hatálya

Jelen specifikációban szereplő Szolgáltatások határozott időszakra jönnek létre a szolgáltatás átadásának dátumától kezdve. A határozott időszak hosszát a Szolgáltatási Szerződés tartalmazza Szolgáltatásonként. A határozott időszakok lejártá után a Szerződésnél és az egyes Szolgáltatásoknál mindig 1 évvel folyamatosan meghosszabbodik a vállalási időszak (amíg a Felek nem mondják fel), amennyiben bármely Fél az időszak lejártá előtt legalább 2 hónappal írásban, egyoldalúan nem jelzi, ettől való eltérését, illetve szándékát.

9. A Szolgáltató szerződésszegése

- 9.1. Késedelem
 - 9.1.1. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a Szolgáltatási Szerződésben jelzett Határidők szerinti időpont(ok)ban megkezdeni. Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatást késedelmesen kezdi meg, az Igénybevevő jogosult kötbér igényt érvényesíteni.
 - 9.1.2. A fizetendő kötbér mértéke a késedelemmel érintett Összeköttetés(ek) Havi Előfizetési Díjának 0,5%-a naponta, de összesen maximálisan a Havi Előfizetési Díj 30%-a.
 - 9.1.3. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás megkezdésének késedelméért, ha a Szolgáltatást az Igénybevevő ellenőrzési körében felmerülő okból (adatszolgáltatási, munkaterület átadási késedelem, közbenső Igénybevevő által biztosított szolgáltatások késedelmé stb.) nem lehet megkezdeni.
- 9.2. Szolgáltatás kiesése és hibás teljesítése
 - 9.2.1. Szolgáltatás kiesésnek kell tekinteni a Szolgáltatásnak egy vagy több Végponton bármely okból történő, átmeneti jellegű megszakadását, szerződés szerinti műszaki követelmények be nem tartását, kivéve a Szolgáltatás felfüggesztését, szünetelését illetve az Igénybevevő ellenőrzési körében történő kieséseket.
 - 9.2.2. A Szolgáltatás kiesésének időtartamát az Igénybevevő bejelentésének időpontjától (2. pont) azon időpontig kell számítani, amikor a Szolgáltató jelezte telefonon vagy email-en az Igénybevevőnek, hogy a hibaelhárítás megtörtént.
 - 9.2.3. Egy Összeköttetés vonatkozásában a Szolgáltatás hibás teljesítésnek minősül, amennyiben az éves Szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a vállalt éves rendelkezésre állás alapján számított maximális kiesési időt, vagy ha a Szolgáltató a hiba bejelentéstől számított 480 percen belül a hibát nem hárította el.

- 9.2.4. Hibás teljesítés esetén az Igénybeevőt Összeköttetésenként kötbér illeti meg (melyet a 12 hónapos időszakot követő számlában vagy végszámlában ír jóvá a Szolgáltató) az Igénybeevő részére. A kötbér mértéke az érintett Összeköttetés havi díjának 1/5000-ed része percenként, de összesen maximálisan a Havi előfizetési díj 1/4-e.
- 9.2.5. A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a megelőző pontban rögzített szankció alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt a Szolgáltató elkerülje vagy a kárt elhárítsa.
- 9.2.6. A Szolgáltatás 11. pontban rögzített szünetelése, illetve felfüggesztése nem minősül hibás teljesítésnek.
- 9.2.7. Az Igénybeevő a Szolgáltatóval szemben a fentiek szerinti kötbéren túlmenően érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát.

10. Az Igénybeevő szerződésszegése

10.1. Késedelem

10.1.1. Az Igénybeevő az előbbi pontokban nem szabályozott, egyéb Szerződéses kötelezettségeinek (pl.: munkaterület átadási, adat-szolgáltatási, átvételi stb.) késedelmes teljesítése esetén, illetve, ha az Igénybeevő az Összeköttetés(ek) létesítését bármely okból akadályozza vagy meghiúsítja köteles a Szolgáltató részére a 9.1.2 pontban meghatározott mértékű kötbért megfizetni.

10.2. Szolgáltatás kiesése az Igénybeevő ellenőrzési körében

10.2.1. Az Igénybeevő ellenőrzési körébe tartozónak kell tekinteni az alábbi okokból bekövetkezett kiesést, amely esetekben, az Igénybeevő a díjakat fizeti:

- az Igénybeevő alközponti vagy számítógépes rendszerének működéséből, illetve hatóságilag nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából eredő, valamint harmadik személyek jogosulatlan hozzáférése, illetve szándékos rongálás, vagy károkozás miatti üzemszünet;
- egyedi, egyébként szabályosan működő hálózaton a Szolgáltatás kiesése, amely az Igénybeevő személyzete hibájából, szándékos károkozásából, gondatlanságából vagy mulasztásából következik be;
- az Igénybeevő Telephelyein elhelyezett, a Szolgáltató tulajdonában és/vagy üzemeltetésében levő hálózatnak vagy berendezéseknek az Igénybeevő érdekkörében bekövetkezett okból történő meghibásodása, megsemmisülése, megrongálódása;
- a jelen Szerződés rendelkezéseivel összhangban a Szolgáltatás jogszerű felfüggesztése a Szolgáltató által;
- Igénybeevő Telephelyén belüli nem a Szolgáltató tulajdonát képező és/vagy üzemeltetésében lévő hálózat meghibásodása.

11. Szerződésszegéssel kapcsolatos intézkedések, jogkövetkezmények

- 11.1. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás megkezdésével 1 hónapnál hosszabb késedelembe esik, úgy az Igénybeevő jogosult az írásbeli felszólításától számított 10. naptól kezdve, amennyiben a Szolgáltató ezen határidőig sem teljesítette a Szolgáltatás megkezdését, az érintett Összeköttetésekre vonatkoztatva a Szerződést részben vagy egészben írásban azonnali hatállyal felmondani.
- 11.2. Az Igénybeevő jogosult a Szerződést részben vagy egészben írásban azonnali hatállyal felmondani, ha a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre a Szolgáltatási Szerződés rendelkezései szerint jogosult lenne, egyoldalúan legalább 5 naptári nappal felfüggeszti a Szolgáltatást.
- 11.3. A Szolgáltató jogosult a Szerződést és vagy a Szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, amennyiben az Igénybeevő az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem egyenlítettte ki.
- 11.4. Szolgáltató jogosult a szerződést az Igénybeevő szerződésszegése esetén írásban – az alábbi esetekben különösen – felmondani.
- az Igénybeevő akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Igénybeevő ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
 - az Igénybeevő a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
 - az Igénybeevő a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

12. Vis Maior

12.1. A Felek mentesülnek a Szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket ebben előre nem látható, Vis Maior bekövetkezése akadályozta. Vis Maior bekövetkeztekor a szenvedő Fél köteles annak természetéről a másik Felet haladéktalanul értesíteni és a Felek új teljesítési határidőben állapodnak meg. Vis Maior-ra a Felek csak akkor hivatkozhatnak, ha írásban értesítik (3 napon belül) a másik Felet a Vis Maior tényéről, okáról, valószínű időtartamáról. A Szerződésben foglalt teljesítési határidők meghosszabbodnak a Vis Maior időtartamával. Amennyiben a Vis Maior időtartama meghaladja a száz napot, bármely Félnek jogában áll a szerződés nem teljesített részétől elállni hátrányos jogi következmények nélkül oly módon, hogy a másik Félnek erről értesítést küld.

13. A Szolgáltatás szünetelése

- 13.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Igénybeevő kérésére szüneteltetni. Az Igénybeevő által kérhető szüneteltetés legrövidebb időtartama legalább 30 nap, (1 hónap), leghosszabb időtartama legfeljebb 180 nap (6 hónap).
- 13.2. A Szolgáltató a kapacitásbővítési, módosítási és karbantartási munkálatok ütemezésénél figyelembe veszi az Igénybeevő igényeit, ennek érdekében a munka megkezdése előtt írásban értesíti az Igénybeevőt a munka kezdési és várható befejezési idejéről, valamint az érintett végpontok számáról. A szünetelés időtartamára az Igénybeevőt nem terheli díjfizetési kötelezettség. A Szolgáltató 10 nappal, rendkívüli esetben 3 nappal a munkák megkezdése előtt értesíti az Igénybeevőt. A Szolgáltató évente összesen 24 órát végezhet karbantartási munkálatokat. Ezen időszak nem jelent hibás teljesítést, ezért a vállalt éves kiesési időbe nem számít bele.

14. Egyéb rendelkezések

- 14.1. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet, valamint a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseit kell alkalmazni.

10. számú melléklet – SLA Osztályok

1. SLA Definíciók

A **Szolgáltató** SLA osztályokat különböztet meg azért, hogy alkalmazni tudjunk nem egész évre is SLA értékeket. Az SLA osztályokon belül az éves SLA értékekhez viszonyítva és súlyozottan kerül megállapításra a negyedéves és a havi SLA érték, mely alapján az éven belüli időszakokra vonatkozóan meg van határozva az adott SLA osztályra vonatkozóan megengedett kiesési idő.

SLA tábla: Az alkalmazott SLA Osztályokat definiálja, melyben meg van határozva az egyes időszakokra vonatkozó százalék érték és az ahhoz tartozó kiesési idő.

SLA Osztály: A vállalt rendelkezésre éves állás mértékét és az ahhoz igazított negyedéves és havi értékeket tartalmazza.

Éves SLA: Egy teljes évre vonatkozó kiesési idő százalékos és időbeli meghatározása.

Negyedéves SLA: Az éves SLA negyedévre történő súlyozott meghatározása.

Havi SLA: Az éves SLA egy hónapra történő súlyozott meghatározása.

Kiesési idő: Az SLA táblában definiált időszakokra és SLA osztályokra vetített, a meghatározott időszakon belül megengedett kiesési idő.

2. SLA osztályok

A Szolgáltató szolgáltatási szerződéseiben SLA osztályokat határoz meg annak érdekében, hogy már a szolgáltatás első évében, tört időszakokra is tudjon minőségi garanciát nyújtani szolgáltatásaira. A SLA osztályokhoz tartozó, tört időszakra szóló összerendeléseket az alábbi táblázat szabályozza.

SLA osztály	Éves SLA			Negyedéves SLA			Havi SLA		
	%	kiesési idő		%	kiesési idő		%	kiesési idő	
99999	99,999%	5,256 perc		99,998%	3,504 perc		99,994%	2,628 perc	
9999	99,99%	52,56 perc		99,98%	35,04 perc		99,94%	26,28 perc	
9995	99,95%	4,38 óra		99,89%	2,92 óra		99,67%	2,19 óra	
999	99,9%	8,76 óra		99,8%	5,84 óra		99,4%	4,38 óra	
998	99,8%	17,5 óra		99,6%	11,68 óra		98,8%	8,76 óra	
997	99,7%	26,3 óra		99,4%	17,52 óra		98,2%	13,14 óra	
996	99,6%	35,0 óra		99,2%	23,36 óra		97,6%	17,52 óra	
995	99,5%	43,8 óra		99,0%	29,2 óra		97,0%	21,9 óra	
994	99,4%	52,6 óra		98,8%	35,04 óra		96,4%	26,28 óra	
993	99,3%	61,3 óra		98,6%	40,88 óra		95,8%	30,66 óra	
992	99,2%	70,1 óra		98,4%	46,72 óra		95,2%	35,04 óra	
991	99,1%	78,8 óra		98,2%	52,56 óra		94,6%	39,42 óra	
99	99%	87,6 óra		98%	58,4 óra		94%	43,8 óra	

3. SLA osztályok alkalmazása éven belül

Az SLA osztályok éven belüli értékei sávosan kerülnek meghatározásra, azaz amíg a szerződés nem éri el a negyedéves időtartamot, addig az adott SLA osztályra érvényes havi SLA érték, a 4. hónaptól már a negyedéves SLA érték alapján számolunk, amíg az adott szolgáltatás el nem éri az 1 évet, onnantól az éves SLA érték szerint számolunk.

szerződés (szolgáltatás)	1. hónap	2. hónap	3. hónap	4. hónap	5. hónap	6. hónap	7. hónap	8. hónap	9. hónap	10. hónap	11. hónap	12. hónap	13. hónap
2. hónapja	havi sla												
3. hónapja		havi sla											
4. hónapja	negyedéves sla												
5. hónapja	negyedéves sla												
6. hónapja	negyedéves sla												
7. hónapja	negyedéves sla												
8. hónapja	negyedéves sla												
9. hónapja	negyedéves sla												
10. hónapja	negyedéves sla												
11. hónapja	negyedéves sla												
12. hónapja	negyedéves sla												
13. hónapja	éves sla												
14. hónapja	éves sla												

11. számú melléklet - Adatközponti szerverelhelyezés (Co-location)

Definíciók szerverelhelyezéshez

Operátori szolgálat

Olyan 0-24 órás élőerős jelenlét az adatközpontban, ami biztosítja a Adatközpont gépészeti, biztonsági és informatikai felügyeletét.

KVM IP eszköz

Olyan eszköz, amely képes internetes alkalmazás segítségével távoli hozzáférést biztosítani egy fizikai Szerverhez vagy távközlési berendezéshez, a videojel, billentyűzet és egér jeleinek átvitele mellett.

Gépterem

Az Adatközpont azon üzemi területe, amely az informatikai és távközlési berendezések elhelyezéséül szolgál.

Konzol szoba

Olyan Adatközponti terület, ahol az Előfizetők vagy Igénylők karbantartást végezhetnek a saját berendezésein vagy KVM IP konzol segítségével adminisztrálhatják elhelyezett berendezéseiket.

Rack szekrény

Informatikai és telekommunikációs berendezések elhelyezésére szolgáló, fémből készült, zárható szekrény. A szekrény szabványos méretű egységekre, úgynevezett unitokra van felosztva, ahol 1 unit magassága 44.45 mm. Adatközpontjainkban helyszíntől és kihasználtságtól függően jellemzően, 42 vagy 47 unit magas, 600 mm széles és 800 mély szekrények állnak rendelkezésre.

Dedikált terület

Olyan szolgáltatás, ahol az Adatközpont tulajdonosa vagy üzemeltetője a Gépteremben belül biztosít egy ráccsal (cage) elkerített területet, ahol az Előfizető vagy Igénylő elhelyezheti berendezéseit.

Dedikált Rack szekrény

Olyan szolgáltatás, ahol az Adatközpont tulajdonosa vagy üzemeltetője lehetőséget biztosít a Gépteremben Előfizetőinek vagy Igénylőknek, hogy egy vagy több Dedikált Rack szekrényben elhelyezzék berendezéseiket

Hűtési faktor

Az Adatközpont energiafelhasználási hatékonyságának a mérésére szolgáló mutató. Megmutatja, hogy egy kWh adatközponti hűtött áram előállításához mekkora teljes adatközponti energiafogyasztás szükséges.

Jelenleg a vállalat által használt mutató:

Az Adatközpont teljes energiafogyasztása/hűtött áram fogyasztás=1,7

Környezeti és infrastrukturális feltételek

A Szolgáltató az alábbi környezeti és infrastrukturális feltételeket, az alábbiak szerinti rendelkezésre állással biztosítja az elhelyezendő eszközök számára.

Elhelyezkedés

	Victor Adatközpont	Hugo	Häusmann Adatközpont
Cím	1132 Budapest Victor Hugo u. 18-22		1115 Budapest Hauszmann Alajos u. 3/A
GPS koordináták	47.5180649 19.0551488		47.4667589 19.0455448
Teljes méret	200 m ²		550 m ²

Parkolás

A Szolgáltató parkolóhelyet biztosít az elhelyezett eszközök fizikai hozzáférhetősége érdekében az Adatközpont közvetlen közelében.

Elhelyezés módja

A Szolgáltató az Adatközpont területén két típusú szolgáltatást nyújt Előfizetői és Igénylői számára, melyek a Dedikált terület és Dedikált Rack szekrény.

Objektumazonosítás

A Szolgáltató két típusú azonosítást használ és különböztet meg a Gépterem területén, annak érdekében, hogy a szerződésben egyértelmű meghatározó legyen a kijelölt és használható Dedikált Terület vagy Rackszekrény(ek).

- **Területazonosító: Dedikált terület** alapú szolgáltatás esetében használt azonosító rendszer
- **Rackazonosító: Dedikált Rack Szekrény** alapú szolgáltatás esetében használt Rack Szekrényt egyedileg azonosító jel

Villamosenergia ellátás

A Szolgáltató infrastrukturális szinten biztosítja a Adatközpontban elhelyezett eszközök és berendezések szünetmentes villamos energiával való ellátását. A Szolgáltató a teljes villamosenergia ellátó rendszerre **9999 SLA osztály** szerinti rendelkezésre állást vállal. A Szolgáltató az Előfizetővel vagy Igénylővel folytatott előzetes egyeztetések alapján készíti el a szolgáltatáshoz szükséges villamosenergia ellátás kiépítését, igény esetén lehetőséget biztosít A+B ellátásra. A Szolgáltató az alábbi villamos hálózati kimaradásokat definiálja:

- **Villamos hálózati zavarok** kivédése esetére Szünetmentes tápegységet alkalmaz, túlméretezett teljesítménnyel, **Redundáns** módon

- **Rövid ideig tartó villamos hálózatkiesés (<5min)** esetére Szünetmentes tápegységet alkalmaz, túlméretezett teljesítménnyel, **Redundáns** módon
- **Hosszabb ideig tartó villamos hálózatkiesés (>5min)** esetére Tartalék diesel generátort alkalmaz, túlméretezett teljesítménnyel

Hűtési rendszer

A **Szolgáltató** infrastruktúrális szinten és **Redundáns** módon biztosítja a **Adatközpontban** elhelyezett eszközök megfelelő hűtését és légnedvesség szintjét, amire **9995 SLA osztály** szerinti rendelkezésre állást vállal.

	Victor Adatközpont	Hugo	Häusmann Adatközpont
Szabályozott hőmérséklet	22°C (+/- 4°C)		22°C (+/- 4°C)
Szabályozott páratartalom	relatív 50% (+ / -10%)		50% (+ / -10%)
Hűtési faktor	1,7		1,7

Tűzvédelem

A **Szolgáltató** infrastruktúrális szinten biztosítja egy automata működésű, gázélarasztásos tűzvédelmi rendszert és annak kifogástalan működtetését az **Adatközpontban** elhelyezett eszközök védelme érdekében.

Fizikai biztonság

A **Szolgáltató** az alábbi eszközökkel, megoldásokkal és feltételekkel biztosítja a **Adatközpont** fizikai védelmét:

- **Biztonsági szolgálat:** mely az év minden napján 0-24 órában biztosítja az épület védelmét.
- **Beléptetőkérdőív objektumvédelem**
- **Zártláncú kamerarendszer,** az adatközpont teljes területén.

Operátori szolgálat

A **Szolgáltató** az év minden napján 0-24 órában biztosít **Operátori szolgálatot** az **Adatközpontban**, az alábbi tevékenységek biztosítására:

- **Telefonos és Online ügyfélszolgálat:** Ügyintézesek és **Távoli hozzáférések** kezelése, biztosítása.
- **Helyszíni rendelkezésre állás: Fizikai hozzáférés** támogatása.

Adathálózati hozzáférés 3. fél rendszereihez

Szolgáltató infrastruktúrális szinten biztosítja a lehetőséget, hogy az **Előfizető** vagy **Igénylő** más szolgáltatókkal vagy ügyfelekkel összekapcsolódjon. A **Szolgáltató** kiköti, hogy az infrastruktúráis összekapcsolódást csak a **Szolgáltató** szakemberei végezhetik el, ennek költségét és feltételeit előzetes ajánlatban közli **Előfizetővel** vagy **Igénylővel**.

Hozzáférés biztosítása

A **Szolgáltató** vállalja, hogy a bekezdésben foglalt feltételek szerint 0-24 órában biztosít hozzáférési lehetőséget az **Adatközpontban** elhelyezett szervereszközökhöz. A hozzáférés biztosítása egy előre definiált **Szolgáltató** oldali hozzáférési adatbázis segítségével történik, A **Szolgáltatás** aktiválása a **Hozzáférési adatlap** kitöltésével és legalább egy **Engedélyező** megadásával, cégszerű aláírással történhet.

Hozzáférési típusok:

A **Szolgáltató** **Előfizető** vagy **Igénylő** munkatársai számára az alábbi jogosultság-lehetőségeket biztosítja **Szervereszköz**eik eléréséhez:

- **Engedélyező** - olyan meghatalmazott, aki mások számára hozzáférési jogokat adhat vagy visszavonhat
- **Konzolhasználó** - olyan jogosultság, amely hozzáférést enged **KVM IP eszközön** keresztül a Szerverekhez, telekommunikációs berendezésekhez
- **Eszközt elvihet** - olyan jogosultság, mely lehetőséget biztosít eszközök eltávolítására az adatközpontból, az **Eszköztelvitelési feltételek** szerint
- **Eszközt bevihet** - olyan jogosultság, mely lehetőséget biztosít eszközök elhelyezésére az adatközpontból, az **Eszközelhelyezés feltételek** szerint
- **Szerelés adatközpontban** - a megbízott, fizikai módosítást hajthat végre eszközein a **Gépteremben**
- **Szerelés konzolszobában** - a megbízott, fizikai módosítást hajthat végre eszközein a **Konzol szobában**
- **Érvényes más hozzáférési jelenléte nélkül is** - olyan hozzáférési korlátozás, amely kizárja vagy engedélyezi az egyedüli jelenlétet

A hozzáférési jogosultságok egyedi jogosultságok, nem tartalmaznak egymást átfedő vagy magában foglaló további jogosultságot.

Hozzáférés változtatások módja

Az **Előfizető** vagy **Igénylő** jogosult munkatársai, vagy megbízottjai számára hozzáférés módosítást kérni, ennek hivatalos módjai a következők:

- email-ben **Hozzáférési adatlap** kitöltésével
- postai úton **Hozzáférési adatlap** kitöltésével
- az **Online ügyfélszolgálati weboldalon** keresztül

Hozzáférés változtatások időben lefutása

A **Szolgáltató** vállalja, hogy minden hozzáférés-változtatási kérelmet, amennyiben a fenti módokon érkezett, egyértelműek és nem tartalmaznak ellentmondásokat, 24 órán belül frissít hozzáférési adatbázisában.

Hozzáférési felelősség

A **Szolgáltató** felelősséget vállal minden saját hatáskörében elkövetett hibáért, viszont kizár minden felelősséget az ügyféloldalon hibásan vagy nem egyértelműen közölt információkból adódó üzleti károkért. **Előfizető** vagy **Igénylő** felel a hozzáférési adatok

hitelességéért és azok frissességéért. adatainak frissen tartásáért. **Előfizető** vagy **Igénylő** tudomásul veszi, hogy a hozzáférési adatokat a **Szolgáltató** nem áll módjában **Ad hoc** módon kezelni.

Fizikai hozzáférés

A **Szolgáltató** lehetőséget biztosít az **Operátori szolgálat** segítségével az **Előfizetők** vagy **Igénylők** számára, hogy minden nap 0-24 órában a szerverek személyes fizikai hozzáféréséhez. Fizikai hozzáférés definiált esetei:

- Új eszköz vagy alkatrész cseréje, szükséges hozzáférési jogosultság: **Szerelés adatközpontban, Eszközt bevihet**
- Eszköz kivitele, szükséges hozzáférési jogosultság: **Szerelés adatközpontban, Eszközt elvihet**

Távoli hozzáférés

A **Szolgáltató** lehetőséget biztosít **Előfizetők** vagy **Igénylők** számára, minden nap 0-24 órában, hogy elhelyezett szervereiket távolról vagy a **Konzolszobából** az **Operátori szolgálat** segítségével férjen hozzá szervereihez. Távoli hozzáférés definiált esetei:

- Távolról vagy a Konzolszobából való hozzáférés az **Előfizető** vagy **Igénylő** szervereihez. Szükséges hozzáférési jogosultság: **Konzolhasználó**
- Távolról vagy a Konzolszobából eszközdiagnosztika, vagy eszközállapot lekérése: Szükséges hozzáférési jogosultság: **Szerelés adatközpontban**
- Távolról vagy Konzolszobából újraindítás, fizikai alkatrész csere vagy áramtalanítás kérése: Szükséges hozzáférési jogosultság: **Szerelés adatközpontban**

Elhelyezett eszközökre vonatkozó kikötések

Eszköztulajdon

Az **Igénylő** vagy **Előfizető** csak a saját tulajdonában álló eszközöket és vagyontárgyakat jogosult a szolgáltatás nyújtásának helyére beszállítani, ellenkező esetben írásbeli nyilatkozat formájában a szolgáltatási szerződés megkötésekor köteles a **Szolgáltatót** a tulajdonjogi kérdésekről, illetve az esetlegesen fennálló egyéb, a fentiek érvényesülését akadályozó tényről tájékoztatni.

Eszközök minősége

A **Szolgáltató** minden esetben ellenőrzi az elhelyezésre szánt vagy elhelyezett eszközök minőségét, érintésvédelmi és tűzveszélyességi szempontok alapján. Amennyiben ezeket nem tartja megfelelőnek, úgy az elhelyezést megtagadhatja, vagy saját hatáskörben az elhelyezett eszközöket előzetes értesítés nélkül áramtalaníthatja és működési helyéről eltávolíthatja mindkét esetben utólagosan, írásban értesíti az **Igénylőt** vagy **Előfizetőt**. Az **Igénylő** vagy **Előfizető**, a **Szolgáltató** kérésére köteles az elhelyezett eszközös műszaki specifikációit átadni.

Teljesítmény sűrűség

A **Szolgáltató** az által üzemeltetett **Adatközpontokban Rack szekrényenként** legfeljebb 3kW villamos teljesítményt engedélyez. Ez az érték egy darab **Rack szekrény** maximálisan terhelhető villamos teljesítménye, melyet mind a villamos hálózat, mind a hűtési rendszer biztonságga ki tud szolgálni. Amennyiben az **Előfizető** meghaladja az előre meghatározott mennyiséget, úgy a **Szolgáltató**nak előzetes tájékoztatási kötelezettség mellett, jogában áll egy újabb üres **Rack szekrényt** kijelölni és számlázni, ahová az **Előfizető**nek kötelezettsége a lehető legrövidebb időn belül átköltöztetni olyan mennyiségű eszközt, amely határértéken belül tarja a rack szekrényére vonatkozó **Teljesítmény sűrűséget**. Amennyiben a meghatározott **Teljesítmény sűrűségi** küszöb átlépése egy hónapot meghaladóan fennáll, és az **Előfizető** érdemi lépéseket nem tesz ennek csökkentésére, úgy a **Szolgáltató**nak joga van a szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni.

Elvárt légáramlási irány

A **Szolgáltató** az általa üzemeltetett **Adatközpontokban** nyitott hideg-meleg folyosós elrendezést alkalmaz. Ebből kifolyólag kizárólag úgynevezett *front-to-back* légáramlású berendezések helyezhetők el. Ez biztosítja, hogy az elhelyezett berendezés az alacsonyabb hőmérsékletű (hideg folyosó) oldal irányából szívja be a levegőt, majd pedig a magasabb hőmérsékletű (meleg folyosó) irányába fújja ki. Az **Előfizető** kérheti az **Operátori szolgálat** segítségét, hogy megállapítsák a helyes beszerelési pozíciót. Az eszközök időközbeni pozícióváltása csak az **Operátori Szolgálat** jóváhagyásával történhet. Azon eszközöknél, melyeknél egyértelműen nem azonosítható a kifújási irány, a **Szolgáltató** fenntartja az egyedi mérlegelés jogát és megtagadhatja az elhelyezést.

Adatközpontban tartózkodás szabályai

A **Szolgáltató** az alábbiakban szabályozza **Előfizetők** megbízottjai számára az **Adatközpontban** tartózkodás feltételeit. Bármelyik szabály megszegése első esetben hivatalos cégszerű tájékoztatással történik, amennyiben az eset megismétlődik, úgy a személy végleges kitiltásra kerül.

Veszélyes anyagok és eszközök bevitelle

Bármilyen veszélyes és gyúlékony anyag bevitelle és használata szigorúan tilos az **Adatközpont** területén. **Rack szekrényenként** maximum 2kg össztömegű zárt rendszerű akkumulátor halmozható fel. Semmilyen típusú lőfegyver nem hozható be az **Adatközpontba**, kivételt képez ez alól a szolgálatot teljesítő hatósági személy.

Nem kívánatos tevékenységek

A dohányzás és nyílt láng használata az egész épületben tilos. Dohányzás kizárólag az erre kijelölt kijelölt helyen engedélyezett. Az **Adatközpont** területén fényképek és filmfelvételek bármilyen formában történő készítése szigorúan tilos! Az **Előfizető** – kizárólag saját tulajdonú – berendezéseinek fényképezése megengedett, az Operátori Szolgálat előzetes tájékoztatása és jelenléte mellett. Tilos a bámszkodás, az **Előfizetők** és megbízottjai 5 másodpercnél tovább csak a saját területükön vagy saját rackszekrényük 5 méter sugarú körében tartózkodhatnak. **Előfizetők** és megbízottjai kötelessége, a lehető leggyorsabban megközelíteni saját területüket vagy saját rackszekrényüket, majd a szerelés után a lehető leggyorsabb elhagyni a **Géptermet**.

Munkavédelmi szabályozás

Az **Adatközpont** területére belépni kizárólag erre alkalmas, zárt orrú, kényelmes, munkavégzésre alkalmas lábbeliben szabad. Magas sarkú, nyitott orrú cipő, szandál, papucs viselésekor **Operátori szolgálat** a belépést munkavédelmi okokból megtagadja.

Munkaeszközök használata

Az **Operátori szolgálat** a munkavégzés megkönnyítése érdekében szerszámokat (például: csavarhúzó, fogók, kulcsok) biztosít annak érdekében, hogy a berendezések elhelyezése és karbantartása szakszerűen megtörténjen. Amennyiben nem áll rendelkezésre az adott eszköz, az **Operátori szolgálat**nak mérlegelési joga van, hogy a szükségesnek ítélt eszközt engedi-e használni (például: fűrő, forrasztó). Mobiltelefonok használata csak a végzett tevékenységgel összefüggésben használható, minden más esetben az **Előfizető** és megbízottjainak minimalizálni kell. Azon speciális esetekben, amikor ezek használatát a létesítmény műszaki személyzete nem engedélyezi, a mobiltelefonokat valamennyi műszaki helyiségben ki kell kapcsolni.

Adatközpont - Hozzáférési adatlap

Név	Okmány azonosító	Email cím	Mobiltelefo nszám	Cégnév	Hozzáférés típusa
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is
					<input type="checkbox"/> Engedélyező <input type="checkbox"/> Konzolhasználó <input type="checkbox"/> Eszközt elvihet <input type="checkbox"/> Eszközt bevihet <input type="checkbox"/> Szerelés adatközpontban <input type="checkbox"/> Szerelés konzolszobában <input type="checkbox"/> Érvényes más hozzáférő jelenléte nélkül is

cégjegyzésre jogosult vagy Engedélyező

Eszközök mozgatása

A **Szolgáltató** az alábbiak szerint definiálja az eszközök mozgatásának szabályrendszerét, és vállalja ezen folyamatok betartását és betartatását.

Beköltözés

A szerződés aláírása után, a szerződés és szolgáltatás aktiválásának előfeltételeként, a **Szolgáltató** kijelöli a szolgáltatásnak megfelelő objektumazonosítókat, mely alapján az **Előfizető** vagy **Igénylő** használatba veheti azokat. **Előfizetőnek** vagy **Igénylőnek** jogában áll megállapításokat tenni a **Szolgáltatás átadás-átvételében**, melyeket a **Szolgáltató** legjobb tudása szerint megpróbál 15 napon belül javítani. Amennyiben a megállapítások javítására tett kísérlet sikertelen, úgy az **Előfizetőnek** vagy **Igénylőnek** joga van a szolgáltatás igénybevételeitől elállni.

Az **Előfizető** vagy **Igénylő** tudomásul veszi a **Szolgáltatás átadás-átvételben** a **Környezeti és infrastruktúrális feltételeket**, úgy a azok ellen a jövőben kifogást nem emel.

Új eszközelhelyezés

Előfizetőnek jogában áll az **Adatközpontban** elhelyezni az év minden napján 0-24 órában új eszközöket az alábbi feltételek szerint:

- Az **Előfizető** vagy megbízottja köteles az eszközök behozatalának tényéről, az eszközökről és az érkezés idejéről, legalább 12 órával előtte értesíteni az **Operátori szolgálatot**, kivételt képeznek ezalól a hibaelhárításhoz köthető eszközcserék. Az értesítés történhet telefonon vagy **Online ügyfélszolgálati weboldalon** keresztül. Akadályoztatás (karbantartások, más ügyfelek kiszolgálása) esetén az **Operátori szolgálatnak** joga van új időablakot felajánlani az eredeti bejelentéshez képest.
- Az **Előfizető** mindenben teljesíti **Elhelyezett eszközökre vonatkozó kikötések** pontban foglaltakat

Az **Operátori szolgálat** feljegyzí az eszközök gyártói azonosítóját és egy hozzá tartozó **Előfizető** vagy **Igénylő** által megadott elnevezést, majd rögzíti azt egy belső felhasználású nyilvántartásba.

Eszközjavítások és bővítések

Előfizetőnek jogában áll az **Adatközpontban** javításokat vagy bővítéseket végezni az év minden napján 0-24 órában, előzetes bejelentkezés nélkül.

Eszközök elvitele

Előfizetőnek jogában áll az **Adatközpontból** eszközöket elvinni az év minden napján 0-24 órában az alábbi feltételek szerint:

- Az **Előfizető** vagy megbízottja köteles az eszközök elvitelének tényéről, az eszközökről és az érkezés idejéről, legalább 12 órával előtte értesíteni az **Operátori szolgálatot**, kivételt képeznek ezalól a hibaelhárításhoz köthető eszközcserék. Az értesítés történhet telefonon vagy **Online ügyfélszolgálati weboldalon** keresztül. Akadályoztatás (karbantartások, más ügyfelek kiszolgálása) esetén az **Operátori szolgálatnak** joga van új időablakot felajánlani az eredeti bejelentéshez képest.
- Az **Előfizető** tudomásul veszi, hogy az **Operátori szolgálat**, csak olyan eszközt enged elvinni az adatközpontból, melynek gyártói azonosítója regisztrálva lett **Új eszközelhelyezés** folyamatban.
- Az **Előfizetőnek** 23 napot meghaladó tartozása nem állhat fenn

A feltételek együttes teljesüléseinek hiányában a **Szolgáltató** megtagadhatja az eszközök elhelyezését.

Eszközcsere

Előfizetőnek jogában áll az **Adatközpontban** eszközöket cserélni, az év minden napján 0-24 órában, az alábbi feltételek együttes teljesülése szerint:

- teljesülnek az **Új eszközelhelyezés feltételek**
- teljesülnek az **Eszközök elvitelének feltételei**

A feltételek együttes teljesüléseinek hiányában a **Szolgáltató** megtagadhatja az eszközök elhelyezését és elvitelét.

Adatközponti Szerverelhelyezési szolgáltatás - szolgáltatási szerződés blokkminta

Adatközponti Szerverelhelyezési Szolgáltatás

A **Szolgáltató** az **Előfizető** vagy **Igénylő** számára Adatközponti Szerverelhelyezési szolgáltatást nyújt a részletezett részszerződésekkel, mennyiségekkel és minőségi megfelelésekkel, az alábbi feltételek mellett:

ÁSZF - Törzsszöveg, ÁSZF - Szolgáltatás specifikáció: [11. számú melléklet - Adatközponti szerverelhelyezés \(Co-location\)](#), és a Szolgáltatási Szerződés 1. számú melléklet Szolgáltatási tételek részletezőben foglalt díjakkal.

Adatközpont	Victor Hugo/Häusmann Adatközpont
Szolgáltatás típusa:	Dedikált terület / Dedikált Rack szekrény
Elhelyezési mennyiség	___ nm / ___ db rack
Villamosenergia ellátás	1 fázisú (1×16A) / 3 fázisú (3×16A), A+B betáplálás
Villamos energia elszámolás módja	dedikált mérőóra(k) szerint, utólagos elszámolással
Villamos energia árképzése	mért fogyasztás * áramdíj * hűtési faktor
Teljesítmény sűrűség	maximum 3kW / rack
Rackszekrény nyitásérzékelő rendszer	nem / igen
Rendelkezésre állás (SLA)	normál SLA szerint / normál SLA-tól eltérően
Szolgáltatás aktiválásának függősége más szolgáltatásoktól	nincs, önállóan aktiválható / bérelt vonali internettel együtt / egy szerződésben foglalt szolgáltatásokkal egy időben
Szolgáltatás aktiválás feltételei	terület azonosító / rack azonosító, mérőóra azonosítók és mérőóra állások regisztrálása

Árképzés módja - Adatközponti szerverelhelyezés (Co-location)**Villamos áram elszámolása**

Minden adatközpontban az áramfogyasztás hitelesített mérőórák alapján kerül elszámolásra a fogyasztás hónapját követő hónapban.

Az áramszámlán feltüntetésre kerül a havi áramfogyasztás mennyisége, mely mindig a hónap első napján kerül leolvasásra.

Az alkalmazott egységár az utolsó rendelkezésre álló beszállítói egységár és a hűtési együttható szorzata alapján kerül kiszámításra.

A beszállítói egységár a Rendszerinformatika Zrt. felé kiállított áramszámla alapján számított egységár. Az Adatközpontra jellemző beszállítói egységár ellenőrzése érdekében ügyfeleink részére igény esetén betekintési jogot biztosítunk.

A hűtési együttható mértéke az Általános Szerződési Feltételek 11. számú melléklet, definíciók fejezetében kerül meghatározásra.

Rack alapú elszámolás

Rack alapú elhelyezés során a géptermén belül egy közös területen biztosítunk rack szekrényeket, elszámolásuk pedig szerződésben szereplő darabszámnak megfelelően történik.

Terület alapú elszámolás

Terület alapú elhelyezés esetén géptermén belül egy saját használatú, ráccsal leválasztott területen biztosítjuk a rack szekrényeket, elszámolásuk pedig a területre elhelyezhető szekrények számának megfelelően történik.

12. számú melléklet – DORA rendelet szerinti specifikus kiberbiztonsági feltételek

A Szolgáltató preambulaként rögzíti, hogy a jelen 12. sz. melléklet elsődlegesen azon esetben irányadó és alkalmazandó, ha az Előfizető a pénzügyi ágazat digitális működési rezilienciájáról szóló az Európai Parlament és a Tanács 2022. december 14-i (EU) 2022/2554 számú rendelete (a továbbiakban: DORA rendelet) hatálya alá tartozó szervezet. Felek a jelen mellékletben alkalmazott fogalmak alatt az ÁSZF-ben, DORA rendeletben és az egyéb alkalmazandó jogszabályokban meghatározottakat értik.

Azon Előfizető esetében, amelyre a DORA rendelet hatálya kiterjed, jelen melléklet elsődlegesen a törzsszöveget megfelelően felülírva alkalmazandó. Az Előfizető a DORA rendelet hatálya alá tartozását az ÁSZF törzsszövegének 3.1.2. pontjával összhangban köteles a szerződéskötési egyeztetési tárgyalásokon, de legkésőbb a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételekor a Szolgáltató felé jelezni. Az Előfizető ekkor egyúttal köteles tájékoztatni a Szolgáltatót arról, hogy a nyújtott szolgáltatása kritikus vagy fontos funkciót támogat-e az Előfizetőnél.

- 1.1. A Szolgáltató által **biztosítandó funkciók és IKT-szolgáltatások** egyértelmű és teljeskörű leírását, ideértve a szolgáltatási szinteket, azok frissítéseit és módosításait is az ÁSZF vonatkozó mellékletei, de különösen a jelen melléklet tartalmazza. A jelen ÁSZF és a vonatkozó mellékletei az egyedi Szolgáltatási Szerződéssel egyetemben alkotják a Felek megállapodását. A jelen melléklet vonatkozásában az Előfizető alatt értendő az Igénylő is.
- 1.2. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, úgy Szolgáltató az IKT-szolgáltatást az Európai Unióból, elsődlegesen Magyarország területéről, mint **szolgáltatási helyszínről** nyújtja. Szolgáltató esetleges adatkezelése és adattárolása az Európai Unióban, elsődlegesen Magyarország területén történik. A Szolgáltató ugyanakkor fenntartja a jogát, hogy a szolgáltatási helyszínt, illetve az adatkezelés helyét nem kizárólag az EU területén belül biztosítsa. A Szolgáltató előzetesen írásban értesíteni köteles az Előfizetőt, ha a helyszín vagy az adatkezelés/tárolás régiója megváltoztatását tervezi.
- 1.3. Amennyiben a jelen Szerződés keretében megvalósuló **adatkezelés** során Felek önálló adatkezelőként járnak el, úgy a GDPR és az általuk alkalmazott, saját adatkezelési szabályzatuk, adatkezelési politikájuk előírásaival összhangban járnak el. Az Előfizető utasításai szerint kezelt személyes adatok védelmével kapcsolatban a rendelkezésre állásra, hitelességre, integritásra és bizalmas jellegre vonatkozó rendelkezéseket Felek adatfeldolgozási szerződésben rendezik.
- 1.4. **A Szolgáltató a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény hatálya alatt álló szervezetként** az elektronikus információs rendszereinek (EIR) felülvizsgálatát a jogszabályban előírt rendszerességgel végrehajtja, az előírt adminisztratív és technikai védelmi intézkedéseket alkalmazza, a kiberbiztonsági auditot az előírt határidőben elvégzett, kockázatmenedzsment keretrendszer működését, mely magába foglalja az információbiztonsági, illetve kiber-kockázatok menedzsmentjét is. **A Szolgáltató ezen felül rendelkezik ISO/IEC 27001:2022 szerinti tanúsítvánnyal**, amelynek érvényességét a Szerződés teljes időtartama alatt fenntartja. **Az ÁSZF jelen rendelkezése, valamint az Előfizető Szolgáltatási Szerződése egységesen tartalmazza mindazon protokollokat, eljárásrendeket, szabályzatokat intézkedéseket és eszközöket** – ideértve üzletmenet-folytonossági terveket is – **amelyek biztosítják az IKT-szolgáltatás megfelelő biztonsági szintjét**. A Szolgáltató az ISO/IEC 27001:2022 szerinti, valamint a kiberbiztonsági audit által vizsgált kontrollkörnyezetet alkalmazza. Amennyiben az Előfizető az IKT-szolgáltatás biztonsági szintjének megfelelése tekintetében további kontrollokat tart szükségesnek, azt egyedi módon, konkrét elvárás formájában köteles a Szolgáltatóval közölni. Amennyiben az Előfizető további, saját szabályzatába foglalt kontrollnak történő megfelelést vár el a Szolgáltatótól, úgy az igény értelmezésére, annak kialakítására fordított munkaidő tanácsadói óradíjon kerül kiszámlázásra. A Szolgáltató vállalja, hogy a hatályos és érvényes, külső harmadik fél által elvégzett, a jelen ponthoz tartozó, vagy egyéb releváns auditok eredményeit kérésre Előfizető rendelkezésére bocsátja, illetve az audit terjedelmének meghatározásába az Előfizetőt bevonhatja.
- 1.5. A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen ÁSZF törzsszövegében rögzített felmondási jogok sérelme nélkül azokat kiegészítve a Szerződést **az Előfizető jogosult rendkívüli felmondással felmondani** a következő körülmények bármelyikének fennállása esetén is, amennyiben a jelen melléklet 1.5.1. pontjában foglalt határidő eredménytelenül telt el, vagy a hiányosságok orvoslása nem lehetséges:
 - a) a Szolgáltató jelentősen megsérti az alkalmazandó jogszabályi, hatósági és szerződéses rendelkezéseket;
 - b) az Előfizető monitorozása olyan a Szolgáltató mulasztásából eredő körülményeket tár fel, amelyek alkalmasnak tekinthetők arra, hogy lényegesen befolyásolják a Szerződés keretében ellátott funkciók teljesítményét, ideértve a Szerződést vagy a Szolgáltató helyzetét érintő lényeges módosításokat is;
 - c) a Szolgáltatónál az általános IKT-kockázatkezelését érintő, bizonyítható gyengeségek tapasztalhatók és különösen azon mód, ahogyan biztosítja az adatok akár személyes, akár egyébként érzékeny adatok, vagy nem személyes adatok rendelkezésre állását, hitelességét, integritását és bizalmas jellegét;
 - d) amennyiben a Szerződéssel kapcsolatos feltételek vagy körülmények eredményeként a DORA szerinti illetékes hatóság már nem tudja eredményesen felülvizsgálni az Előfizetőt.
- 1.5.1. Az Előfizető felmondás előtt köteles jelezni az 1.5. pontban foglalt körülmények bekövetkezését és köteles észszerű, de legalább 15 napos határidőt szabni a felmerülő hiányosságok orvoslása, megszüntetése érdekében. Előfizető köteles az 1.5. pontban foglalt körülmények bekövetkezését részletesen megindokolni, és az azt alátámasztó dokumentációt (jegyzőkönyvek, hibajegyek, levelezés, hivatkozások, logok, egyéb dokumentációk) a felszólításához csatolva, vagy azzal egyidejűleg írásban a Szolgáltató részére megküldeni. Amennyiben a Szolgáltató a megjelölt határidőn belül nem tudja orvosolni a hiányosságokat, az Előfizető jogosult a Szolgáltatási Szerződést 15 napos határidővel felmondani. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése tekintetében az ÁSZF törzsszövegének 7.1.2. pontja az irányadó.
- 1.5.2. Az Előfizetőt az 1.5. pontban foglalt körülmények fennállása mellett is kötbérfizetési kötelezettség terheli, amennyiben felmondásában az is lényeges okozati elem volt, hogy az Előfizető az IKT-szolgáltatások biztonsági szintjének megfelelése, valamint az egyéb elvárásai tekintetében konkrét, egyedi elvárásokat nem határozott meg. A kötbér meghatározása tekintetében az ÁSZF törzsszövegének 7.3.6. pontja irányadó.
- 1.6. A Szolgáltató az alábbi **rendelkezésre állási és együttműködési kötelezettségét** – részben – díjazás ellenében teljesíti:
 - a) A Szolgáltató **együttműködik** az Előfizető által meghatározott DORA rendelet szerinti **hatóságokkal és általuk kinevezett személyekkel**. Az Előfizető ezen kötelezettség teljesítése iránti igényét az ellenőrzési terv elkészülte után azonnal, hatósági ellenőrzés esetén minimum 14 nappal előre jelezni köteles.

- b) A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén – a kockázatok további megelőzése, minimalizálása érdekében – részt vesz az Előfizető **IKT-biztonsági tudatosságát elősegítő programjain** és a digitális működési rezilienciával kapcsolatos **képzésein**.
- c) A Szolgáltató **IKT-biztonsági esemény bekövetkezésekor** – a jelen melléklet 1.7. pontjában foglaltak szerint – **támogatást** nyújt az Előfizetőnek.
- d) A Szolgáltató részt vesz és együttműködik az Előfizető által végzett **teszteléseken**, ideértve a fenyegetés alapú behatolási tesztek is.
- e) A Szolgáltató – a jelen melléklet 1.9. pontjában foglaltak szerint – együttműködik az Előfizető, az általa kinevezett harmadik fél, valamint az illetékes felügyeleti hatóságokkal az Előfizető teljesítményének **monitorozása, ellenőrzése és auditálása** terén.
- 1.6.1. A Felek az 1.6. pontban foglaltak teljesítése érdekében egyeztetéseket folytatnak annak érdekében, hogy a Szolgáltató által nyújtandó támogatás mértéke és díjazása tekintetében észszerű határidőn belül megállapodásra jussanak. A Szolgáltató ezen megállapodásig a fenti kötelezettségek teljesítését – eltérő megállapodás, vagy a jelen ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – kötelezettségenként külön számítva, évente 1 alkalommal, 1 tanácsadói nap (8 munkaóra) tekintetében díjazás nélkül biztosítja. Ezt meghaladó rendelkezésre állás esetén 2. sz. melléklet szerinti a tanácsadói óradíj kerül felszámításra.
- 1.6.2. A Szolgáltató az információbiztonsági megfelelés érdekében évente belső képzést tart a munkavállalóinak. A Szolgáltató vállalja, hogy amennyiben az Előfizető az 1.6. b) alpontban meghatározott további programot, képzést tart szükségesnek, akkor bemutatja, hogy az adott tárgykörben milyen tartalommal került sor belső képzésre, és amennyiben a belső képzés az Előfizető által adott szakmai tartalom alapján kiegészíthető és megvalósítható, akkor azt megvalósítja. A programok, képzések megvalósítása nem veszélyeztetheti a Szolgáltató üzembiztonságát, nem érintheti a teljes IT szervezetet, és alapvetően a távoli képzés preferált.
- 1.7. A Szolgáltató az **IKT vonatkozású incidens bekövetkezésekor** az alábbiak szerint nyújt támogatást az Előfizetőnek.
- 1.7.1. A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de maximum a tudomásszerzést követő 4 órán belül értesíti Előfizetőt a Szolgáltatási Szerződés, illetve a jelen ÁSZF szerint nyújtott IKT-szolgáltatással kapcsolatos olyan incidensről, amely az Előfizető hálózatát, információs rendszerét, adatait érinti, vagy amely befolyással lehet a Szolgáltatási szintekre. Az értesítést a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben az Előfizető által megjelölt e-mail címre, vagy egyéb értesítési csatornára küldi meg.
A Szolgáltató legalább az alábbi információk megadására köteles:
- IKT vonatkozású incidens bekövetkezésének és tudomásszerzésének ideje;
 - IKT vonatkozású incidens leírása.
- 1.7.2. A Szolgáltatónak az 1.7.1. pont szerinti értesítést követő 72 órán belül jelentést kell küldenie, amelynek az alábbiakat szükséges tartalmaznia:
- a) IKT vonatkozású incidens földrajzi kiterjedése;
 - b) Érintett szolgáltatások, rendszerek;
 - c) Adatvesztésre vonatkozó információk;
 - d) Amennyiben ismert, az incidens várható elhárításának ideje;
 - e) A Szolgáltató által megtett védelmi, incidens-kezelési intézkedések.

A Szolgáltató vállalja, hogy az 1.7.1. és 1.7.2. pontok tekintetében többletköltségek megállapítása nélkül együttműködik Előfizetővel. Amennyiben Előfizető további támogatást igényel, illetve egyéb információt, plusz vizsgálatokat kér, úgy Szolgáltató minden megkezdett óra után a jelen melléklet 1.6.1. pontja szerinti tanácsadói óradíj felszámítására jogosult.

1.8. Kritikus, vagy fontos funkciókat támogató IKT szolgáltatás esetén irányadó rendelkezések:

- 1.8.1. A Szolgáltató által igénybe vett közreműködőre vonatkozó rendelkezések:
- 1.8.1.1. Az Előfizető és a Szolgáltató az ÁSZF 12. számú mellékletének 1.8. pontjában foglalt garanciális szabályokat alkalmazzák az érdemi közreműködői kör bevonására vonatkozó **feltételrendszer** kapcsán azzal, hogy egyeztetéseket folytatnak az érdemi közreműködői kör meghatározása tekintetében.
- 1.8.1.2. A Szolgáltató vállalja és egyúttal köteles, hogy
- a) biztosítja az Előfizető számára az ellenőrzés és audit lehetőségét ezen érdemi közreműködői lánc teljes hosszában;
 - b) az igénybe vett szolgáltatásban releváns érdemi közreműködők vonatkozásában a közreműködői szerződések megkötése előtt, **előzetesen átvilágítja és kiértékeli az IKT- szolgáltatás alvállalkozásba adása esetén felmerülő kockázatokat**, valamint ezeket folyamatosan naprakészen tartja, és minden szükséges információt megad az Előfizető számára;
 - c) a főszolgáltatásban releváns támogató szolgáltatást nyújtó érdemi közreműködőivel megkötött **szerződésben érvényesíti** a Felek szerződéses jogviszonyukban meghatározott minden releváns kötelezettséget, különösen, de nem kizárólagosan:
 - információbiztonsági és adatvédelmi előírások,
 - IKT vonatkozású incidensjelentési kötelezettség,
 - auditjog és ellenőrzési lehetőség az Előfizető és a DORA rendelet szerinti hatóság részére,
 - kilépési és adatvisszaszolgáltatási kötelezettségek.
 - d) értesíti az Előfizetőt az általa bevont érdemi közreműködők jogviszonyaiban, megállapodásaiban bekövetkező lényeges változásokról. E pont alkalmazásában lényegesnek minősül minden olyan aktus, esemény vagy változás mely érdemi befolyással bírhat az Előfizető vagy a Szolgáltató folytonos szolgáltatásának nyújtására.
- 1.8.1.3. A Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatásban releváns érdemi közreműködő tervezett bevonása esetén a közreműködőtől a meghatározott mennyiségi és minőségi teljesítménymutatók teljesítését és azok bemutatását várja el, ezzel garantálva a kritikus funkció ellátását.

- 1.8.1.4. A Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatásban releváns érdemi közreműködő tervezett bevonása esetén előzetesen értesíti az Előfizetőt, és az Előfizető ez irányú kérésre biztosítja az Előfizető számára a lehetőséget, hogy az átvilágítás és kockázatértékelés eredményét megismerje. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a szükséges információkat ahhoz, hogy nyomon tudja követni a Szolgáltató és annak érdemi közreműködői láncolatát.
- 1.8.1.5. Az Előfizető új, az igénybe vett szolgáltatásban releváns érdemi közreműködő tervezett bevonására vonatkozó tájékoztatástól számított, legfeljebb 5 munkanapos határidőn belül a hiányosságokra, elégtelenségekre vonatkozó indoklást tartalmazó kifogással élhet, jelezve egyúttal azt, hogy a jelzett hiányosságokat a Szolgáltató miként tudja orvosolni. Amennyiben a Szolgáltató a jelzett hiányosságok orvoslását további 5 munkanapon belül nem végzi el, vagy az nem lehetséges, az Előfizető jogosult a Szerződést a rendes felmondással felmondani. Határozott és határozatlan idejű szerződés esetén a felmondási idő 60 nap és irányadó az ÁSZF törzsszövegének 7.1.2. pontja. Határozott idejű szerződés felmondása esetén irányadó az ÁSZF törzsszövegének 7.5.1. pontja.
- 1.9. Az Előfizetőt, az általa kinevezett, és az Előfizető érdekében és képviselőjében eljáró harmadik felet, valamint a DORA rendelet szerinti illetékes hatóságokat megillető **monitorozási, ellenőrzési és auditálási jog**:
- 1.9.1. Az Előfizető vagy az általa kinevezett, és az Előfizető érdekében és képviselőjében eljáró harmadik fél, valamint a DORA rendelet szerinti illetékes hatóság jogosult arra, hogy folyamatosan monitorozza a Szolgáltató teljesítményét, ami a következőkkel jár:
- korlátlan hozzáférési, ellenőrzési és audit jog, valamint a releváns dokumentumokról a helyszínen való másolatkészítés joga, amelynek tényleges gyakorlását nem akadályozza vagy korlátozza más szerződéses megállapodás vagy a Szolgáltató belső szabályzata. Az Előfizető jelen pontban említett joga kizárólag a nyújtott szolgáltatás során igénybe vett és azzal összefüggő rendszerek és erőforrások vonatkozásában az ellenőrzés végrehajtásához szükséges mértékben és annak időtartamáig áll fenn. Ennek kapcsán a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ellenőrzéseket és monitoring tevékenységeket felügyelje, valamint amennyiben ennek során olyan tevékenységet észlel, mely veszélyeztetheti, vagy sértheti a Szolgáltató vagy ügyfeleinek jogait, illetve a szolgáltatási szinteket, jogosult az ellenőrzési tevékenység szüneteltetését vagy átszervezését kérni. Szünetelés esetében a jelen pontban meghatározott jogok ismételt gyakorlása csak a Szolgáltatóval egyeztetett módon folytatható.
 - alternatív bizonyossági szintekről való megállapodás joga, ha más ügyfelek jogai érintettek.
- 1.9.2. A Szolgáltató a jelen együttműködési kötelezettség teljesítése során az ÁSZF-ben, különösen a jelen melléklet 1.6.1. pontjában foglalt díjazásra jogosult.
- 1.9.3. Az Előfizető az ellenőrzési terv elkészülte után azonnal, hatósági ellenőrzés esetén minimum az ellenőrzés megkezdése előtt 14 nappal előre, előzetesen köteles tájékoztatni a Szolgáltatót a jelen 1.9. pontban foglalt jogai gyakorlásáról, ideértve az ellenőrzés célját, az audit terjedelmét és megvalósítási módját, valamint ütemezését. Az Előfizető a jogai gyakorlása során köteles betartani az ÁSZF törzsszövegének 12. pontjában foglaltakat, valamint a Szolgáltató által meghatározott eljárásrendet, illetve a Szolgáltató jogosult az elérendő célt figyelembe véve, a megfelelő audit módszertanra javaslatot tenni.
- 1.10. Az IKT szolgáltatás megszűnésére és az átmeneti időszakra vonatkozó rendelkezések:
- 1.10.1. A Szolgáltató vállalja, hogy az IKT-szolgáltatás megszűnése esetén, az Előfizető kilépése érdekében támogatja az Előfizetőt abban, hogy valamely egyéb harmadik fél IKT-szolgáltatóhoz migráljon, vagy házon belüli megoldásokra állhasson át a nyújtott szolgáltatás összetettségének megfelelően.
- 1.10.2. Az átmeneti időszak legfeljebb 6 hónap lehet.
- 1.10.3. Az átmeneti időszak alatt a Szolgáltató az IKT-szolgáltatást akkor is biztosítja, ha a Szolgáltatási Szerződés megszűnt, vagy annak megszűnéséig kevesebb, mint 6 hónap van hátra. Az átmeneti időszak alatti folyamatos IKT szolgáltatás nyújtásának célja, hogy csökkentse az Előfizetőnél keletkező zavar kockázatát, vagy biztosítsa annak eredményes szanalását és szerkezetátalakítását.
- 1.10.4. Az Előfizető köteles az átmeneti időszakra vonatkozóan a szolgáltatás nyújtást megrendelni és annak szerződés szerinti díjazását kiegyenlíteni. A Felek kötelezettséget vállalnak arra vonatkozóan, hogy a kilépési stratégia kidolgozása, és a kilépés támogatása tekintetében egyeztetést folytatnak annak díjazása tekintetében. Az Előfizető a Szolgáltató kilépését a jelen pontban foglaltak szerint, a Felek közötti, a díjazásra vonatkozó megállapodás létrejötte esetén biztosítja.

13. számú melléklet – Kiberbiztonsági törvény szerinti specifikus feltételek

A 2024. évi LXIX. törvénynek (a továbbiakban: Kiberbiztonsági tv.), a vonatkozó kiberbiztonsági jogszabályoknak és hatósági elvárásoknak az ellátási lángra vonatkozó követelményeinek történő megfelelés érdekében az Előfizető és a Szolgáltató, mint közreműködő a jelen melléklet szerinti szerződéses feltételekben állapodik meg. Az Előfizető a Kiberbiztonsági tv. hatálya alá tartozását az ÁSZF 3.1.2. pontjával összhangban köteles a szerződéskötési egyeztetési tárgyalásokon, de legkésőbb a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételkor a Szolgáltató felé jelezni.

- 1.1. A Szolgáltató a Kiberbiztonsági tv. hatálya alatt álló érintett szervezet, az elektronikus információs rendszereinek (a továbbiakban: EIR) felülvizsgálatát a jogszabályban előírt rendszerességgel végrehajtja, a 7/2024. (VI. 24.) MK rendelet szerinti „alap” biztonsági osztály esetén elvárt védelmi intézkedéseknek és követelményeknek való megfelelést a szolgáltatások nyújtásának teljes időtartama alatt biztosítja, a kiberbiztonsági auditot az előírt határidőben elvégezteti, továbbá kockázatmenedzsment keretrendszerrel működtet, mely magába foglalja az információbiztonsági, illetve kiber-kockázatok menedzsmentjét is.
- 1.2. A Szolgáltató rendelkezik ISO/IEC 27001:2022 szerinti tanúsítvánnyal, amelynek érvényességét a Szerződés teljes időtartama alatt fenntartja.
- 1.3. Az ÁSZF jelen melléklete, valamint a Szolgáltatási Szerződés egységesen tartalmazza mindazon protokollokat, eljárásrendeket, szabályzatokat intézkedéseket és eszközöket, amelyek biztosítják a megfelelő védelmi szintet. Abban az esetben, ha az Előfizető az információbiztonság megfelelősége tekintetében további kontrollokat tart szükségesnek, úgy ezen igényét konkrét elvárás formájában köteles a Szolgáltató tudomására hozni. Amennyiben az Előfizető további, saját szabályzatába foglalt kontroll beépítését és/vagy alkalmazását várja el a Szolgáltatótól, úgy az ezen igény értelmezésére, annak kialakítására fordított munkaidő a 2. számú mellékletben foglalt tanácsadói óradíjon kerül kiszámlázásra.
- 1.4. A Szolgáltató kijelenti, hogy az információbiztonsági követelményeket a nyújtott szolgáltatások teljesítése érdekében igénybe vett érdemi közreműködők szerződéseiben is megköveteli, és azok érvényesítését a teljes érdemi közreműködői láncolat tekintetében elvárja.
- 1.5. A Szolgáltató 24 órán belül értesíteni köteles az Előfizetőt a Kiberbiztonsági tv. 4. § 46. pontja szerinti kiberbiztonsági incidensről. Az értesítést a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben az Előfizető által megjelölt e-mail címre, vagy egyéb értesítési csatornára küldi meg.
A Szolgáltató az alábbi információk megadására köteles:
 - incidens bekövetkezésének és tudomásszerzésének ideje;
 - incidens leírása.
- 1.6. Az Előfizetőnek joga van ellenőrizni vagy ellenőriztetni a szerződés szerinti teljesítés információbiztonsági megfelelőségét (a továbbiakban: Audit). Ezen jogát Előfizető az ÁSZF törzsszövegének 12. pontjában foglalt módon jogosult gyakorolni. Az ellátási lánc tekintetében az ellenőrzést a Szolgáltató végzi évi 1 alkalommal, amelynek eredményét az Előfizető kérésére közölni köteles. A Szolgáltató vállalja továbbá, hogy a hatályos és érvényes, külső harmadik fél által elvégzett, releváns auditok eredményeit kérésre Előfizető rendelkezésére bocsátja.
- 1.7. Az Előfizető az 1.6. pont szerinti Audit eredményétől függően a szolgáltatás tartalmi és/vagy szerződési feltételeinek megváltoztatását kezdeményezheti a kockázatok csökkentése és a folyamatos megfelelés biztosítása érdekében.
- 1.8. Felek a jelen mellékletben alkalmazott fogalmak alatt az ÁSZF-ben, Kiberbiztonsági tv.-ben és az egyéb alkalmazandó kiberbiztonsági jogszabályokban meghatározottakat értik.
- 1.9. A jelen melléklet elsődlegesen a jelen ÁSZF törzsszövegét megfelelően felülírva alkalmazandó.
- 1.10. Az Európai Parlament és a Tanács 2022. december 14-i (EU) 2022/2554 rendelete (a továbbiakban: DORA) preambuluma (16) bekezdése értelmében az Európai Parlament és a Tanács 2022. december 14-i (eu) 2022/2555 irányelve (a továbbiakban: NIS2) a DORA tekintetében általános (lex generalis) szabályt képez. Következésképpen a Felek a jelen melléklet és a 12. számú melléklet rendelkezéseinek alkalmazása során is ezen elv mentén járnak el.