

A

Rendszerinformatika Zrt.

Elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételei üzleti előfizetők számára

A készítés időpontja:	2014. február 3.
Utolsó módosítás időpontja:	2026. június 19.
Hatályba lépés időpontja:	2026. augusztus 21.

Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség	3
2.	Általános szerződési feltételek.....	3
3.	A telefonszolgáltatás	4
4.	Az internet-hozzáférési szolgáltatás.....	4
5.	A Felek jogai és kötelezettségei.....	4
6.	Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés.....	5
7.	A Szolgáltatás és a (határozott idejű) Egyedi Szerződés megszűnése	6
8.	A Szolgáltatások szünetelése.....	7
9.	A Szolgáltatások minősége	7
10.	Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért	7
11.	Nyelv	8
12.	Vis maior	8
13.	Audit, ellenőrzés	9
1. számú melléklet – Szolgáltatások leírása		10
1. Telefonszolgáltatás.....		10
2. A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás		13
3. Adatbiztonság		17
4. Kiskorúak védelme		17
2. számú melléklet – Dora rendelet szerinti specifikus kiberbiztonsági feltételek		18
3. számú melléklet – Kiberbiztonsági törvény szerinti specifikus feltételek		23
4. számú melléklet – Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak		24

1. Általános adatok, elérhetőség

A Szolgáltató neve és címe

Név:	Rendszerinformatika Zrt.
Székhely:	1139 Budapest, Váci út 81.
Adószáma:	23095942-2-41
Cégjegyzékszám:	01-10-046912
Honlapja:	www.rendszerinformatika.hu

A Szolgáltató ügyfélszolgálat

Központi ügyfélszolgálati iroda:	1139 Budapest, Váci út 81-83. Center Point I. „A” mag 7.em.
Központi levelezési cím:	1139 Budapest, Váci út 81-83. Center Point I. „A” mag 7.em.
A személyes ügyfélszolgálat elérhető:	munkanapokon 9.00-16.00 óra között
E-mail:	info@rendszerinformatika.hu
Telefon:	1280, +36 1 800 9990
Telefax:	+36 1 800 9998

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről a jogszabályokban kötelezően előírtan, hangfelvételt készít. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni. Az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő az interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető.

2. Általános szerződési feltételek

2.1 Az általános szerződési feltételek célja és hatálya

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkoznak. A Szolgáltató ilyen szolgáltatásokat üzleti előfizetői számára nyújt. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet („Előfizetési Szerződésekről Szóló Rendelet”, a továbbiakban: „Rendelet”) 4. § (1) bekezdése szerint „üzleti előfizető” végfelhasználónak minősülő, a Rendelet 2. § (1) bekezdés c)-e) pontjai szerinti mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet. Ebből következik, hogy a Szolgáltató nem nyújt szolgáltatást természetes személyek (magánszemélyek) részére. A Szolgáltató és az üzleti előfizető (a továbbiakban: „Előfizető”) (a továbbiakban: külön-külön „Fél”, együttesen „Felek”) között létrejött előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-et és az egyedi előfizetői szerződést (a továbbiakban: „Egyedi Előfizetői Szerződés”) foglalja magában. Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés közötti bármilyen eltérés esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés (Szolgáltatási Szerződés) az irányadó. A Szolgáltató nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei és jelen ÁSZF esetleges eltérése esetén a jelen ÁSZF-ben foglaltakat kell alkalmazni.

A jelen ÁSZF 2. szám melléklete rögzíti az IKT-szolgáltatásokra vonatkozó speciális feltételeket – kiegészítve az 1. számú szolgáltatási szintekről rendelkező melléklettel – úgymint biztonsági intézkedéseket, incidenskezelést és üzletmenet-folytonosságot a pénzügyi ágazat digitális rezilienciájáról, valamint az 1060/2009/EK, a 648/2012/EU, a 600/2014/EU, a 909/2014/EU és az (EU) 2016/1011 rendelet módosításáról szóló, az Európai Parlament és Tanács 2022. december 14-i (EU) 2022/2554 rendelet (a továbbiakban: DORA rendelet) 30. cikke szerint.

2.2 Az ÁSZF-re és az Adatkezelési Tájékoztatóra vonatkozó tájékoztatás

Az ÁSZF az 1. pontban hivatkozott ügyfélszolgálaton és a Szolgáltató honlapján érhető el. A Szolgáltató az Előfizető ez irányú kérése esetén az ÁSZF-et az Eht. 144. § (4) bekezdése pontja szerinti tartós adathordozón, elektronikus levélben térítésmentesen, nyomtatott változatban díj ellenében az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatója a Szolgáltató honlapján érhető el.

2.3 Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazása

A Szolgáltató egyéni előfizetőkkel nem köt szerződést. Azon Előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől. Az ebbe a körbe nem tartozó előfizetők esetében, a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdés, 128. § (5) bekezdés, 128. § (5) bekezdés, 129. § (1a) - (1c) bekezdés, 134. § (14b) és (15a)



bekezdés, továbbá a Rendelet 5. § (1) - (7) bekezdés, 1. §, 16. § (2), 25. § (1), 26. § (2), (4) - (6) és (11) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Az Egyedi Előfizetői Szerződés (Szolgáltatási Szerződés) tartalmazza, hogy a Felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

Az Előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés; továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltér.

3. A telefonszolgáltatás

- 3.1 A Szolgáltató az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújtja a helyhez kötött vagy nomadikus telefonszolgáltatás, vagy hangszolgáltatást („telefonszolgáltatás”). A telefonszolgáltatás segítségével az Előfizető jó minőségben indíthat és fogadhat belföldi és külföldi telefonhívásokat. A szolgáltatás részletesebb leírását az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 3.2 A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések tartalmazzák.
- 3.3 A Szolgáltató a hozzáférésért és a Szolgáltató hálózatán keresztül kezdeményezett hívásokért az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelt Díjlista alapján számít fel díjat az Előfizető számára.
- 3.4 A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet 15. §-a alapján megváltoztatott hívószámát a hívószám megváltoztatásától vagy szabadrádó válásától számított 1 (egy) hónap múlva rendelheti másik előfizetőhöz.
- 3.5 Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a számlához hívásrészletezőt mellékel. Az (Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott) hívásrészletezőért felszámított díjat a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. A vonatkozó jogszabály által megengedett mértékben a Szolgáltató a hívásrészletező adott formájáról és a hívásrészletező megőrzésének időtartamáról saját belátása szerint dönt. Az NMHH 4/2012. (I. 24.) rendeletének 7. § (3) bekezdése szerint, ha az Előfizető a Szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljeskörűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.
- 3.6 A számhordozás részletes szabályait az NMHH 23/2020. (XII. 21.) rendelete tartalmazza. E rendelet 19. §-ának (2) bekezdése szerint a hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése után az átvevő szolgáltató a számot új előfizetőhöz az ANFT rendelet előírásai szerint a Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az NMHH 23/2020. (XII. 21.) rendelete szerint azonosítani köteles.

4. Az internet-hozzáférési szolgáltatás

- 4.1 A Szolgáltató az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújtja a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást („internetszolgáltatás”). Az Internetszolgáltatás segítségével az Előfizető jó minőségben vehet igénybe nyilvános adatforgalmi célú szolgáltatást. A szolgáltatás részletesebb leírását az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 4.2 A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések tartalmazzák.
- 4.3 A Szolgáltató az internet hozzáférésért az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelt Díjlista alapján számít fel díjat az Előfizető számára.

5. A Felek jogai és kötelezettségei

- 5.1 Az egyes Felek jogait és kötelezettségeit részletesebben az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. A Szolgáltató az Előfizetőtől az Eht. 137. § (1) (c) bekezdése szerint a jelen ÁSZF-ben vagyoni biztosítékot nem kér. Ezenkívül a Szolgáltató az ÁSZF-ben az Eht. 137. § (1) (d) bekezdése szerint nem szab meg igénybevételi korlátot.



- 5.2 Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a késedelmes díjfizetés esetén Szolgáltató az Előfizető Szerződésben, valamint a Kintlévőség Kezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően jár el. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés és a Kintlévőség Kezelési Szabályzat rendelkezései szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. A Kintlévőség Kezelési Szabályzat az alábbi címen található: <https://rendszerinformatika.hu/altalanos-szerzodesi-feltetek>
- 5.3 Teljesítési segéd és közreműködő igénybevétele
- 5.3.1 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.
- 5.3.2 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez Teljesítési segédet és közreműködőt vesz igénybe, úgy jogosult azok részére az Előfizető adatait átadni.

6. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés

- 6.1 A Szolgáltató a kijelölt kontaktszemélyeinek elérhetőségét („Ügyfélszolgálat”) megadja, melyet az Előfizető a szolgáltatásra vonatkozó kérdései és panaszai bejelentése céljából a fenti 1. pontban meghatározott elérhetőségeken igénybe vehet. Az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos műszaki hibák bejelentésére, nyilvántartására és elhárítására kizárólag a jelen ÁSZF 10. pontja az irányadó.
- 6.2 Az Előfizető Ügyfélszolgálatához intézett panaszai a lehető leghamarabb, a Rendelet 22. §-ában foglaltak szerint, 72 órán belül kivizsgálásra kerülnek (Rendszerin... p. 5). A Szolgáltatónak az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a telefonos ügyfélszolgálatára érkező panaszokat rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
- 6.3 Illetékes szabályozó hatóság

A Szolgáltatással kapcsolatos problémákkal és panaszokkal összefüggő vita esetén az Előfizető a magyar szabályozó hatósághoz az alábbi elérhetőségeken fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”)

Központi elérhetőség:

Cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Tel.: (+36 1) 457 7100
Fax: (+36 1) 356 5520
E-mail: info@nmhh.hu
Honlap: www.nmhh.hu

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Tel.: (+36 1) 468 0500
Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

Központi Ügyfélszolgálat:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Tel: (+36 1) 468 0673
Ügyélfogadási idő:
Hétfő: 8.00-16.00
Kedd: 8.00-16.00
Szerda: 8.00-16.00
Csütörtök: 8.00-16.00



Péntek: 8.00-13.30

- 6.4. **Hatósági eljárás**
A Hatóság eljárására az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) az Eht. 143. § (4) és (5) bekezdésekben meghatározott határidők az irányadóak.
- 6.5. **Irányadó jog, joghatóság**
Eltérő írásos megállapodás hiányában az Előfizetői Szerződésre és az Előfizetői Szerződésből eredő vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármilyen követelésre vagy vitára a magyar jog az irányadó. Az Előfizetői Szerződésből eredő vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármely jogvita eldöntésére a magyar bíróságok rendelkeznek kizárólagos illetékességgel.
- 6.6. **Békéltető testület**
A fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának kereteit és szabályait azonban döntően az fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontja szerint a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Következésképp a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Előfizető kezdeményezhet békéltető testület előtti eljárást a következő elérhetőségeken:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Fax: (+36 1) 356 5520
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

7. A Szolgáltatás és a (határozott idejű) Egyedi Szerződés megszűnése

- 7.1. A határozott időre létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának feltételeiről a Szolgáltató az jelen ÁSZF-ben rendelkezik. Ennek következtében a felmondás feltételeiről általánosságban a jelen 7. pont rendelkezik. Az Eht. 134. § (17) szerint előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.
- 7.2. Ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, bármely kérdéses Megrendelést bármelyik Fél felmondhatja azonnali hatállyal (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon), ha az alábbi események közül valamelyik bekövetkezik:
(a) a másik Fél súlyos szerződésszegést követ el és a szerződésszegést a felmondó Fél szerződésszegésre vonatkozó értesítését követő 30 (harminc) napon belül nem orvosolja;
(b) a jelen 12. pontban leírt esemény következtében a másik Fél (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint) az adott Szolgáltatással vagy Termékkel kapcsolatos kötelezettségeit teljes vagy bizonyos mértékben az adott kötelezettség teljesítésére vonatkozó határidőt követő folyamatos 30 (harminc)napos időszakon át nem tudja teljesíteni;
(c) a Felek felett illetékességgel és/vagy joghatósággal rendelkező bármely kormányzati vagy szabályozó hatóság úgy ítéli meg, hogy az adott Szolgáltatás vagy Termék Előfizetői Szerződés szerinti nyújtása a hatályos jogszabályokat, előírásokat vagy rendelkezéseket sérti, vagy bármilyen határozat, jogszabály vagy egyéb hatósági végzés a Termékek vagy a Szolgáltatás nyújtását jogszerűtlenné teszi; ilyen esetben egyik Félnek sem jár kártérítés;
(d) bármilyen szükséges felhatalmazás, engedély bármilyen okból nem kerül vagy került megszerzésre, visszavonásra kerül, vagy érvényét veszti vagy bármilyen szabályzó hatósági alaki követelmény nem teljesül. Ilyen esetben egyik Félnek sem jár kártérítés.
- 7.3. Ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződést bármelyik Fél azonnali hatállyal felmondhatja abban az esetben, ha a másik Fél ellen csődeljárás indítására vonatkozóan hoznak végzést, a másik Fél fizetéseképtelenné válik, hitelezőivel egyezséget köt vagy a hitelezői javára engedményezést tesz vagy bármely vagyontárgya lefoglalásra



kerül, ellene felszámolási, végelszámolás vagy kényszer végelszámolási eljárás indul (de nem átszervezés vagy egyesülés céljából), vagy vagyona felett vagyonfelügyelőt vagy felszámolót jelölnek ki.

- 7.4 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, meghíúsulási kötbérként 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.

8. A Szolgáltatások szünetelése

Az Eht. 136. §-ának (2) bekezdése szerint, a Szolgáltató - az Előfizető ésszerűen megvalósítható legkorábbi időpontban történt, előzetes értesítése mellett - a Szolgáltatást alkalomszerűen szükséghelyzet esetén és/vagy a hálózat épségének és biztonságának megőrzése és/vagy a hálózat karbantartása vagy teljesítményének javítása érdekében szüneteltetheti. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik az Eht. 136. § (2) bekezdése alkalmazandó.

9. A Szolgáltatások minősége

A Szolgáltatások minőségére vonatkozó szolgáltatási szinteket az Egyedi Előfizetői Szerződés határozza meg.

10. Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért

- 10.1. Az előfizetői hozzáférési pont helye és a felelősségi határ

Meghatározás: Az Előfizetői Hozzáférési Pont (EHP) a Szolgáltató által az Előfizető által megadott helyen létesített szolgáltatás-hozzáférési végpont.

Felelősségi korlát: A Szolgáltató felelőssége és hálózatüzemeltetési kötelezettsége kizárólag a kiépített hálózati végpontig (az átadási ponton elhelyezett végberendezés réz RJ45-ös portjáig) terjed.

Helyszín rögzítése: Az EHP pontos földrajzi helyét, címét és műszaki paramétereit a Felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés határozza meg.

Végberendezések felelőssége: Az Előfizető tulajdonában lévő, az EHP-hoz közvetlenül vagy helyi hálózaton keresztül csatlakozó saját végberendezések (IP alközpont, router, switch, telefonkészülék) zavartalan működésének és konfigurációjának biztosítása az Előfizető kizárólagos feladata és felelőssége.

Együttműködés és belépés: Az Előfizető köteles biztosítani a Szolgáltató szakemberei részére a szabad belépést és a munkavégzés feltételeit a végponti ingatlanba a telepítési, karbantartási és hibaelhárítási munkák elvégzése céljából. Az Előfizető feladata az ingatlanba való kiépítéshez szükséges hozzájárulások beszerzése is.

- 10.2. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata és nyilvántartása

- 10.2.1. A hibabejelentések fogadása és csatornái

Folyamatos elérhetőség: Az Előfizető az észlelt hibákat az interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában bejelentheti.

Bejelentési csatornák: A bejelentés megtehető telefonon a 1280 vagy a +36 1 800 9990, illetve 1280 számon, illetve elektronikusan az help@rendszerinformatika.hu e-mail címen,

Megerősítési kötelezettség: Az Előfizető a telefonon bejelentett hibákat – a Szolgáltató központi ügyeletének kifejezett kérésére – köteles 24 órán belül e-mailben utólagosan is megerősíteni.

Hangrögzítés: A telefonos ügyfélszolgálatra és hibabejelentő vonalra érkező hívásokról a Szolgáltató hangfelvételt készít. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el, és visszakereshető módon legalább 1 évig megőrzi.

10.2.2. A hibabejelentések nyilvántartása (Eszer. szerinti eljárás)

Azonnali rögzítés: A Szolgáltató minden beérkező hibabejelentést haladéktalanul rögzít a zárt elektronikus nyilvántartó rendszerében.

Kötelező adattartalom: A nyilvántartás kötelezően tartalmazza a bejelentő adatait, a bejelentés pontos időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), a hiba Előfizető által megjelölt leírását, valamint a bejelentéshez rendelt egyedi hibajegyet (azonosítószámot).

Folyamatkövetés: A Szolgáltató a nyilvántartásban lépésről lépésre dokumentálja a hiba behatárolásának menetét, a hibaelhárítás során végzett műszaki tevékenységeket, valamint a hiba megszüntetésének tényleges időpontját.

10.2.3. A hibaelhárítási eljárás folyamata és határideje

Kivizsgálás megkezdése: A hibajegy rögzítését követően a Szolgáltató haladéktalanul megkezdheti a hiba jellegének (hálózati, szolgáltatásbeli vagy ügyféloldali) behatárolását.

Kiesési idő számítása: A Szolgáltatás kiesésének időtartama az Előfizető bejelentésének időpontjától addig az időpontig tart, amíg a Szolgáltató telefonon vagy e-mailben nem jelzi az Előfizetőnek a hibaelhárítás sikeres megtörténtét.

Elhárítási határidő: A bejelentett minőségi panaszok és hálózati hibák elhárítását a Szolgáltató az esetek legalább 80%-ában a hibafelvételtől számított 72 órán belül teljesíti a szolgáltatás megfelelő minőségű, ismételt rendelkezésre állásáig.

Együttműködési kötelezettség: Az Előfizető köteles a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval szorosan együttműködni, és a hibabejelentéskor előre egyeztetett időpontban a helyszíni javítást, ellenőrzést lehetővé tenni.

Alaptalan bejelentés következménye: Amennyiben az Előfizető az előre egyeztetett időpontban a hibaelhárítást nem teszi lehetővé, vagy a helyszíni vizsgálat során bebizonyosodik, hogy a hiba nem a Szolgáltató hálózatában, hanem az Előfizető ellenőrzési körében (saját hálózat, alközpont, hibás végberendezés) van, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató felmerült kiszállási és vizsgálati költségeit megtéríteni.

11. Nyelv

A Felek eltérő megállapodásának hiányában az Előfizetői Szerződés nyelve magyar.

12. Vis maior

12.1 Egyik Fél sem felelős, ha a kötelezettségei teljesítésének késedelmét vagy nem teljesítését vis maior esemény okozta vagy eredményezte. Vis maior esemény többek között, de nem kizárólag, minden váratlan, előre nem látható vagy elkerülhetetlen esemény, ideértve, de nem kizárólag: szélsőségesen rossz időjárás, árvíz, földrencsuszamlás, földrengés, vihar, villámlás, tűz, földomlás, járvány, terrorcselekmény, biológiai hadviselés, katonai ellenséges cselekmény (hadüzenet útján vagy anélkül), lázongás, robbanás, sztrájk vagy egyéb munkaügyi vita, polgári engedetlenség, szabotázs, állami szervek általi államosítás és bármely egyéb esemény, amely az érintett Fél ésszerű irányításán kívül esik.

Vis maior esemény bekövetkezte esetén a Felek köteles haladéktalanul a helyzet kölcsönösen kielégítő megoldása érdekében egyeztető tárgyalásokat kezdeményezni.

12.2 A Szolgáltató nem felel az Előfizető irányában az adott Szolgáltatás teljesítésének elmaradása miatt, ha (a) harmadik fél nem képes valamely szolgáltatást vagy terméket biztosítani a Szolgáltató számára, vagy a harmadik fél a teljesítést megtagadja, vagy késedelembe esik, és a Szolgáltató számára ésszerű költségen helyettesítő termék vagy szolgáltatás nem áll rendelkezésre, vagy (b) a Szolgáltatót a Szolgáltatás nyújtásában jogi vagy szabályozási korlátozások akadályozzák.

13. Audit, ellenőrzés

- 13.1 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 13.1. és 13.2. pont szerinti auditálásra is értelemszerűen alkalmazandók a 13.3-13.7. pontokban foglalt rendelkezések. Az Előfizető ellenőrzési, auditálási jogát elsődlegesen a 13.2. pont szerinti tanúsítványok/tanúsítások Szolgáltató általi bemutatása útján gyakorolhatja.
- 13.2 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.
- 13.3. A 13.1. és 13.2. 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 az Előfizetői 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.
- 13.4. Az Előfizető saját munkatársaival és/vagy külső megbízottakkal hajtja végre a 13.3 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.
- 13.5. 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.
- 13.6. Az audit évente 1 alkalommal-amennyiben a 13.4. pont szerinti értesítés az ott jelölt tartalommal és határidőben megtörtént- egybefüggő 8 óra időtartamban térítésmentes, azt meghaladóan a Szolgáltató jogosult minden megkezdett óra után 50.000.-Ft. + Áfa mértékű tanácsadói óradíj felszámítására.
- 13.7. 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 – Szolgáltatások leírása

1. Telefonszolgáltatás

1. Szolgáltatás leírása, igénybevétele

- 1.1.1 A szolgáltatás keretében Előfizető alapszolgáltatásként telefonszolgáltatást vesz igénybe, mely lehet helyhez kötött, illetve nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás.
 - 1.1.2 A szolgáltatás működéséhez beszédcsatornánként 100kbit/s garantált feltöltési és letöltési sebességű internetkapcsolat biztosítása szükséges, mely az Előfizető feladata és felelőssége, annak megszűnése vagy korlátozása esetén a Szolgáltatás az Előfizetőnek felróható okból való megszűnésnek vagy korlátozásnak számít.
 - 1.1.3 A Szolgáltatás az Előfizetőnél az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató által kiépített Internet hozzáférés vehető igénybe oly módon, hogy ahhoz az Előfizető a saját IP alapú hangátvitelre alkalmas végberendezését csatlakoztatja. A végberendezés lehet pl. IP telefon alközpont, IP telefonkészülék. A Szolgáltató az általa ajánlott típusú berendezések esetében tudja általában biztosítani a zavartalan működés feltételeit. Amennyiben az Előfizető nem az Előfizetői hozzáférési ponthoz (EHP) csatlakoztatja direktben a végberendezését, úgy saját hatáskörében biztosítani kell, hogy a SIP és RTP csomagok szabadon továbbításra, illetve fogadásra tudjanak kerülni Szolgáltató központja felé, illetve felől. (pl. NAT/PAT) Előfizető felelőssége, hogy a Szolgáltatás működéséről időközönként megbizonyosodjon, mivel Szolgáltatónak nincsen ráhatása Előfizető helyi hálózatának sajátosságaira sem az EHP működésére.
 - 1.1.4 A Szolgáltatás igénybevételeének feltétele, hogy az Előfizető azonosítása a Szolgáltató központjában megtörténjen. Az azonosításhoz Szolgáltató a Szerződés megkötésekor, de legkésőbb a Szolgáltatás kiépítéséig az Előfizető számára rendelkezésre bocsátja az Előfizető felhasználónevét és jelszavát, valamint megadja azt az IP címet vagy domain nevet, amelyhez a végberendezés az Interneten keresztül csatlakozni fog.
 - 1.1.5 A Szolgáltató a programozást külön díj ellenében a végberendezések túlnyomó részénél képes elvégezni, de elsősorban az általa támogatott eszközökön tudja elvégezni.
 - 1.1.6 A helyhez kötött szolgáltatás esetén a felhasználónév és a jelszó kizárólag az Egyedi Szerződésben megjelölt földrajzi helyen használható és csak az Előfizető által. Előfizető kérésére a jelszót és a felhasználónevet Szolgáltató megváltoztatja (és a régi felhasználónevet és jelszót törli) a Díjszabásban foglalt egyszeri díj ellenében. A felhasználónév és jelszó harmadik személy tudomására jutásáért, elvesztéséért, használatra való átengedéseért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.
 - 1.1.7 A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás) olyan szolgáltatás, ahol a szolgáltatás nem csupán egy helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton, hanem több különböző földrajzi helyen (több különböző, de egyidejűleg csak egyetlen előfizetői hozzáférési ponton) is igénybe vehető. A szolgáltatás a nagy térben, mozgás közben történő folyamatos igénybevételt nem biztosítja. A szolgáltatás igénybevételeének helye ugyan változhat, de roaming (barangolás) nem lehetséges. A nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás 21-es számok használata útján érhető el.
- #### 1.2 Az igénybevétel korlátai és egyéb feltételei
- 1.2.1 A Szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén bármely helyhez kötött EHP-ről igénybe vehető, amennyiben a Szolgáltatáshoz szükséges alap sávszélesség rendelkezésre áll.
 - 1.2.2 A Szolgáltatás igénybevételeivel Előfizető a Nyilvános helyi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.11.0), Nyilvános belföldi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.1) és Nyilvános nemzetközi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.2) hívásirányokba indíthat hívásokat, a következő kivételekkel:
 - a) egyes rövid számok, melyek végződését Szolgáltató nem biztosítja;
 - b) díjcsomagtól (Egyedi Szolgáltatási Szerződéstől) függően 06 90-es és 06 91-es számokat csak Előfizető erre vonatkozó kifejezett kérését követően biztosítja Szolgáltató;
 - c) a nem felsorolt egyes műholdas telefonhálózatok; és
 - d) a nem felsorolt hívásirányok.
 - 1.2.3 Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a Szolgáltatás bármely igénybevevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószám elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.
 - 1.2.4 A Felek mentesülnek a Szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket ebben előre nem látható, Vis Maior bekövetkezte akadályozta. Vis Maior bekövetkeztekor a szenvedő Fél köteles annak természetéről a másik Felet haladéktalanul értesíteni és a Felek új teljesítési határidőben állapotodnak meg. Vis Maiorra 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 Félnak jogában áll a szerződés nem teljesített részétől elállni hátrányos jogi következmények nélkül oly módon, hogy a másik Félnak erről értesítést küld.



- 1.3 A Szolgáltatással igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások
 - 1.3.1 Egyedi megállapodás alapján a szolgáltatáshoz kiegészítő szolgáltatások vehetők igénybe.
- 1.4 Nemzetközi irányok zónabesorolásai
 - 1.4.1 *Nemzetközi Zóna 1:* Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írorság, Lengyelország, Luxemburg, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, USA
 - 1.4.2 *Nemzetközi Zóna 2:* Ausztrália, Észtország, Finnország, Izrael, Kanada, Kína, USA Hawaii, USA Alaszka, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovénia, Szlovákia, Új-Zéland, Vatikán
 - 1.4.3 *Nemzetközi Zóna 3:* Amerikai Virgin-szigetek, Argentína, Ciprus, Hong-Kong, Hong-Kong mobil, Japán, Kanada mobil, Monaco, Koreai Köztársaság
 - 1.4.4 *Nemzetközi Zóna 4:* Azori-szigetek, Chile, Liechtenstein, Madeira, Malajzia, Oroszország, Puerto Rico, San Marino, San Marino mobil, Spanyol Baleárok, Spanyol Kanári szigetek, Tajvan
 - 1.4.5 *Nemzetközi Zóna 5:* Andorra, Brazília, Bulgária, Dél-Afrikai Köztársaság, Gibraltár, Húsvét-sziget, Horvátország, Izland, Izrael mobil, Oroszország mobil, Románia, Szerbia, Montenegró
 - 1.4.6 *Nemzetközi Zóna 6:* Albánia, Ausztria mobil, Bosznia-Hercegovina, Csehország mobil, Finnország mobil, Grúzia, Hollandia mobil, Indonézia, Írország mobil, Lettország, Litvánia, Luxemburg mobil, Macedónia, Málta, Nagy-Britannia és Észak-Írország mobil, Németország mobil, Norvégia mobil, Peru, Svédország mobil, Szlovákia mobil, Tajvan mobil, Thaiföld, Ukrajna.
 - 1.4.7 *Nemzetközi Zóna 7:* Algéria, Ausztrália mobil, Azori-szigetek mobil, Bahamák, Belgium mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Brunei, Bulgária mobil, Ciprus mobil, Dánia mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország (Belorusszia), Franciaország mobil, Gibraltár mobil, Görögország mobil, Guam, Horvátország mobil, Jamaica, Japán mobil, Kazahsztán, Kolumbia, Koreai Köztársaság mobil, Lengyelország mobil, Libanon, Liechtenstein mobil, Litvánia mobil, Macedónia mobil, Málta mobil, Mexikó, Moldova, Monaco mobil, Szerbia mobil, Montenegró mobil, Olaszország mobil, Örményország, Portugália mobil, (Portugál) Madeira-szigetek mobil, Románia mobil, Spanyolország mobil, Spanyol Baleárok mobil, Svájc mobil, Szlovénia mobil, Thaiföld mobil, Törökország, Új-Zéland mobil, Venezuela, Zimbabwe
 - 1.4.8 *Nemzetközi Zóna 8:* Albánia mobil, Amerikai Szamoa, Argentína mobil, Bermuda, Bolívia, Botswana, Costa Rica, Costa Rica mobil, Kókusz-szigetek, Észak-Ciprus (Törökország), Dél-Afrikai Köztársaság mobil, Dominikai Köztársaság, Egyiptom, Egyiptom mobil, Feröer-szigetek, Fülöp-szigetek, Gabon, Ghána, Guatemala, Irán, Izland mobil, Kirgizisztán, Kongó, Kuvait, Libéria, Líbia, Martinique, Mauritius, Moldova mobil, Mongólia, Mozambik, Niger, Törökország mobil, Uganda, Üzbegisztán, Zimbabwe mobil.
 - 1.4.9 *Nemzetközi Zóna 9:* Afganisztán, Algéria mobil, Andorra mobil, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension Sziget, Azerbajdzsán, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bhután mobil, Bolívia mobil, Botswana mobil, Brazília mobil, Brit Virgin-szigetek, Burkina Faso, Burundi, Cape Verde, Chile mobil, Csád, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői Guinea, Elefántcsontpart, Eritrea, Fidzsi-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek mobil, Gambia, Ghána mobil, Grenada, Grúzia mobil, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, Húsvét szigetek mobil, India, Indonézia mobil, Irán mobil, Jamaica mobil, Jemen Jordánia, Jordánia mobil, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Karácsony-szigetek, Kenya, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon mobil, Libéria mobil, Líbia mobil, Madagaszkár, Makaó, Malajzia mobil, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marokkó, Martinique mobil, Mauritánia, Mayotte sziget, Montserrat, Namíbia, Omán, Örményország mobil, Pakisztán, Panama, Paraguay, Peru mobil, Ruanda, Szent Kitts és Nevis, Szent Lucia, El Salvador, Seychelle-szigetek, Sierra Leone, Sri Lanka, Szent Vince és Grenadines, Suriname, Szaúd-Arábia, Szenegál, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Tanzánia, Togo, Tonga, Trinidad & Tobago, Tunézia, Türkmenisztán, Uruguay, Üzbegisztán mobil, Venezuela mobil, Zambia
 - 1.4.10 *Nemzetközi Zóna 10:* Comore-szigetek, Kongói Demokratikus Köztársaság (korábban Zaire), Egyesült Arab Emírátsok, Északi-Mariana-szigetek, Etiópia, Katar, Marokkó mobil, Marshall-szigetek, Mianmar, Nicaragua, Palau, Palesztína, Reunion, Saint-Pierre and Miquelon, Szíria, Turks- és Caicos-szigetek, Új-Kaledónia, Vietnam
 - 1.4.11 *Nemzetközi Zóna 11:* Antarktisz, Bissau-Guinea, Cook-szigetek, Diego Garcia, Falkland-szigetek, Grönland, Irak, Kelet-Timor, Kiribati, Koreai Népi Demokratikus Közt., Kuba, Mikronézia, Nauru vezetékes, Nepál, Nigéria, Niue Sziget, Norfolk-szigetek, Pápua Új-Guinea, Salamon szigetek, Sao Tome & Príncipe, Szent Ilona, Szamoa, Szomália, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna
- 1.5 Díjszabás
 - 1.5.1 A Szolgáltató egyedi számítási módszerével állapítja meg az Előfizetők igényei alapján az előfizetési díjat és az abból lebeszélhető ingyen hívás keretét. Az előfizetési díj mellett indokolt esetben további, teljes mértékben lebeszélhető flat-rate havidíj kerül megállapításra évente egy alkalommal.
 - 1.5.2 Hívásforgalom alapú számlázás nem történik, a percdíjak kizárólag a flat-rate keret felülvizsgálatánál vannak figyelembe véve.
 - 1.5.3 Díjkorrekciós rendelkezés: Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjak díjtételenként minden évben egyszer,

- a) a forintban meghatározott díjtétel esetén a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően, illetve
- b) 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:

- o a speciálisan ajánlati formában közzétett díjakkal kötött határozatlan idejű,
- o az árindex közzétételét, azaz a tárgyévet megelőző év október 31. napjáig hatályba lépett,
- o 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, Előfizetőt a díjkorrekció alkalmazására való hivatkozással felmondási jog nem illeti meg

1.6 Szolgáltatások minősége

Minőségi paraméter		Követelmény	Egyéb feltételek/magyarázatok
Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (az esetek 80%-ában)		30 nap	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje; - a mutató a Szerződés hatályba lépésének időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (az esetek 80%-ában)		72 óra	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje; - a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra;
A Szolgáltatás rendelkezésre állása (%-ban)		Legalább 90%	Naptári éves rendelkezésre állás %-ban kifejezve a Szolgáltató hálózatában: - a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya; - a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítása között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra.
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 mp-n belüli bejelentkezésének aránya		75%	%-os mérték, az összes beérkező hívásra tekintettel.
Sikertelen hívások aránya		15%	Maximális érték naptári évben az összes híváshoz képest a szolgáltató hálózatában felmerült sikertelenségi ok esetén; Nem minősül sikertelen hívásnak különösen a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában lévő alközpont hibája.)
Hívás felépítési idő	Belföldi hívás (mp)	20 sec	Az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. A mutató a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

2. A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás

2.1. Definíciók

Bithiba-arány:

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

$$BHA = \frac{\sum ha}{\sum öa} [10^{-n}], n \in N, \text{ ahol:}$$

BHA = Bithiba-arány

öa = az összes átvitt adatmennyiség

ha = hibásan átvitt adatmennyiség

Egyszeri Díj:

Jelenti az Előfizető által a Szolgáltatásért a Szolgáltatási Kezdési 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:

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

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 igénybevételének tényleges és Szolgáltató által garantált lehetőségét egy adott évben. Kiszámítására az alábbi képlet szolgál:

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

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 rendes karbantartási percek.

Felek:

Jelenti együttesen az Előfizetőt és a Szolgáltatót.

Havi Előfizetési Díj:

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

Havi rendelkezésre tartási díj:

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Előfizető által fizetendő azon díj, amelyet az Előfizető kérésére történő Szolgáltatás szüneteltetése alatt az Előfizetőnek 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 Előfizető rendelkezésére (használatára) bocsátja.

Előfizető:

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

Szerződés:

Jelenti a Szolgáltatási Szerződést elektronikus hírközlési szolgáltatás(ok) nyújtására, annak elválaszthatatlan részét képező mellékleteivel.

Szolgáltatás Kezdési Időpont:

Jelenti az Előfizető 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 Budapest., Váci 81.), mint elektronikus hírközlési szolgáltatót.

Telephely(ek):

Jelenti(k) az Előfizető által meghatározott helyszíneket, ahol a Szolgáltató menedzselt bérelt vonali végpont(ka)t létesít.

Előfizetői hozzáférési pont (EHP):

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

2.2. Az internet-hozzáférési szolgáltatás leírása

- 2.2.1. A Szolgáltató az Előfizető számára Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt (a továbbiakban együttesen: „szolgáltatás”).
- 2.2.2. A szolgáltatás nem elektronikus hírközlési hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző elektronikus hírközlési hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja.
- 2.2.3. A Szolgáltató elérő elektronikus hírközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti, amennyiben szükséges.

- 2.2.4. Az Előfizető a végberendezésével biztosított összeköttetésen keresztül Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.
- 2.2.5. Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az internetszolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokkal. Ezen felül rendelkeznie kell a szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

2.3. Értesítések, Kapcsolattartás, Hibabejelentés:

- 2.3.1. A Felek írásban értesítik a másik felet a szerződés alapadatait érintő (cégnév, telephely, székhely, stb.) változásokról.
- 2.3.2. Az egyik Fél által a másik Félnek küldött értesítéseket levélben, telefaxon vagy email-en kell megküldeni a Szerződésben meghatározott személyek részére. Az Előfizető az észlelt hibákat faxon vagy telefonon (faxon történő utólagos, 24 órán belüli megerősítéssel) a Szolgáltató központi ügyeletére jelentheti be.
- 2.3.3. A Szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a Szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében. A hibabejelentés az ÁSZF-ben meghatározott elérhetőségeken történik.

2.4. A szolgáltatás minősége, szolgáltató kötelezettségei

- 2.4.1. A Szolgáltató feladata a jelen Szerződés rendelkezései szerint Szolgáltatást nyújtani az Előfizető részére a Szolgáltatás Kezdési Időponttól a Szerződés teljes tartama alatt. A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással, az Előfizetőnek a szerződés 1. pontjában meghatározott Telephelyeit köti össze.
- 2.4.2. A Szolgáltató a Szerződésben meghatározott Telephelyeken és határidőre a végponto(ka)t telepíti, üzembe helyezi, és az átadás-átvételt követően megkezdí az adott összeköttetésen a Szolgáltatást.
- 2.4.3. 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 hatodikonnál. A Hálózatra vonatkozó minőségi célértékek teljesüléseinek mérése a teljesítési segéd hálózati menedzsment rendszere által szolgáltatott információk alapján történik.
- 2.4.4. 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 előírásokat.
- 2.4.5. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a Szolgáltatás megszűnésekor köteles üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltatónak visszaadni, ellenkező esetben az okozott kárt megtéríteni.

2.5. Az Előfizető kötelezettségei, felelőssége

- 2.5.1. Az Előfizető köteles biztosítani azon vállalkozóinak és megbízottjainak együttműködését, akik a Szolgáltató által létesítendő adatátviteli rendszer kialakításához kapcsolódó szolgáltatást nyújtanak a részére, valamint köteles gondoskodni az érintett vállalkozóinak és megbízottjainak részvételéről az Előfizető jelenlétében tartandó egyeztetéseken (pl.: a helyi számítógépes hálózat építője, üzemeltetője).
- 2.5.2. Az Előfizető biztosítja 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.
- 2.5.3. Az Előfizetőnek biztosítani kell, hogy a Szolgáltató saját elektronikus hírközlési egységeit (pl. antenna, antennakábelek, beltéri egység stb.) a végponti épület tetején, a végpont épületen, illetve a végponti épületen belül díjmentesen elhelyezze. Az Előfizető biztosítja a belső kábelezés kiépítését (jelkábelt a Szolgáltató beltéri egység portjáról a saját számítástechnikai eszközökre).
- 2.5.4. Az Előfizető 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 előírásokat.
- 2.5.5. Az Előfizető köteles a felajánlott Szolgáltatást a felajánlástól számított 1 (egy) munkanapon belül átvenni. Amennyiben 1 munkanapon belül írásban kifogást nem tesz, úgy az összeköttetés átadottnak, a Szolgáltatás kiépítettnek minősül.
- 2.5.6. Átadás-átvételi eljárás:
 - a) A Szolgáltató a Szerződés rendelkezései szerinti, az Előfizető részére történő Szolgáltatás megkezdését megelőzően köteles az Összeköttetéseket ellenőrizni. Az ellenőrzést a Szolgáltató saját üzemeltetési előírásai szerint végzi, majd azt követően felajánlja az Előfizetőnek.
 - 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 elindítottak tekintheti a Szolgáltatást, amennyiben az Előfizető az érintett végponton bizonyíthatóan adatforgalmat bonyolít.
- 2.5.7. Az Előfizető köteles késedelem nélkül azonnal jelezni a Szolgáltató hibabejelentőjénél a Szolgáltatás kiesését, amint az tudomására jutott. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében együttműködni.
- 2.5.8. Az Előfizető köteles a Díjakat a Szerződés rendelkezéseinek megfelelően esedékességükkor, határidőben megfizetni.
- 2.5.9. A Szolgáltató a tulajdonát képező berendezésekben az Előfizető rendeltetésellenes, illetve műszaki előírásoktól eltérő használatából vagy egyéb jogellenes magatartása folytán bekövetkezett meghibásodást kijavítja, illetve, ha szükséges a berendezést kicseréli, azonban az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a javítást, cserét, az azzal kapcsolatosan felmerült költséget, valamint az igazolt kárt megtéríteni.
- 2.5.10. Az Előfizető 7 napon belül írásban köteles értesíteni a Szolgáltatót a szerződés alapadatait érintő (cégnév, telephely, székhely stb.) változásokról.
- 2.5.11. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a Szolgáltatás megszűnésekor köteles üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltatónak visszaadni, ellenkező esetben az okozott kárt megtéríteni.
- 2.5.12. A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelembe beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az Előfizetőnek olyan eszközzel (router, switch) kell rendelkeznie, amely alkalmas az átadási ponton az ügyfelek felé kihelyezett végberendezés (jellemzően Cisco router) aminek egy rezes (RJ45) portjához való csatlakozásra, erre köthető.
- 2.5.13. Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért, működtetéséért.
- 2.5.14. Amennyiben valamely az Előfizető nem etikus tevékenységet észlel, arról szerződésben megadott, hibabejelentések esetén is alkalmazott elérhetőségeken tájékoztathatja Szolgáltatót.

2.6. Díjak

- 2.6.1. A Szolgáltatás egyedi feltételei, különös tekintettel az szolgáltatás díjazására a Szolgáltatási Szerződésben kerülnek meghatározásra.
- 2.6.2. A Díjak a Szolgáltatásnak a Szolgáltatási Szerződés szerinti teljes tartamára érvényesek azzal, hogy a Felek azt közös megegyezéssel módosíthatják, illetve azon Szolgáltató a jelen pontban foglalt módon díjkorrekciót végezhet. A Szolgáltatási Szerződésben meghatározott díjak díjtételenként minden évben egyszer,
- c) a forintban meghatározott díjtétel esetén a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően, illetve
 - d) 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, azaz a tárgyévet 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, Előfizetőt a díjkorrekció alkalmazására való hivatkozással felmondási jog nem illeti meg.

A Szolgáltatás díjazása a Szolgáltatási Szerződés egyedi feltételei szerint kerül megállapításra. Az ÁFA mértéke a mindenkor hatályos szabályok szerint kerül felszámításra.

- 2.6.3. Az Előfizető az ellenőrzési körébe tartozó okból bekövetkezett Szolgáltatás kiesés, illetve a Szolgáltatás felfüggesztése esetén köteles a Szolgáltatási Díjat megfizetni a kiesés, illetve felfüggesztés teljes tartamára.
- 2.6.4. Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető 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.

- 2.6.5. Amennyiben az Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést vagy a hibaelhárítást nem teszi lehetővé, továbbá az Előfizető hibabejelentésére történt helyszíni hibaelhárítás során bebizonyosodik, hogy a hiba nem a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásban van, úgy az Előfizető köteles a felmerült kiszállási költséget a Szolgáltató részére fizetni.

2.7. A Szerződés hatálya

- 2.7.1. Az internetszolgáltatás szolgáltatási területei a Rendszerinformatika Zrt. meglévő, vagy felmérés alapján kiépíthetőnek ítélt szolgáltatási helyei.
- 2.7.2. A Szolgáltatási Szerződés időtartama a szolgáltatás átadásának dátumától kezdődik. 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.

2.8. A Szolgáltató szerződésszegése

- 2.8.1. Késedelem
- 2.8.1.1. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a Szolgáltatási Szerződésben rögzített időpont(ok)ig megkezdeni.
- 2.8.1.2. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás megkezdésének késedelméért, ha a Szolgáltatást az Előfizető ellenőrzési körében felmerülő okból (adatszolgáltatási, munkaterület átadási késedelem, közbesző Előfizető által biztosított szolgáltatások késedelve, stb.) nem lehet megkezdeni.
- 2.8.2. A Szolgáltatás kiesése és hibás teljesítése
- 2.8.2.1. Szolgáltatáskiesésnek 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 Előfizető ellenőrzési körében történő kieséseket.
- 2.8.2.2. A Szolgáltatás kiesésének időtartamát az Előfizető bejelentésének időpontjától azon időpontig kell számítani, amikor a Szolgáltató jelezte telefonon vagy email-en az Előfizetőnek, hogy a hibaelhárítás megtörtént.
- 2.8.2.3. 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.
- 2.8.2.4. A Szolgáltatás szünetelése, illetve felfüggesztése nem minősül hibás teljesítésnek.

2.9. Az Előfizető szerződésszegése

- 2.9.1. Szolgáltatás kiesése az Előfizető ellenőrzési körében
- 2.9.1.1. Az Előfizető ellenőrzési körébe tartozónak kell tekinteni az alábbi okokból bekövetkezett kiesést, amely esetekben, az Előfizető a díjakat fizeti:
- a) az Előfizető alközponti vagy számítógépes rendszerének működéséből, illetve hatóságilag nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából eredő-, valamint harmadik személyek jogosulatlan hozzáférése, illetve szándékos rongálás, vagy károkozás miatti üzemszünet;
 - b) egyedi, egyébként szabályosan működő hálózaton a Szolgáltatás kiesése, amely az Előfizető személyzete hibájából, szándékos károkozásából, gondatlanságából vagy mulasztásából következik be;
 - c) az Előfizető Telephelyein elhelyezett, a Szolgáltató tulajdonában és/vagy üzemeltetésében levő hálózatnak vagy berendezéseknek az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okból történő meghibásodása, megsemmisülése, megrongálódása;
 - d) a jelen Szerződés rendelkezéseivel összhangban a Szolgáltatás jogszerű felfüggesztése a Szolgáltató által;
 - e) Előfizető telephelyén belüli nem a Szolgáltató tulajdonát képező és/vagy üzemeltetésében lévő hálózat meghibásodása.

2.10. Szerződésszegéssel kapcsolatos egyes jogkövetkezmények

- 2.10.1. A Szolgáltató jogosult a Szerződést és vagy a Szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem egyenlített ki.
- 2.10.2. Szolgáltató jogosult a szerződést az Előfizető szerződésszegése esetén írásban – az alábbi esetekben különösen – felmondani.
- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (különösen, ha az Előfizető a Szolgáltató előzetes hozzájárulási nélkül is tovább értékesíti a Szolgáltatást, vagy hálózati szolgáltatás céljából veszi azt igénybe).

2.11. Vis Maior

- 2.11.1. A Felek mentesülnek a Szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket ebben előre nem látható, Vis Maior bekövetkezte akadályozta. Vis Maior bekövetkeztekor a szenvedő Fél köteles annak természetéről a másik Felet haladéktalanul értesíteni és a Felek új teljesítési határidőben állapodnak meg. Vis Maiorra 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 Félnak jogában áll a szerződés nem teljesített részétől elállni hátrányos jogi következmények nélkül oly módon, hogy a másik Félnak erről értesítést küld.

2.12. A Szolgáltatás szünetelése

- 2.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetheti. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, leghosszabb időtartama 6 (hat) hónap.
- 2.12.2. A Szolgáltató a kapacitásbővítési, módosítási és karbantartási munkálatok ütemezésénél figyelembe veszi az Előfizető igényeit, ennek érdekében a munka megkezdése előtt írásban értesíti az Előfizetőt a munka kezdési és várható befejezési idejéről, valamint az érintett végpontok számáról. A szünetelés időtartama az Előfizetőt nem terheli díjfizetési kötelezettség. A Szolgáltató 10 nappal, rendkívüli esetben 3 nappal a munkák megkezdése előtt értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató évente összesen 48 órát végezhet karbantartási munkálatokat. Ezen időszak nem jelent hibás teljesítést, ezért a vállalt éves kiesési időbe nem számít bele.

3. Adatbiztonság

- 3.1.1. A Szolgáltatót fenyegető kár megelőzése és/vagy a Szolgáltatót ért kár enyhítése, továbbá a Szolgáltató többi előfizetőjének és/vagy hálózatának védelme érdekében fenntartja magának a jogot arra, hogy vizsgálatot folytasson, a vizsgálat alapján az érintett ügyfelével szemben eljárjon, továbbá szankcionálás céljából értesítsen bármely más Szolgáltatót, ha annak Előfizetője folytatja a nem etikus tevékenységet.
- 3.1.2. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:
 - a) a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
 - b) a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
 - c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.
- 3.1.3. Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

4. Kiskorúak védelme

A kiskorúak védelmét szolgáló, könnyen telepíthető és használható ingyenes gyermekvédelmi szűrőszoftver a Szolgáltató honlapján (<https://rendszerinformatika.hu/>) érhető el.

2. számú melléklet – Dora rendelet szerinti specifikus kiberbiztonsági feltételek

A Szolgáltató preambulaként rögzíti, hogy a jelen 2. számú 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 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 Előfizetői Szerződéssel egyetemben alkotják a Felek megállapodását. A jelen melléklet vonatkozásában az Előfizető alatt értendő az igénylő is.
- 1.2. Amennyiben az Egyedi Előfizetői 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 elvégezteti, kockázatmenedzsment keretrendszerrel működtet, 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 Egyedi Előfizetői Szerződés 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 megfelelőisége 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 50.000.-Ft + Áfa 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 törzsszövegének 7. pontjában rögzített felmondási jogok, valamint a hírközlési jogszabályok kógens rendelkezésének sérelme nélkül, azokat kiegészítve a Szerződést az Előfizető **jogosult azonnali hatállyal 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 felügyelni 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 Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Az Előfizetői Szerződés megszűnése tekintetében az ÁSZF törzsrészének 7. 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 7.4 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 tudatosságot 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 teszteket is.
 - e) A Szolgáltató – a jelen melléklet 1.8.2 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 megkezdett óránként 50.000.-Ft + Áfa 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 tudásszerzést követő 4 órán belül értesíti Előfizetőt az Egyedi Előfizető 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 az Egyedi Előfizetői 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 tudásszerzésének 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 2. 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 kérésére 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 rendes felmondással felmondani. 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. Határozott idejű szerződés felmondása esetén irányadó az ÁSZF törzsszövegének 7.4 pontja.
- 1.8.2. 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:**
 - 1.8.2.1. 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 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.
 - 1.8.2.2. A Szolgáltató a jelen együttműködési kötelezettség teljesítése során az ÁSZF-ben, különösen a jelen melléklet 1.6.1. pontjában foglalt díjazásra jogosult.
 - 1.8.2.3. 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 1.8.2. 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 13. pontjában foglaltakat, valamint a Szolgáltató által meghatározott eljárásrendet, illetve a Szolgáltató jogosult az elérendő célt figyelembe véve, a megfelelő audit módszertanra javaslatot tenni.

1.8.3. Az IKT szolgáltatás megszűnésére és az átmeneti időszakra vonatkozó rendelkezések:

- 1.8.3.1. 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.
- 1.8.3.2. Az átmeneti időszak legfeljebb 6 hónap lehet.
- 1.8.3.3. 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 szanálását és szerkezetátalakítását.
- 1.8.3.4. 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.

3. 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 láncra 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 a 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 az Egyedi Előfizetői Szerződés egységesen tartalmazza mindazon protokollokat, eljárásrendeket, szabályzatokat intézkedéseket és eszközöket, amelyek biztosítják a megfelelő védelmi szintet. Abban az esetben, ha az Előfizető az információbiztonság megfelelése 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 megkezdett óránként 50.000.-Ft. + Áfa 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 az Egyedi Előfizetői 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 13. 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 2. számú melléklet rendelkezéseinek alkalmazása során is ezen elv mentén járnak el.

4. számú melléklet – Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak

- 1.1 *Kritikus vagy fontos funkció:* a DORA rendelet 3. cikk 22. pontjában meghatározottak alapján az Előfizető azon tevékenysége, amelynek ellátásába az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével a Szolgáltatót bevonta, és amelynek kiesése súlyosan érintené az Előfizető pénzügyi teljesítményét, működésének folytonosságát vagy az engedélyezett kötelezettségeinek ellátását.
- 1.2 *Érdemi közreműködő:* az a Szolgáltatóval szerződéses üzleti viszonyban álló, a teljesítési segédtől 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 2. számú melléklet vonatkozásában érdemi közreműködőnek minősül azon teljesítési segédtől 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 3. számú melléklet vonatkozásában érdemi közreműködőnek minősül azon teljesítési segédtől elkülönülő fél is, amelynek a szolgáltatási (működési) kimaradása vagy sérülése az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatás folytonosságát, integritását vagy bizalmasságát érdemben befolyásolja.
- 1.3 *Nem érdemi közreműködő:* a teljesítési segédtől elkülönült minden olyan harmadik személynek minősülő fél, amely a Szolgáltatóval közvetlen szerződéses üzleti viszonyban áll és ezen túlmenően a 2. és 3. 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.
- 1.4 *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.