

## 10xONE

# Software and Services Agreement – General Terms and Conditions

# Szoftver és Szolgáltatási Szerződés – Általános Szerződési Feltételek

V4.1.0

Jelen Szoftver és Szolgáltatási szerződés (továbbiakban „Szerződés”) jogszerű megállapodás

Ön (mint magánszemély vagy gazdálkodó szervezet), mint a rendelkezésre bocsátott szoftvertermék(ek) / szolgáltatások igénybe vevő Ügyfele / a továbbiakban: **Ügyfél** /

és a

**10xONE Magyarország Zrt.**

(1021 Budapest, Budakeszi út 5., adószám: 24261106-2-41, cégjegyzékszám: 01-09-872976), mint **Szolgáltató** (a továbbiakban: Szolgáltató)

Ügyfél és Szolgáltató, együttesen, mint „Felek” között az alulírott napon és helyen jött létre.

Ügyfél kijelenti, hogy a szoftver telepítésével, illetve bármilyen egyéb módon történő használatával kötelező érvénnyel vállalja a jelen Szerződés feltételeit.

### A Szerződés tárgya és szerkezete

Szerződés tárgya Szoftver szolgáltatása Szolgáltató részéről Ügyfél számára adott és Felek által közösen pontosított, véglegesített Ajánlat / Egyedi Szerződés-ben található

- „Ajánlat / Szerződés - Szerződés főbb paraméterei – Szoftver” táblázat szerint, továbbá
- az „Ajánlat / Szerződés – Szoftver Bevezetési Szolgáltatások” táblázatban megjelölt „Szolgáltatások”, továbbá
- az „Ajánlat / Szerződés – Támogatási és Követési Szolgáltatások” táblázatban

foglalt szolgáltatások. A teljes Szerződés az alábbiakból áll:

## AJÁNLAT

Először ezt olvassa el! Ez az Ön felvetett Ötletére / Problémájára a javasolt szakmai megoldásunk és annak pénzügyi háttere.

+

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az Ajánlattal együtt már ezt is elkezdheti átolvasni. Ez a legtöbb ügyfelünknek megfelelő, ritkán változik. Külön nem szükséges aláírni.

Az Ajánlat aláírásával Ügyfél az ÁSZF-ben foglaltakat is elfogadja.

## ÜGYFÉL SZOLGÁLTATÁSI, BIZTONSÁGI ÉS KÉNYELMI ALAPELVEK

Az alábbiakban összefoglaljuk azokat a legfontosabb alapelveket, amelyek az Ön – Ügyfelünk – biztonságát és kényelmét szolgálják. Az alapelvek részletes kifejtése jelen ÁSZF-ben található meg.

Alapelv	Hol található az ÁSZF-ben?
<p><b>HA AZ ÜGYFÉL NEM FIZET – AZ ADATAIHOZ HOZZÁFÉR.</b></p> <p>SOK SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉL OLDALI NEM FIZETÉS ESETÉN FELFÜGGESZTI A SZOFTVER HOZZÁFÉRÉST. MI JOGI ÚTON ELJÁRUNK, DE A SZOFTVER HOZZÁFÉRÉST NEM KORLÁTOZZUK.</p>	<p>ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK</p>
<p><b>AZ ÜGYFÉL ADATA VALÓBAN CSAK AZ ÜGYFÉL ADATA ÉS MINDIG AZ IS MARAD</b></p> <p>SEMILYEN ESETBEN SEM ELEMEZZÜK, ADJUK TOVÁBB, NEM TEKINTÜNK BELE ÉS SEMILYEN ESETBEN SEM LEHET A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONA.</p>	<p>SZOFTVER HASZNÁLAT SZABÁLYOZÁSA</p>
<p><b>AZ INGYENES HASZNÁLAT VALÓBAN INGYENES</b></p> <p>TOVÁBB-ÉRTÉKESÍTÉSI CÉLÚ HASZNÁLAT ÉS KIPRÓBÁLÁSI CÉLÚ HASZNÁLAT INGYENES.</p>	<p>„Használati cél” meghatározása</p>
<p><b>DIAGNOSZTIKAI CÉLON KÍVÜL NEM GYŰJTÜNK ÉS NEM HASZNÁLUNK ÜGYFÉL-ADATOKAT AZ ÖN TUDTA NÉLKÜL</b></p> <p>A SZOFTVER NEM GYŰJT AZ ÜGYFÉLRŐL NYILVÁNOSAN NEM HOZZÁFÉRHETŐ ADATOKAT, ISMERETEKET.</p>	<p>Szoftver használat ellenőrzés és szoftver védelem</p>

## Fogalmak, definíciók meghatározása

### ÁLTALÁNOS FOGALMAK

**Funkció:** egy olyan képesség, feladat, amely miatt a számítógépes szoftver részben vagy egészben értékkel bír, illetve amelyet a számítógépes szoftver részben vagy egészben ellát. A számítógépes szoftver elláthat egy vagy több funkciót.

**Funkcionalitás:** a szoftver Funkcióinak összessége.

**Szoftver:** Szolgáltató által készített, valamely számítógépi Funkció ellátására hivatott, egy vagy több Funkciót megvalósító termék, ide értve a szoftver számítógépre telepített (és ezt követően ott futtatott) kódját, a kapcsolódó szoftverelemeket, adathordozókat, nyomtatott anyagokat vagy elektronikus dokumentációt, felépítésének használati és esetleges technikai leírásait, terveit, a kapcsolódó dokumentáció felépítését, szerkezetét és tartalmát, ismertetőjét, bemutatóját és modelljét, a Szolgáltató által készített ábrákat, ábrázolásokat, grafikákat, design-t, továbbá a hozzá kapcsolódó következőket:

**Adatbázis-tábla:** a Szoftver használatához szükséges ún. adattáblák, melyek felépítése és egymással való kapcsolata a Szolgáltató know-how-ját tükrözi, része a Szoftvernek, és elengedhetetlenül szükséges a Szoftver megfelelő működéséhez.

**Szoftver Kód:** a Szoftver Funkcionalitását megvalósító, számítógép számára értelmezhető és végrehajtható adat.

**Szoftver terv(e):** olyan leírás, amely alapján a Szoftver vagy egy ahhoz hasonló funkcionálisú másik termék – mellyel a Szoftvert maga részben vagy egészben kiváltható - elkészíthető. A Szoftver terv tartalmazhat képernyőterveket, nyomtatványterveket, funkcionális terveket (a szoftver funkcióinak szöveges vagy képi leírását) és adatbázis-terveket (a Szoftver Adatbázis-tábláinak tervei, amely alapján a Szoftver Adatbázis létrehozható).

**Képernyőkép:** a Szoftver adott Funkciójának szemmel látható módon való megjelenése, melyen keresztül a Szoftver használható.

**Nyomtatvány:** a Szoftver adott Funkciójának szemmel látható módon való megjelenése, mely a Szoftver adatait jeleníti meg előre meghatározott, beállított sorrendben és formában.

**Dokumentum / Dokumentáció:** szerződés keretén belül a Szolgáltató részéről Ügyfél számára felhasználásra biztosított vagy Szolgáltató tevékenységének eredményeként előálló írásbeli tartalom a Szoftver és annak dokumentációjának kivételével

**Alkotás(ok):** a következők együttesen vagy külön-külön: a Szoftver, a Szolgáltatások létrehozásának vagy nyújtásának módszerei, a Dokumentum

**Képviselő:** az Ügyfél - „Egyedi Szerződés”-ben található táblázatban „Ügyfél átadás-átvételre jogosult” – Átadás-átvételre jogosult képviselője. Külön kijelölés hiányában az Ügyfél kapcsolattartó.

**Termék:** Jelen szerződés keretén belül Szolgáltató részéről Ügyfél számára szállított Alkotás.

**Szolgáltatás:** Jelen szerződés keretén belül Szolgáltató részéről Ügyfél számára nyújtott szolgáltatás. Két féle lehet:

- **Eseti szolgáltatás:** melyet Szolgáltató Ügyfél számára eseti Bejelentés alapján nyújt.
- **Rendszeres szolgáltatás:** melyet Szolgáltató Ügyfél számára folyamatosan (bizonyos időszakokban) nyújt, Ügyfél külön, eseti kérése nélkül. A legfontosabb szolgáltatói Rendszeres szolgáltatás a Szoftver, mint szolgáltatás

**Ügyfél / Kliens oldali hardver infrastruktúra:** Ügyfél által a Szoftverhez való hozzáféréshez használt hardver infrastruktúra, mely a Szoftver futtatásához szükséges valamilyen asztali vagy hordozható eszközből illetve ezen eszköz Internet kapcsolatából áll.

**Idő- és ráfordítás-alapú díjazás:** Szolgáltató teljesítményének elszámolásának alapja a részéről felmerülő idő-ráfordítás és egyéb költség, mely az Ügyfél felé is idő-ráfordításként illetve továbbszámlázott egyéb költségként jelenik meg.

**Projekt-alapú díjazás / Termék alapú díjazás:** Szolgáltató teljesítményének elszámolásának alapja a részéről Ügyfél számára szállított (rész- vagy vég-)Termék és / vagy Mérföldkő elérése alapján esedékes, Felek között előre, írásban, a Megrendelésben vagy egyéb szerződésben meghatározott fix díj, melytől Szolgáltató csak Ügyfél előzetes írásbeli hozzájárulása mellett térhet el. Felek bármelyike az előzetesen megállapodott díjat 20%-kal azaz húsz százalékkal várhatóan meghaladó fix díj esetén jogosult a Megrendelésben vagy egyéb szerződésben meghatározott feltételek újratárgyalására, mely igényt az adott fél a másik fél számára írásban jelez.

# 1) A SZOFTVER BEVEZETÉS ÉS ÜGYFÉL BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYOZÁSA

## Fogalmak, definíciók meghatározása – Szoftver bevezetés és Ügyfél bejelentések kezelése

### SZOFTVER BEVEZETÉSEL KAPCSOLATOS FOGALMAK

(Szoftver) Bevezetés: a Szoftver Ügyfelnél való használatba vétele az Ajánlat – Szoftver Bevezetési Szolgáltatások részben részletezett tartalommal. A Bevezetés eredménye a használt Szoftver. Egyszerű funkciók, feladatok esetén nincs szükség bevezetésre. A Bevezetést végezheti Ügyfél (Szolgáltató támogatása nélkül vagy eseti, rövid, távoli támogatása mellett) illetve Szolgáltató – külön díjazás ellenében.

(Szoftver) Bevezetés Ütemterv: Ajánlat – Bevezetési Szolgáltatások „Ajánlat – Megoldás elemei és bevezetés ütemezés” táblázat

Feladat: a jelen Szerződés keretében elvégzendő tevékenység egyben végrehajtható egysége. A Feladatról egyértelműen eldönthető, hogy sikeresen elvégzésre került-e vagy sem. Egy Feladathoz egy felelős kerül hozzárendelésre, melyet vagy az Ütemterv vagy Felek által közösen elfogadásra kerülő egyéb megállapodás / feljegyzés tartalmaz.

Ütemterv: a Bevezetés kezdetén készítik el Felek, tartalma: az elvégzendő Feladatok, a Feladatok sorrendje, a felelősök és határidők, a szállítandó termékek és az egyes tervezett erőforrások rendelkezésre állása. Az Ütemtervet Felek aláírásukkal hitelesítik.

Szakasz / Mérőföldkő: az Ütemtervet Felek szakaszokra („Szakasz”), és a szakaszokat záró Mérőföldkövekre („Mérőföldkő”) bontják. A Szakasz végén (Mérőföldkőnél) részteljesítés vagy végteljesítés történik.

Projekt: előzetes közös megegyezés esetén Felek Projektet indítanak a 4. Számú mellékletben leírtak szerint.

### BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS FOGALMAK

Bejelentés: Eseti Szolgáltatás (ide értve a Támogatási Szolgáltatást is) igénybe vétele iránti kérelem vagy jelzés (lehet Hiba bejelentése, Igény bejelentése, egyéb kérés, tájékoztatás kérése stb.). Lehet:

a) Igény: Ügyfél elvárása a Szolgáltatással, Szoftverrel kapcsolatban. Jellemzően a Felek részéről előzetesen írásban rögzített Feladatnak, szakmai terjedelemben és az ehhez a Feladathoz, terjedelemben rendelt ütemtervnek és költségtervnek megfelelő kérés

b) Változtatási Igény (=Hatókörön Kívüli Igény): a) Az Egyedi Szerződés tárgyának megvalósítása folyamán az eredeti, Felek

részéről előzetesen írásban rögzített Feladaton, szakmai terjedelemben és / vagy az ehhez a Feladathoz, terjedelemben rendelt ütemterv / költségterv túlmutató, azt meghaladó terjedelemben, határidő vagy költség vagy b) az Egyedi Szerződés tárgyát nem képező, új szolgáltatások igénybevétele iránti igény c) olyan, a teljesítést követően felmerült újabb Igény, mely nem képezte eredeti megállapodás részét és amely nem része egyetlen, egyébként a Szolgáltató által Ügyfél számára nyújtott szolgáltatásnak sem, azaz valamely új dologra (funkcióra, változtatásra, szolgáltatásra stb.) irányul.

c) Hiba: a Szoftvernek nem az előre írásban lefektetett / Felek részéről elfogadott követelmények szerinti működése illetve nem-működése.

Szoftver Hiba: olyan Hiba, mely a Szoftvernek felróható okból következett be.

d) Kritikus Hiba: olyan Hiba, amely a Szoftver teljes, 1 percet meghaladó elérhetetlenségéhez vagy 10 másodpercnél nagyobb, nem lekérdezéshez kapcsolódó Szoftver Válaszidőhöz vezet.

Szoftver Válaszidő: egy tranzakció elindításától az első, Ügyfél-oldali eredmény (jellemzően: képernyő-változás vagy nyomtatási sor megjelenés) megérkezésig eltelt időt jelenti.

Megrendelés: a Változtatási Igény jellemzőit, követelményeit valamint esetlegesen a kapcsolódó teljesítés sajátos (szakmai és pénzügyi) jellemzőit leíró, Felek részéről előzetesen írásban elfogadásra került dokumentum. Megrendelés teljesítése esetén egyéb megállapodás hiányában Szolgáltató idő- és ráfordítás-alapú díjazást alkalmaz. Amennyiben a Megrendelés írásbeli elkészítése (az Igény pontosítása és felmérése) 1 embernapi nagyobb ráfordítást igényel Szolgáltatótól, úgy a Megrendelés elkészítése külön Igényként kezelendő.

Átadás-átvétel: Szolgáltató részéről Ügyfél számára a teljesítés minősítése és elfogadása érdekében dokumentum átadása, szoftver tesztre bocsátása, termék Ügyfél Képviselőinek történő bemutatása.

## 1 Szoftver / szolgáltatás bevezetésének / használatba vételének feltételei – Ügyfél oldali követelmények

Amennyiben Ügyfél ezek bármelyikével késedelembe esik, ez Szolgáltató teljesítési határidejét kitalja.

### MINDEN SZOLGÁLTATÁS-VÁLTOZAT ESETÉN

1.1 Ügyfél az ÁSZF 6. Számú mellékletét képező Szolgáltatási Szint Megállapodás „A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES, ÜGYFÉL / ÜGYFÉL OLDALI MINIMUM HARDVER ÉS INFRASTRUKTÚRA KÖVETELMÉNYEK”-ben foglaltakat a Szoftver használatba vétele előtt biztosítja, ennek hiányában a Szoftver nem vehető jogszerűen használatba.

### „NONE-NINCS” SZOLGÁLTATÁS-VÁLTOZAT KIVÉTELÉVEL MINDEN TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁS-VÁLTOZAT ESETÉN

1.2 „Ügyfél együttműködés”-i feladatai:

1.2.1 Ügyfél ellátja Szolgáltatót megfelelő információkkal és aktívan együttműködik Szolgáltatóval a) a feladatok és igények megfogalmazásában b) a Szolgáltató részéről írásban rögzített és számára Átadás-átvétel keretében átadásra kerülő Merendelések véleményezésében (azaz a Megrendelés is Átadás-átvételen megy keresztül).

1.2.2 Ügyfél részéről megválaszolandó Nyitott kérdések megválaszolását 3 munkanapon belül elvégzi.

1.2.3 A döntéseket meghozza, a feladatvégzés Ügyfél oldali helyzetéről tájékoztatást ad.

1.2.4 Ügyfél egyéb feladatait – így különösen, amennyiben szükséges, a Szoftver felhasználói tesztelését, a tesztelés szervezését, a tesztelés eredményének írásos, azonnali visszajelzését Szolgáltató számára – határidőre, szervezeten elvégzi.

1.3 Az Ügyfél együttműködési feladatok határidejét Felek közösen, előzetesen írásban állapítják meg, mely ennek hiányában három munkanap. Rendszeresen és igazolhatóan Ügyfélnek felróható okból bekövetkező, 3 munkanapot meghaladó késést

vagy hibás teljesítést követően Szolgáltató a késedelem idejére rendelkezésre állási díj elszámolására jogosult Ügyfél felé, melyről Szolgáltató saját jogkörén belül dönthet, hogy azt kiszámlázza-e Ügyfél számára.

- 1.4 Ügyfél az együttműködéshez megfelelő szintű vezetőit delegálja, és egyben vállalja, hogy az így létrejövő testület minden esetben határozatképes, valamint, hogy az ezen testület elé terjesztett kérdésekben döntést hoz.
- 1.5 Ügyfél az Ügyfél együttműködési feladatait a közösen, előzetesen kijelölésre kerülő módszerrel és eszközzel – előzetes megállapodás hiányában Szolgáltató részéről rendelkezésre bocsátott Szoftverrel és az abban előre meghatározott folyamatok szerint – követi, osztja ki, irányítja és jelenti.
- 1.6 Ügyfél biztosítja a feladatvégzésben az Ügyfél részéről részt vevő egyéb kivitelezők, szolgáltatók („Ügyfél oldali vállalkozók”) részéről a Szolgáltatások teljesítéséhez szükséges információk hozzáférését valamint a Szolgáltató által előírt folyamatok betartásában és betartatásában való aktív együttműködést.
- 1.7 Az Ügyfél oldali személyzet olyan megfelelően képzett személyekből áll, akik az Ütemtervnek megfelelően rendelkezésre állnak, valamint jogosultak vagy megfelelően gondoskodnak a szállítandó eredmények átvételére és a vonatkozó teljesítési igazolás elfogadására. Amennyiben a kért személyzet nem elérhető az Ütemtervben előírt időszakokban, akkor ezt Szolgáltató Változtatási Igényként kezeli.
- 1.8 Ügyfél az általa delegált személyeket tájékoztatja feladatukról, felelősségükről, feljogosítja őket döntések meghozatalára.
- 1.9 Ügyfél az e-maileket a címzettek számára saját cégén belül / illetve Ügyfél oldali vállalkozóknak eljuttatja.

## 2 A Szoftver bevezetés folyamata és díjazása

### A BEVEZETÉS FOLYAMATA ÉS A KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK – „NONE-NINCS” SZOLGÁLTATÁS-VÁLTOZAT ESETÉN

- 2.1 Ezen szolgáltatás-változat esetén Szoftver bevezetés nem történik.

### A BEVEZETÉS FOLYAMATA ÉS A KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK MINDEN EGYÉB SZOLGÁLTATÁS-VÁLTOZAT ESETÉN

- 2.2 Felek két hónapnál hosszabb Feladat esetén annak megkezdése előtt részletes (két tevékenység-szintre bontott) Ütemtervet készítenek, melynek alapja „Ajánlat – Megoldás elemei és bevezetés ütemezés”.
- 2.3 Amennyiben a Szerződés Feltételeiben „Szolgáltató Projekt keretén belül szolgáltató”, úgy a Projektre a 4. számú mellékletben foglaltak is mérvadóak.
- 2.4 Az „Ajánlat / Szerződés – Bevezetés sikeressége és Bevezetési Szolgáltatás Csomagok”-ban foglaltak jellemzői:

Szolgáltató Szolgáltatása és díjazása	Szolgáltatás-változat	Leírás, egyéb feltételek
<b>STANDARD BEVEZETÉS – SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL TÖRTÉNŐ AKTÍV STANDARD BEVEZETÉS</b>		
Ajánlat – Bevezetés díjazás részletezése „BEVEZETÉSI SZOLGÁLTATÁSOK – OKTATÁS, STANDARD” részében megjelöltek.	STANDARD	Előre meghirdetett időpontokban, mely oktatás(ok)on Ügyfél projektben érintett kulcsfelhasználói (előre kijelölt felhasználók, akik a későbbiek során a Szoftver használatában meghatározó szerepet töltenek be) vesznek részt.
Ajánlat – Bevezetés díjazás részletezése „BEVEZETÉSI SZOLGÁLTATÁSOK – SZOFTVER BEVEZETÉS, STANDARD” részében megjelöltek	STANDARD	Szolgáltató a szolgáltatásokat az Ajánlat – „BEVEZETÉSI SZOLGÁLTATÁSOK – SZOFTVER BEVEZETÉS, STANDARD” részében megjelöltek és a Szolgáltatás-katalógusban részletezettek szerint, Ügyfél irányítása és Szolgáltató aktív közreműködése mellett végzi el.
<b>EGYEDI BEVEZETÉS – SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL TÖRTÉNŐ AKTÍV EGYEDI BEVEZETÉS</b>		
Ajánlat – Bevezetés díjazás részletezése „ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK” részében megjelöltek.	EGYEDI	Szolgáltató a szolgáltatásokat az Ajánlat – „ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK” részében megjelöltek és a Szolgáltatás-katalógusban részletezettek szerint, Szolgáltató irányítása és Ügyfél aktív közreműködése mellett végzi el.
<b>ÜGYFÉL RÉSZÉRŐL TÖRTÉNŐ BEVEZETÉS</b>		
Nincs.	NINCS.	A Bevezetést Ügyfél saját irányítása és aktív tevékenysége mellett, Szolgáltató eseti, rövid, jellemzően követő jellegű közreműködése mellett végzi el. Ügyfél nevesítetten kijelöl egy projektvezetőt, aki a Bevezetést követi, irányítja, koordinálja, Szolgáltatóval a kapcsolatot tartja, a változtatásokat Ügyfélnél végrehajtja, irányítja. A projektvezető nem lehet az első számú vezető illetve meghatározó tulajdonos. Szolgáltató által nyújtott Bevezetési Szolgáltatás: Szolgáltató esetileg (maximum 2 alkalom / hó), rövid időre (maximum 0,5 óra / alkalom) telefonon, távolról támogatja, követi a Bevezetést

### KOMMUNIKÁCIÓ

- 2.5 Felek kapcsolattartót határoznak meg, akihez a másik fél a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatban fordulhat.
- 2.6 A Felek hivatalos kommunikációjának formája papír alapú levél vagy a másik fél részéről cégszerűen aláírt (átvett) egyéb papír alapú dokumentum. Kiegészítésként e-mail elfogadott.

### ÁTADÁS-ÁTVÉTEL

- 2.7 Az Átadás-átvételt Szolgáltató kezdeményezi. Átadás-átvétel csak kimondottan Ügyfél számára készített vagy szoftver fejlesztéssel módosított Szoftver Funkciók esetén értelmezett.
- 2.8 Az Átadást követően Ügyfél három munkanapon belül jelzi észrevételeit.

- 2.9 Ügyfél az Átadás-átvétel során Szolgáltató számára írásban, tételesen, érdemben jelzi észrevételeit („Észrevétel”), úgy, hogy Szolgáltató egyértelműen, kétséget kizáróan azonosítani tudja, hogy az Észrevétel mely részre / funkcióra / elemre vonatkozik és hogy mi az észrevétel maga (pl. adott tulajdonság javítása, hiba kijavítása, hiányzó tartalom vagy funkció megvalósítása); amennyiben a jelen pontban foglaltak – a Szolgáltató megfelelő jelzése ellenére - nem, vagy csak részben teljesülnének, az Átadás-átvétel a megkezdését követő 2 (két) héten belül külön írásbeli nyilatkozat nélkül is megtörténik.

#### **ÜGYFÉL ÉRINTETT INFORMATIKAI RENDSZEREIHEZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA**

- 2.10 Amennyiben a Szerződés Feltételeiben foglaltak szerint „Szolgáltató Informatikai szolgáltatásokat is nyújt, Ügyfél rendszer-hozzáférés mellett” (azaz Szolgáltató olyan szolgáltatásokat nyújt, melyek nyújtásához Ügyfél informatikai rendszereihez való hozzáférés szükséges) úgy erre a 5. számú mellékletben foglaltak a mérvadóak.

### **3 (A Projekthez nem kapcsolódó / egyedi) Bejelentés feldolgozása és Megrendelés teljesítése**

- 3.1 Leírása a 3. Számú mellékletben található.  
 3.2 Bármely egyéb Megrendelés teljesítése esetén  
 3.2.1 a kommunikáció és az átadás-átvétel megegyezik **A Szoftver bevezetés folyamata és díjazása** pontban leírtakkal.  
 3.2.2 az adott Megrendelésen megjelölésre kerül, hogy „ Idő- és ráfordítás-alapú díjazás” vagy pedig „Projekt / Termék-alapú díjazás” történik-e.

### **4 Szolgáltató kötelezettségei a Szoftver bevezetés illetve az Igény feldolgozása / Megrendelés teljesítése során**

- 4.1 Szolgáltató minden a teljesítést érdemben befolyásoló körülményről értesíti Ügyfél Kapcsolattartót.  
 4.2 A Szolgáltató adott feladat jelölt személyzete olyan képzett személyekből áll, akik az Ütemtervnek megfelelően rendelkezésre állnak, valamint jogosultak a szállítandó eredmények átadására és a vonatkozó teljesítési igazolás elkészítésére. Amennyiben a kért személyzet nem elérhető (a felvetett kérdésekre / megkeresésekre nem jelez vissza a kérdésfelvetést / megkeresést követően) 3 munkanapon túl az Ütemtervben előírt időszakokban, akkor az így okozott késedelem az adott körben Ügyfél felelősségét kizárja.

### **5 Bevezetési szolgáltatások díjazása**

- 5.1 Egyéb megállapodás hiányában „Idő- és ráfordítás-alapú” feladatok esetén a "Szerződés főbb paraméterei - Bevezetés" táblázatban látható vonatkozó díjazás érvényes. Ezen feladatok idő-ráfordításainak nyilvántartása munkalapokon történik, melyeket Felek havonta hagynak jóvá és számolnak el egymással.  
 5.2 A „Projekt / Termék-alapú díjazás” esetén adott Termék vagy Projekt vonatkozásában egy fix díj előzetes meghatározásával és rögzítésével történik.

### **6 Kiszállás és díjazása**

- 6.1 Szolgáltató valamely telephelyéről két órát meghaladó utazással elérhető helyszín esetén az utazásra fordított idő 50%-a + az utazási költség és esetlegesen a szükséges szállás költsége (maximum 3 csillagos szállodában, reggeli és ügyfélparkoló valamint internet kapcsolat igénybevételével, egyéb szolgáltatások igénybe vétele nélkül) kerül elszámolásra Ügyfél felé.

### **7 Szolgáltató késedelme és a kötbér megállapítása és mértéke**

- 7.1 Ügyfél minden, egyértelműen Szolgáltatónak felróható okból késedelemmel terhelt nap után, a Termékre esedékes díj Pénzügyi feltételek között „Kötbér” címen megjelölt százalékanak, de maximum a Pénzügyi feltételek táblázatban megjelölt „Kötbér maximum” százalékanak megfelelő Kötbért számíthat fel.  
 7.2 Ügyfél a Kötbér értékét a következő, Szolgáltató részéről Ügyfél részére kiállításra kerülő számlában meghatározott követelésbe beszámíthatja .

### **8 Ügyfél késedelme és a kötbér megállapítása és mértéke**

- 8.1 Szolgáltató minden egyértelműen Ügyfélnek felróható okból késedelemmel terhelt nap után mely az előzetesen meghatározott tűrési-időtartamon túl jelentkezik, az adott Termékre esedékes díj Pénzügyi feltételek között „Kötbér” címen megjelölt százalékanak, de maximum a Pénzügyi feltételek táblázatban megjelölt „Kötbér maximum” százalékanak megfelelő Kötbért számíthat fel. A Jelen pontban meghatározott Kötbér alapja a Kötbérrel érintett Termék szolgáltatói ellenértéke.

### **9 Szerzői és használati jog – a Szoftver bevezetés kapcsán**

#### **ALKOTÁSOK SZERZŐI JOGA**

- 9.1 Azon Alkotások, melyek a szolgáltatás nyújtását megelőzően Felek valamelyikének dokumentáltan és kizárólagosan tulajdonában voltak, vagy tulajdonuk dokumentáltan és kizárólagosan Felek valamelyikének érdekkörébe (adott fél Alkalmazottja vagy Fővállalkozója / Alvállalkozói) esett, a szolgáltatás-nyújtást követően is a jog eredeti tulajdonosát illetik

meg. Ezen Alkotások szerzői jogára ennek megfelelően sem a másik fél sem a másik fél bármely közreműködő természetes vagy jogi személy partnere semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

- 9.2 Felek vállalják, hogy a másik fél részéről a Szerződés teljesítéséhez szükséges Alkotásokat csak normál üzletmenetükhöz és csak a jelen szerződésben tárgyával illetve a jelen Szerződés alapján esetlegesen létrejövő további Megrendeléssel vagy megállapodásokkal szorosan kapcsolódó célokra használják fel, és harmadik fél részére semmilyen körülmények között nem adják át különösen az Alkotások adattartalmának vagy funkcionalitásának kiegészítése, lemásolása, vagy bármilyen szempontból történő módosítása vagy sokszorosítása céljából. Amennyiben a normál üzletmenet részét képezi Ügyfél részéről a más, harmadik fél részére való szolgáltatás-nyújtás, úgy az nem minősül a jelen pontban foglaltak megsértésének, de ez esetben a jelen pontban foglaltakat Ügyfél harmadik fél felé is érvényesíti – az ennek megszegésével okozott kárért az adott fél felel.
- 9.3 A jelen fejezetben foglalt bármelyik pont megszegése a szerzői jog megsértésének minősül.
- 9.4 Felek az Alkotások jelen szerződésben foglaltaknak megfelelő használatával okozott károkért minden érintett munkavállalója és beszállítója vonatkozásában külön-külön is helytállnak és ezekről a feltételekről ezeket a feleket írásban előzetesen értesítik.

## 2) SZOFTVER FELHASZNÁLÁS SZABÁLYOZÁSA

### Fogalmak, definíciók meghatározása – Szoftver használat szabályozása

**Szoftver Példány:** Egy adott számítógépre (vagy számítógép-csoportra, amennyiben a Szoftver futtatása több szervertől történik) egy adott adatbázis-példányba telepített Szoftver.

**Szoftver Eredeti Példány / Eredeti Példány:** az a Szoftver Példány, amelyet rendszeres használat során Ügyfél elsősorban használ.

**Biztonsági Másolat:** Eredeti Példány adatainak egészének vagy egy részének másolatának elkészítése biztonsági (az Eredeti Példány sérülése vagy használhatatlanná válása esetére) vagy archiválási (az Eredeti Példányban tárolt adatok mennyiségének csökkentése érdekében) célból.

**Többcéges Használat:** amennyiben több jogi személy egyazon időben használja ugyanazt a Szoftver Példányt.

**További Használók:** az Ügyfélen kívüli, a Szoftvert Többcéges Használat keretén belül használó további jogi vagy természetes személyek.

**Szoftver, mint Szolgáltatás (SZmSZ):** a Szoftvert Ügyfél Szolgáltató szerver informatikai infrastruktúráján keresztül üzemeltetve éri el úgy, hogy Ügyfél adott Szoftver Példány által használt adatai részben vagy egészben Szolgáltató szerver informatikai infrastruktúráján találhatóak.

**A Szoftver, mint Szolgáltatás különös feltételei a továbbiakban világosborda háttérrel kerülnek jelölésre jelen szerződésben.**

**Szoftver használati díj:** a Szoftver, mint Szolgáltatás szolgáltatás igénybevételének ellenértéke, amely egy összegben tartalmazza a Szoftver licence díját, a Szoftver Követést és Támogatást valamint a teljes Szolgáltató oldali szerver-, tárolóeszköz- és szoftver-infrastruktúra használati díját valamint a hivatkozott infrastruktúra üzemeltetését, felügyeletét és a kapcsolódó rendszeres mentések költségét.

**Nem Szoftver, mint Szolgáltatás (NSZmSZ):** a Szoftvert Ügyfél Felhasználói Ügyfél vagy harmadik fél (de nem Szolgáltató) könyveiben nyilvántartva, azt megvásárolva, jellemzően Ügyfél vagy harmadik fél (de nem Szolgáltató) szerver informatikai infrastruktúráján keresztül üzemeltetve éri el.

**A Nem Szoftver, mint Szolgáltatás különös feltételei a továbbiakban szürke háttérrel kerülnek jelölésre jelen szerződésben.**

**Interfész:** olyan Adatbázis-tábla vagy Funkció, mely kizárólag más szoftverrel történő adatcserére szolgál a) a Szoftver adattartalmának egy részét teszi Ügyfél, További Használók vagy harmadik fél által készített szoftverek számára elérhetővé, illetve b) a Szoftver adattartalmának előre meghatározott szabályok alapján, kontrollált körülmények között történő módosítását teszi lehetővé Ügyfél, További Használók vagy harmadik fél által készített szoftverek számára. Az Interfész használata, felhasználása nem járhat és közvetve sem irányulhat a Szoftver rendeltetésszerű használatától eltérő

használatra illetve a Szoftver díjának (amennyiben van) megfizetésének elkerülésére.

**Felhasználó:** az a természetes személy, aki a Szoftverben külön felhasználó-névvel rendelkezik adott időszak során és nem került kikapcsolásra (ún. deaktiválásra). A Felhasználó létrehozása és deaktiválása is Ügyfőtől kapott adatok, nyilatkozatok vagy kérések alapján történik.

**(Aktuális) Felhasználószám:** a Szoftverben nevesített (külön) bejelentkezési névvel (ún. login név) rendelkező felhasználók adott elszámolási időszak (alaphelyzetben: egy hónap) során. A természetes személyek az Ügyfél részéről kerülnek nevesítésre és kapnak saját bejelentkezési nevet (nevesített felhasználók). E tekintetben amennyiben a Szoftvert több természetes személy egyetlen bejelentkezési névvel használja, az a Felhasználószámot a természetes személyek számára növeli. Azaz szerződés szerűen csak a bejelentkezési nevek (nevesített felhasználók) számának korlátozásával a Szoftver felhasználóinak száma (a Felhasználószám) nem korlátozható Ügyfél részéről, ahhoz a Szoftver használat természetes személyek számának korlátozása is szükséges.

**Használati cél:** az alábbiak valamelyike:

- Tovább-értékesítési célú használat: csak és kizárólag a harmadik felek (lehetséges Szoftver vevők, jövőbeli felhasználók) számára történő értékesítés céljából történő Szoftver használat. Egyéb megállapodás hiányában ingyenes.
- Kipróbálási célú használat: az Ügyfél normál üzletmenetéhez, alaptevékenységéhez szorosan kapcsolódó célokra való alkalmasság ellenőrzésének céljából való Szoftver használat minősül. Egyéb megállapodás hiányában ingyenes.
- Szolgáltatás részeként történő használat: harmadik fél részéről Ügyfél számára előírt Szoftver használat, ahol a harmadik fél valamely szolgáltatás nyújtásának részeként szolgáltatja a Szoftvert Ügyfél számára. Az ilyen használat Felek részéről történt külön előzetes írásbeli megállapodás hiányában díjazás ellenében történik, mely díjat vagy Ügyfél vagy a használatot előíró harmadik fél téríti meg Szolgáltató számára.
- Egyéb: a fentiekben túl bármely más célú használat.

**További cég:** Ügyfélen kívüli, de Ügyfélhez kapcsolódó módon (Ügyféllel adatokat a Szoftverben megosztva) Szoftvert használatra cég („További cég(ek)”).

### 10 Használati jog

- 10.1 A Szoftver a magyar szerzői jog és a nemzetközi szerzői jogi egyezmények, valamint egyéb, a szellemi alkotásokra vonatkozó jogszabályok védelme alatt áll.
- 10.2 A Szoftver jogtisztaságát jelen szerződés eredeti, érvényes, cégszerűen Felek részéről aláírt példánya igazolja.
- 10.3 Ügyfél csak a használati jogot szerzi meg, a Szoftver tulajdonjogát nem.
- 10.4 A Szoftver, illetve valamennyi másolatára vonatkozó összes jogcím, - beleértve, de erre nem korlátozva a szerzői jogokat - a Szolgáltató tulajdona. Az összes, jelen szerződésben kifejezetten nem átengedett jogot a Szolgáltató fenntartja.
- 10.5 Ezen szerződés értelmében az Ügyfél másra át nem ruházható, nem kizárólagos jogot kap, arra hogy a „Szerződés főbb paraméterei - Szoftver” táblázatban található „Szoftver Felhasználószám” számú felhasználóra („Felhasználószám”) a Szoftvert használhatja.
- 10.6 A Szoftvert a Szolgáltató külön írásos engedélye nélkül az Ügyfél nem adhatja semmilyen jogcímen más(ok) birtokába vagy használatába. Írásos engedélynek minősül az erre vonatkozó szerződés.
- 10.7 Ügyfél biztonsági másolatait esetén a másolaton is fel kell tüntetni a szerzői jogra vonatkozó információkat. Az Ügyfél szoftver, mint szolgáltatás igénybe vétele esetén nem jogosult biztonsági másolatot készíteni a Szoftverről – de ez a korlátozás nem érinti a szoftver Ügyfélre vonatkozó adattartalmát, melyről Ügyfél korlátozás nélkül készíthet további másolatokat, mentéseket.
- 10.8 A Tilos a Szoftver által használt adatállományokat a Szoftver rendeltetésszerű használatának megkerülésével, külső eszközökkel módosítani, felépítésüket elemezni, kivéve, ha a Szolgáltató erre külön engedélyt ad.
- 10.9 Amennyiben Ügyfél kérésére, kezdeményezésére használja több cég egyazon időben ugyanazt a Szoftver Példányt úgy:
  - a. Csak és kizárólag Szolgáltató vagy (ilyen irányú előzetes írásbeli megállapodás esetén) Ügyfél jogosult a További cég használatához kapcsolódó felhasználói jogosultság-kezelésére
  - b. Ügyfél a További cégekkel egyetemlegesen felel a További cégek cégszerű Szoftver-használatáért.
  - c. Ügyfél jelen Szerződéssel tartalmilag egyező, az adott cégre szabott szerződést változatlan formában köteles a További cégek képviselőinek bemutatni és velük írásban, cégszerű aláírás formájában elfogadtatni majd Szolgáltató



számára az aláírt eredeti példányokat eljuttatni. Ennek hiányában a Szoftver További cégek részéről jogszerűen nem használható és ennek elmaradásából származó bármilyen kárért vagy Szolgáltatóra vonatkozó egyéb következményért Ügyfél felel.

- d. Ettől eltérő írásbeli megállapodás hiányában Ügyfél köteles a Szoftverrel kapcsolatos mindennemű térítésnek, ellenszolgáltatásnak Szolgáltató számára az előre megállapodott feltételek szerint történő megfizetésére.

## 11 Felhasználás korlátozása

- 11.1 Ügyfél Szolgáltató tudta és előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a Szoftvert – az informatikai infrastruktúráját üzemeltető szerződéses partnerein kívül - harmadik fél részére semmilyen körülmények között nem adja át és a Szoftverhez hozzáférést nem enged. Nem minősül ilyen harmadik félnek a „További cég”. A Szoftver nem használható fel a Szoftver adattartalmának vagy funkcionálisának kiegészítése, lemásolása, a Szoftver Funkcionálisával részben vagy egészben megegyező szoftver(ek) előállítására, forgalmazására, terjesztésére illetve ezen tevékenységek támogatására, elősegítésére továbbá az Interfészek kivételével a Szoftver bármilyen szempontból történő módosítására vagy sokszorosítására, a Szoftver Kód, a Szoftver belső struktúrájának, a Szoftver Adatbázis tábláinak tanulmányozására céljából. A Szoftver kereskedelmi szinten (Szolgáltató által biztosított kereskedelmi / marketing anyagokban is megtalálható) túlmutató funkcionálisáról, jellemzőiről szintén csak Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén nyilatkozik harmadik fél számára. Jelen pontban foglaltak megszegéséből származó, Szolgáltatót ért kárért Ügyfél korlátlanul felel és jelen pontban foglalt korlátozások és kártérítési felelősség az Ügyfél vonatkozásában a szerződés megszűnését követő 5 (öt) éven keresztül fennállnak.

## 12 Szoftver használat ellenőrzés és szoftver védelem

- 12.1 Ügyfél a Szoftver jelen szerződésben foglaltaknak megfelelő használatáért minden Szoftver használatban érintett munkavállalója és beszállítója vonatkozásában külön-külön is helytáll és ezekről a feltételekről ezeket a feleket írásban értesíti.
- 12.2 (Nem szoftver mint szolgáltatás esetén) Szolgáltató a Szoftver és Dokumentáció jelen szerződésben foglaltaknak megfelelő használatát Ügyfélnél előzetes egyeztetést követően ellenőrizheti. Ügyfél köteles az ellenőrzést tűrni, az ellenőrzéshez a Szoftverhez hozzáférést biztosítani és az ellenőrzésben közreműködni. Az ellenőrzés nem járhat Ügyfél rendszer működésének korlátozásával. Az ellenőrzés eredményéről Szolgáltató Ügyfelet az ellenőrzést követő három munkanapon belül tájékoztatja. Szolgáltató nyilatkozik, hogy az ellenőrzés eredményeként tudomására jutó információkat csak és kizárólag a Szoftver megfelelő használatának ellenőrzésére használja.
- 12.3 Szolgáltató nyilatkozik, hogy az ezen fejezetben meghatározottakon túl további információkat a Szoftver használatáról az Ügyfél előzetes írásbeli hozzájárulása illetve tudta nélkül nem gyűjt és a Szoftver ilyen információkat Szolgáltató számára nem küld.

## 13 Szoftver, mint Szolgáltatás (SZmSZ) adatvédelmi, adatkezelési és IT biztonsági jellemzői

- 13.1 Szolgáltató az általa szolgáltatott szerver infrastruktúrát
- 13.1.1 Jól védett, betörés- és földrengésbiztos, tűzjelző. és elektromos rendszerre felkészített tűzoltó-rendszerrel, kamerákkal felszerelt szerver hotelben, 24 órás felügyelet mellett elhelyezve üzemelteti.
- 13.1.2 Szigorú, az aktuális gyártói ajánlásokat teljes mértékben figyelembe vevő, auditálható biztonsági előírásoknak megfelelően üzemelteti, külön dedikált, az informatikai szakmában elfogadott, bevett, naprakész, a legjobb iparági gyakorlatnak megfelelő biztonsági beállításokkal és szoftverrel folyamatosan frissített tűzfallal védi.
- 13.2 Szolgáltató a Szerver infrastruktúra üzemeltetéséhez, a Szoftverben tárolt adatokhoz való hozzáféréssel ellátott jogokkal bír, a szerver infrastruktúrához hozzáféréssel rendelkező alkalmazottai, alvállalkozói számára vonatkozó szerződéseikbe szigorú, felelősség korlátozás nélküli titoktartási és munkavégzési / szolgáltatási szándékos károkozásra vonatkozó kitételek épít.
- 13.3 Szolgáltató a Szerver infrastruktúrát, a Szerver infrastruktúra pontos fellelhetőségét (földrajzi helyét) illetve az azon tárolt adatokat harmadik fél számára az Ügyfél előzetes írásbeli engedélye hiányában át nem adja, azokhoz Harmadik fél számára hozzáférést nem biztosít, kivéve ha erre törvény kötelezi.
- 13.4 Szolgáltató a Szerver infrastruktúrán található adatokat legalább napi rendszerességgel fizikailag külön helyre menti és a mentések visszatölthetőségét, az adatállományok helyreállíthatóságát rendszeresen ellenőrzi. Ügyfél kérésére illetve külön megállapodás alapján Szolgáltató a Szerver infrastruktúrán tárolt adatok Ügyfélre vonatkozó részét egy előre megállapodott kapcsolattartónak havonta postai úton tömörített, titkosított formában eljuttatja. A postai úton így eljuttatott adathordozó sérüléséért, elvesztéséért, az ezekből származó esetleges következményekért Szolgáltató nem felel.
- 13.5 A Szoftverben tárolt, kimondottan az Ügyféllel kapcsolatos adatok az Ügyfél tulajdonát képezik, ezeket az adatokat Szolgáltató üzleti titokként kezeli, Szolgáltató csak diagnosztikai vagy fejlesztési céllal vizsgálja, azokat harmadik feleknek semmilyen körülmények között (kivéve a törvényi kényszer esetét) át nem adja illetve harmadik feleknek a jelen Szerződésben foglalt szolgáltatások Ügyfél számára történő teljesítése biztosításának esetét kivéve hozzáférést nem enged és ezeket az adatokat Szolgáltató a) előre megállapodott időközönként b) Ügyfél külön kérésére esetenként c) jelen Szerződés felmondásakor, amennyiben Ügyfél arra igényt tart Ügyfél számára késlekedés nélkül átadja vagy előre megállapodott helyre és módon eljuttatja.
- 13.6 A Szolgáltató jogosult az eszközei és hálózata biztonsága érdekében rendszereit felügyelni, különösen indokolt esetben saját hálózata, az Ügyfél és mások hálózata védelme érdekében rendkívüli és azonnali intézkedéseket foganatosíthat; ilyen

esetben Ügyfél az ezzel járó esetleges Szolgáltatáskorlátozás vagy egyéb kár esetén Szolgáltatóval szemben kárigényt nem érvényesíthet.

- 13.7 Szolgáltató együttműködik az eljáró hatóságokkal, bíróságokkal bármilyen jogsértés felderítése érdekében; ennek keretében Szolgáltató eleget tesz – annak jogosságáról való meggyőződést, különösen a megkeresés formai kellékeinek vizsgálatát követően - különösen az ilyen hatóságok vagy bíróságok esetleges adatszolgáltatási felhívásának. Ilyen esetben Előfizető kárigényt nem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

#### 14 A Szoftver adatbiztonsági és adatvédelmi megoldásai

- 14.1 Szoftver a Szerver és az Ügyfél számítógépei közötti adatforgalmat minimum 128 bites titkosított csatornán bonyolítja.  
 14.2 A Szoftver alapból felhasználói név és jelszó megadása után engedélyezi a Szoftver indítását.  
 14.3 Bejelentkezéskor a Szoftver által gyűjtött adatok: amikor Ügyfél elindítja a Szoftvert, a megadott felhasználói adatok alapján a Szoftver naplózza a belépést és azt, hogy mikor és melyik számítógépen történt a belépés.

#### 15 Szoftver licencek jogtisztá használatának garانتálása

- 15.1 Szolgáltató szavatolja, hogy Ügyfél számára jogtisztá szoftver licenszeket biztosít, alkalmazkodva az adott szoftver / alkalmazás gyártója / fejlesztője (a továbbiakban szoftver tulajdonos) által biztosított licenzelési lehetőségekhez, azaz Szolgáltató megfelelő jogosultsággal rendelkezik a Szoftver használatba adására a szolgáltatást igénybevevő Ügyfél felé. Ügyfél semmilyen felelősséggel nem tartozik azokért a károkért, amelyek a Szolgáltató ezen kötelezettségének megsértéséből erednek, egyúttal a Szolgáltató vállalja az Ügyfél mentesítését a jogszavatosság megsértéséből eredő fizetési kötelezettsége esetére.

#### 16 Ügyfél kötelességei az adatbiztonság és adatvédelem kapcsán

Az alábbiak nem teljesítéséből származó esetleges biztonsági incidens következményeit Ügyfél viseli.

- 16.1 Ügyfél kötelessége a saját kliens oldali (felhasználói számítógép pl. PC vagy laptop továbbá a helyi hálózat) és szerver oldali (adatbázis-szerver, alkalmazás-szerver továbbá a helyi hálózat) infrastruktúrájának üzemeltetését úgy biztosítani, hogy a Szolgáltató által szolgáltatott Szoftverhez jogosulatlan hozzáférés az adott infrastruktúra elemen keresztül ne történhessen, illetve hogy a Szoftverben tárolt adatok (jellemzően: fájlok, állományok) vírust vagy rosszindulatú kódot ne tartalmazzanak. Szolgáltató a Szoftverben tárolt adatokat ilyen szempontból nem vizsgálja, nem ellenőrzi.  
 16.2 Ügyfél a Szoftver illetve helyi szerver oldali (adatbázis-szerver, alkalmazás-szerver továbbá a helyi hálózat) infrastruktúra jelszavak esetén előírja az erős, több egymáshoz nem kapcsolódó szóból, számból, kisbetűből, nagybetűk keverékéből álló jelszavak használatát minden felhasználója számára. Ügyfél a Szoftver jelszavakat rendszeresen – legalább negyedévente – változtatja.  
 16.3 Ügyfél biztosítja, hogy minden felhasználói névhez egy és kizárólag egy munkatárs / szerződött fél kapcsolódjon, azaz egy felhasználói névvel többen a Szoftvert ne használhassák.  
 16.4 Ügyfél kötelessége arról gondoskodni, hogy az általa bizalmasnak minősített adatokat (jellemzően: fájlok, állományok) a Szoftveren kívül illetve Ügyfél által biztonságosnak minősített tároló-helyeken kívül tartósan (átmeneti, eseti, néhány perces tároláson túl) ne tárolja, ilyen helyekre ne továbbítsa (ide értve az internetes felületen való közzétételt, illetve az e-mailen történő továbbítást is).

#### 17 Szoftver díjazása

- 17.1 A Szoftver egyszeri és ismétlődő, időszaki felhasználói díjának alapja és a Szoftver díja („Szoftver díj”) „Ajánlat – Szoftver és Szoftver Szolgáltatások díjazás részletezése” táblázatban került meghatározásra. Egyéb megállapodás hiányában az ismétlődő Szoftver díj havonta, az adott tárgyhónapra előre kerül felszámításra és elszámolásra és utólag korrigálásra kerül az Aktuális felhasználószámmal.  
 17.2 Tovább-értékesítési célú, Kipróbálási célú vagy Szolgáltatás részeként történő használat az Ügyfél számára ingyenes, így Szolgáltató jogosult az ilyen célú használat esetén a Szoftver használat ilyen jellegű voltát ellenőrizni, Ügyfél köteles az ilyen irányú ellenőrzésben közreműködni. Amennyiben bebizonyosodik, hogy Ügyfél a Szoftvert az eredeti célon túl egyéb célokra is használta, úgy Szolgáltató jogosult az ilyen (nem tovább-értékesítési célú) használat kezdetétől az őt egyébként szokásos piaci díjon megillető díjakra.

#### 18 Garancia

- 18.1 Szolgáltató rendeltetésszerű használat esetén a Szoftver használatba vételétől számított 180 napig garanciát vállal. Szoftver Követés esetén a garancia időszak a Szoftver Követéssel lefedett időszak.  
 18.2 A Szoftverre vonatkozó garancia érvényesítése a Szolgáltató székhelyén történik.

## 3) A SZOFTVER KÖVETÉS ÉS TÁMOGATÁS SZABÁLYOZÁSA

### Fogalmak, definíciók meghatározása – Szoftver követés és támogatás szabályozása

Szoftver Verzió: a Szoftver egy adott időpontban értelmezett, rendelkezésre álló változata.

Szoftver Modul / Modul: A Szoftver működése Szolgáltató részéről üzletileg / funkcionálisan explicit módon egy csoportba sorolt Funkciók összességén keresztül valósul meg (egy-egy ilyen csoport: „Modul”).

Szoftver Modul Verzió: a Szoftver Modul egy adott időpontban értelmezett, rendelkezésre álló, használható változata.

Ügyfél Támogatási Képviselő: Bejelentés megtételére, Bejelentéssel kapcsolatos ügyintézésre, a Bejelentések Ügyfél oldali koordinálására kijelölt Ügyfél oldali személy.

Ügyfél-oldali Hiba: olyan Hiba, amelynek oka az Ügyfél oldalán felmerült körülmény miatt következett be. Az Ügyfél-oldali Hiba okának feltárására és elhárítására fordított Szolgáltatói időráfordítás külön, explicit módon kerül elszámolásra Felek között. Az Ügyfél-oldali Hiba esetén nem szükséges külön Ügyfél megrendelés a szolgáltatás igénybevételéhez; azaz munkaráfordítását Szolgáltató Ügyfél explicit megrendelésének hiányában – kizárólag a Bejelentés birtokában – is (külön írásbeli Ügyfél oldali nyilatkozat nélkül) érvényesítheti. Elszámolási szempontból az Ügyfél-oldali Hiba Igénynek minősül és arra a Szoftver Változtatási szolgáltatás feltételei érvényesek. Ügyfél-oldali hibának minősülnek különösen a következők:

-Ügyfél kliens (felhasználói) számítógépein vagy azok operációs rendszerében, azok egyéb szoftverében vagy eszközeinek illesztésében (pl. nyomtató, scanner) bekövetkező hiba

-Szoftver nem megfelelő használatából származó hiba (pl. hiányos vagy téves adatbevitel vagy törlés illetve téves tömeges adatmódosítás vagy törlés)

-Nem megfelelő biztonsági felhasználásból eredő hibák (pl.: bejelentkezve hagyott felügyelet nélküli számítógép, nem megfelelően kezelt /pl. harmadik fél számára átadott vagy elhagyott, elvesztett/ jelszó, jelszó kliens (felhasználói) számítógépen a jelszó megjegyzését követő incidens)

-Harmadik fél informatikus vagy számítástechnikai szakértő által végrehajtott, jóvá nem hagyott szoftver illesztés vagy adatkinyerés

-Sérült adatállományok rendszerbe való betöltése

-Ügyfél oldali távközlési / internet kapcsolat hibája (lassú internet kapcsolat, szakadozó internet kapcsolat, megszűnt internet kapcsolat)

-Ügyfél oldali egyéb informatikai infrastruktúra elemek hibája vagy azok által okozott hiba (pl. áramszolgáltatás kimaradása, helyi hálózat hibája, egyéb hálózati elemek hibája, vírusirtó vagy tűzfal hibája vagy beállítása, mely a működés korlátozza vagy gátolja)

-Ügyfél oldali minden olyan hiba, ami az Ügyfél oldali számítógépek illetve hálózat felhasználói azonosításában, jogosultságaiban történő változásokból ered (pl. név változás, jogosultság elvétel, címár módosítás, user account control bekapcsolás, külön tranzakció alapú naplózás beállítás – ezek jellemzően nem vezetnek hibához, de esetenként szintén /nem megfelelő alkalmazásuk esetén/ hibát eredményezhetnek)

Szoftver Követési Díj: Szoftver Követési szolgáltatás ellenértéke.

Szoftver Támogatási Díj: a Szoftver Támogatási szolgáltatás ellenértéke.

Díjalap: a Szoftver Követési Díj és Szoftver Támogatási Díj alapja:

- Rendszeres Szoftver Használati Díj fizetése esetén: a Rendszeres Szoftver Használati Díj adott Követési időszakra összesített esedékes nettó (ÁFA nélküli) összege
- Szoftver licence vásárlás esetén: a Szolgáltatótól már megvásárolt (Szolgáltató részéről Ügyfél számára kiszámlázott és Ügyfél részéről számlában elfogadott) licence díjak nettó (ÁFA nélküli) összesen összege

a nem Egyedi Fejlesztések (azon Szoftver Modul, mely olyan rész / változtatást tartalmaz, amelyet Szolgáltató kimondottan Ügyfél saját, speciális igényeinek megfelelően készít el és azt sem más ügyfél sem a Szolgáltató nem használja) tekintetében. Az Egyedi Fejlesztések esetén az itt megjelölt összegek kétszerese a díjalap. A Díjalap minden átadásra kerülő, Rendszeres Szoftver Használati Díj növekedéssel, Szoftver licence vásárlással illetve Szoftver vagyoni jog vásárlás díjával növekszik.

#### 19 Szoftver Követés és Támogatás általános feltételei

- A Szoftver használata illetve a Szoftver garancia önmagában nem jogosít Szoftver Követési / Szoftver Támogatási szolgáltatások igénybe vételére.
- A Szoftver Követés / Szoftver Támogatás nem tartalmazza az Igények teljesítésére illetve Ügyfél-oldali Hiba elhárítására fordítandó Szolgáltatói munka ellenértékét, sem az új Szoftver funkciók, képességek bevezetésének, betanításának ellenértékét.
- A Szoftver Követési szolgáltatás és a Szoftver Támogatási szolgáltatás is adott naptári hónapra vonatkozik („Követési időszak” illetve „Támogatási időszak”) és akkor vehető igénybe a tárgyhónapra, ha az Ügyfél a vonatkozó díjat tárgyhónapra előre megfizette Szolgáltató számára.

#### 20 Szoftver Követés általános feltételei

20.1 A „Szoftver, mint Szolgáltatás” díja tartalmazza a Szoftver Követés szolgáltatások ellenértékét.

21 „Nem Szoftver mint Szolgáltatás” specifikus Szoftver Követés (frissítés / upgrade) feltételei

- Ügyfél a Követési szolgáltatás részeként kapott telepítési utasításokat köteles gondosan áttanulmányozni és szigorúan azok szerint eljárni. A telepítési utasítás be nem tartásából származó esetleges hibákért Ügyfél a felelős.
- A Szoftver követés nem tartalmazza a telepítés során a külön telefonos támogatást (az csak Szoftver Támogatás szolgáltatás vagy Szoftver Változtatási szolgáltatás igénybe vételével elérhető).
- Ügyfél telepíti a Szoftver aktuális változatát saját szerverére / szervereire, minden esetben először Teszt ezt követően Teszt Integrációs Környezetbe. Mind a Teszt mind az Integrációs Környezetbe történt telepítést követően az így telepített Szoftver Verziót teszteli és a teszt eredményét Szolgáltatónak megküldi. Az ebben a pontban foglaltak elmaradásából származó esetleges Hibák minden esetben Ügyfél-oldali Hibának minősülnek.
- Amennyiben legalább három hónapon keresztül Ügyfél a Szoftver Követés szolgáltatást nem veszi igénybe, úgy Szoftver Követés szolgáltatás újbóli igénybevétele esetén

21.4.1 az elmaradt időszakok Szoftver Követési Díjának hónaponként 5%-kal (azaz öt százalékkal) növelt díját egy összegben Szolgáltató számára megfizeti (azaz pl. 3 elmaradt hónap esetén az eredeti Szoftver Követési Díj 1,15-szorosa esedékes).

21.4.2 az elmaradt újabb Szoftver Verziókat egyben telepíti

## 22 Szoftver Támogatás (support) feltételei

22.1 A Szoftver Támogatás 3 szinten valósul meg („Támogatási Szint”): Prémium, Profi, Alap. A három szint közös jellemzőit a 6. mellékletben található Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement), az eltérő jellemzőit pedig az „Ajánlat – A havi előfizetői díj tartalma” megjelölésű táblázat foglalja össze.

22.2 A Szoftver Támogatási szolgáltatás esetleges igénybevétele a Bejelentés-sel kezdődik és a Bejelentés lezárásával ér véget. A folyamat leírása a 3. Mellékletben található.

22.3 A „Szoftver, mint Szolgáltatás” díja tartalmazza a 6. Számú Mellékletben található Profi szintű Szoftver Támogatás szolgáltatások ellenértékét.

## 4) ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 23 Díjak, pénzügyi teljesítés, fizetési határidő

- 23.1 A szolgáltatások teljesítése fejében Szolgáltatót az Egyedi Szerződésben megjelölt szolgáltatások / termékek vonatkozásában felsorolt díjak illetik meg.
- 23.2 A Vállalkozási díj és további, jelen szerződésben megjelölésre került díjak évente (vagy negyedévente, negyedéves 5%-ot meghaladó fogyasztói árindex növekedés esetén) a KSH által az előző évre (vagy negyedévre) közzétett fogyasztói árindexszel módosulhatnak az árindex módosulásának a közzétételét követő maximum 60 napon belül (jogvesztő határidő), külön írásbeli megállapodás nélkül. Szolgáltató a módosítást a vonatkozó számlájában / elszámolásában jelzi és a változásra külön mellékletben a figyelmet felhívja.
- 23.3 A Vállalkozási díjakat Ügyfél a számára kiállított számla alapján fizeti meg.
- 23.4 Szoftver, mint Szolgáltatás igénybe vétele esetén a Szoftver használati időszaki díj, a Szoftver Követési Díj és a Szoftver Támogatási Díj kiszámlázása havi rendszerességgel az adott hónapra előre történik.
- 23.5 Ügyfél a díjakat
- 23.5.1 A rendszeresen igénybe vett Szoftver, mint szolgáltatás, Követés és Támogatást szolgáltatások esetén a tárgy hónapra előre;
- 23.5.2 Egyszeri alkalommal igénybe vett (tipikusan Bevezetési) szolgáltatások esetén a szolgáltatás átadás-átvételét követő 8 naptári napon belül;
- 23.5.3 vagy előleg esetén az Ajánlatban megjelölt időpontra / határidőre; fizeti meg, a számla kézhezvételét követően, a Szolgáltató bankszámlájára történő átutalás útján.
- 23.6 Amennyiben Ügyfél fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy Szolgáltató a teljesítést a vonatkozó számla kiegyenlítéséig felfüggesztheti. Szolgáltató nem felel az ezen okból bekövetkező késedelemért illetve egyéb következményért.

### 24 Felelősség korlátozása

- 24.1 A Szolgáltató nem vállal felelősséget semmilyen közvetett vagy közvetlen kárért (például, de nem kizárólagosan felsorolva, így egyéb lehetőséget sem kizárva: adatvesztés, üzleti haszon elmaradása, üzleti tevékenység félbeszakadása, egyéb anyagi veszteségek), mely a Szoftver **ügyfél általi felróható** használatából vagy esetlegesen Ügyfél részéről végzett vagy eltűrt tevékenységből származó egyoldalú gátolt működéséből ered. A Szolgáltató felelőssége a jelen szerződésben foglaltakra korlátozódik és ez alapján az esetleges kártérítés összege – az Ügyfél adatai illetve üzleti és ügyvédi titkai vonatkozásában történt szándékos, akaratlagos, vagy Szolgáltatónak egyértelműen felróható okból bekövetkezett szolgáltatói szerződésszegés esetét kivéve - nem haladhatja meg a) Ügyfél által egy összegben kifizetett Szoftver használati díj esetén a Szoftverre kifizetett díj, míg b) rendszeres használati díj ellenében használt Szoftver használati jogának ellenértékéeként a megelőző 12 (tizenkét) hónapban használati díj címén kifizetett összeg 10%-át, azaz tíz százalékát.
- 24.2 Szolgáltató a Szerződés Szoftver Bevezetési feladatainak teljesítéséből származó teljes, kötbéren felüli felelőssége – az Ügyfél adatai illetve üzleti titkai vonatkozásában történt szándékos, akaratlagos, Szolgáltatónak egyértelműen felróható okból bekövetkezett szolgáltatói szerződésszegés esetét kivéve - a teljesítés kapcsán Szolgáltató számára egy naptári éven belül kifizetésre került (pénzügyileg is teljesített) összes szolgáltatói díj maximum 10%-a, azaz tíz százaléka. Az ezen felüli kártérítési felelősség ellenértékét jelen szerződés díjai nem tartalmazzák.
- 24.3 Szolgáltató jelen Szerződés keretén belül semmilyen formában nem tehető felelőssé Ügyfél egyéb szoftverekkel kapcsolatos jogtalan szoftver-használatáért, sem annak következményeiért.
- 24.4 Szolgáltató a jelen Szerződésben foglalt szolgáltatásaihoz kapcsolódóan nem tehető felelőssé azon harmadik félnek felróható okból bekövetkező adatvesztésért, szolgáltatás-kimaradásért, szoftver funkció csökkent mértékű működéséért, amellyel sem Szolgáltató sem valamely alvállalkozója nem áll szerződéses jogviszonyban akkor, ha a kár megelőzése és elhárítása kapcsán úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 24.5 Szolgáltató nem felel a Szoftver adattartalmáért azaz nem vizsgálja, hogy Ügyfél vagy harmadik fél felhasználó milyen adatokat tárol a Szoftverben és ezért nem is tehető felelőssé.

### 25 Titokvédelem

- 25.1 Felek a jelen szerződés keretében egymásról megismert üzleti gyakorlatra, stratégiára, adatokra, egymás szervezetéről, azok működéséről, termékeikről megszerzett információkra, így különösen a másik fél által titkosnak minősített információkra vonatkozóan teljes körű titoktartási kötelezettséget vállalnak, azokat kizárólag saját ügykörükön belül, jelen szerződés teljesítése érdekében használják fel. Felek kötelezettséget vállalnak, hogy a jelen pont hatálya alá tartozó adatokat és forrásokat csak a másik fél előzetes írásbeli beleegyezése esetén publikálják, hozzák nyilvánosságra, idegenítik el vagy adnak harmadik személyek számára azokhoz hozzáférést. Felek kötelesek megtéríteni a másik fél számára azt a vagyoni és nem vagyoni kárt és sérelemdíjat, melyet jelen fejezetben meghatározott titokvédelmi kötelezettségük megszegésével okoznak.

## 26 Érvényesség és hatály

- 26.1 A Szerződés határozatlan időtartamra jött létre és hatályosságának (érvényességének) kezdete az „Egyedi Szerződés főbb paraméterei – Általános paraméterek” táblázatban található „ Szerződés érvényesség kezdete” dátum vagy az aláírás napja (a kettő közül a korábbi).
- 26.2 A Szoftver használati jogának kezdete annak az időszaknak a kezdete, amelyre vonatkozóan Ügyfél a vonatkozó díjakat megfizette.
- 26.3 Ingyenes Szoftver használat esetén a használati jog időtartama egybeesik a Szerződés érvényességének kezdetével illetve végével.

## 27 A szerződés módosítása

- 27.1 Jelen szerződés bármely módosítása kizárólag írásban, mindkét fél cégszerű aláírásával érvényes.

## 28 A szerződés megszűnése és felmondása

### A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE ÉS AZ ADATOK

#### 29 A szerződés megszűnésekor a Szolgáltatónál tárolt Ügyfél-adatok átadásának módja, feltételei Ügyfél számára

- 29.1 A Szerződés megszűnése esetén az Ügyfél adatait csak lekérdezésre korlátlan ideig elérheti a Szoftverben.

### KÖZÖS MEGEGYEZÉSSEL ÉS RENDES FELMONDÁSSAL VALÓ FELMONDÁS

- 29.2 Felek jelen Szerződést közös megegyezéssel bármikor, egyébként pedig rendes felmondással 60 napos felmondási idővel jogosultak megszüntetni. Ez esetben a Szerződés a jövőre nézve szűnik meg, és Felek további szolgáltatásokkal nem tartoznak egymás felé és elszámolnak egymással. A megszűnés hatálya előtt nyújtott szerződés szerű szolgáltatás szerződés szerű pénzbeli ellenértékét meg kell fizetni. Amennyiben a már teljesített pénzbeli ellenszolgáltatásnak megfelelő szolgáltatást a másik fél még nem teljesítette, a pénzbeli ellenszolgáltatás visszajár.
- 29.3 A Szerződés felmondása kizárólag írásban érvényes. Ügyfél a Szerződés felmondására kizárólag akkor jogosult, ha nincs fennálló díjtartozása és az esetlegesen vállalt hűségidőből még hátralévő időszakra eső szolgáltatási díjat a Szolgáltató részére egy összegben megfizeti. Ügyfél felmondása esetén a hűségidőből még hátralévő időszakra eső szolgáltatási díj mértékének megállapításánál a felmondásig eltelt időszak felhasználószámának átlagát kell alapul venni.

### RENDKÍVÜLI FELMONDÁS SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL

- 29.4 Jelen Szerződést Szolgáltató azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással Ügyfélhez címzett, részletesen megindokolt írásbeli nyilatkozatával, írásban, az alább felsorolt esetekben mondhatja fel:
- 29.4.1 Szolgáltató által teljesített (Nem Szoftver mint szolgáltatás esetén az érintett Ügyfél részéről aláírt teljesítési jegyzőkönyvvel vagy előzetesen írásban Szolgáltatói számlával alátámasztott) szolgáltatás ellenértékét - Szolgáltató kétszeri írásbeli fizetési felszólítása ellenére - Ügyfél a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 15 napon belül nem fizeti meg.
- 29.4.2 Ügyfél a jelen szerződésben rögzített titokvédelmi kötelezettségét hitelt érdemlően bizonyítható módon súlyosan megszegi.
- 29.4.3 Ügyfél tevékenységi köre Szolgáltató érdekeit sértő módon megváltozik.
- 29.5 Szolgáltató részéről történt rendkívüli felmondás esetén Szolgáltató további szolgáltatásokkal a Szoftverrel elérhető adatok olvasásra és letöltésre való hozzáférhetőségének biztosításán kívül nem tartozik, Ügyfél további szolgáltatásokat nem követelhet, és az ellenérték nélkül maradt szolgáltatásokkal Felek egymással elszámolni, azokat rendezni kötelesek. E mellett Ügyfél Szoftver használati joga megszűnik.

### RENDKÍVÜLI FELMONDÁS ÜGYFÉL RÉSZÉRŐL

- 29.6 Jelen Szerződést Ügyfél azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással Szolgáltatóhoz címzett, részletesen megindokolt írásbeli nyilatkozatával, a törvényben megszabott vonatkozó határidőre és módon (írásbeli, a címzett fél részére kézbesített felmondás, a kézbesítést követő 15. napra) felmondhatja abban az esetben, ha
- 29.6.1 Szolgáltató az általa vállalt szolgáltatásokat kizárólag Szolgáltatónak felróható okból, írásbeli felszólítás ellenére 60 napot meghaladó késedelemmel vagy sorzatosan hibásan teljesíti, vagy
- 29.6.2 A jelen Szerződésben rögzített titokvédelmi kötelezettségét megszegi.
- 29.6.3 Szolgáltató tevékenységi köre az Ügyfél érdekeit sértő módon megváltozik

### A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK EGYÉB ESETEI

- 29.7 Jelen Szerződés megszűnik, amennyiben Szolgáltató vagy pedig Ügyfél jogutód nélkül megszűnik.

### 30 Alvállalkozó bevonása és feltételei

- 30.1 Szolgáltató a feladatok elvégzéséhez alvállalkozókat vehet igénybe. Az Alvállalkozók munkájáért Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik. Szolgáltató kötelezi magát, hogy alvállalkozóira jelen szerződés valamennyi rendelkezését kiterjeszti.

### 31 Vitás kérdések rendezése

- 31.1 Felek jelen szerződés megkötéséből, érvényességéből és teljesítéséből eredő vitás kérdéseiket először megkísérlik egymással személyesen egyeztetni. Abban az esetben, ha nem sikerül Felek között felmerült bármely vitás kérdés, nézeteltérés békés úton történő rendezése, úgy Felek Szolgáltató mindenkorai székhelye szerint illetékes helyi illetve járási bíróság illetve törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki. Az eljárás során a magyar nyelvet kell alkalmazni.

### 32 Vegyes rendelkezések

- 32.1 Felek jelen szerződés során üzleti partnerként járnak el egymással, amely
- 32.1.1 a másik fél érdekeinek megértését és figyelembe vételét és
- 32.1.2 a felmerülő esetleges problémák, kérdések közös, nyílt, az adott féltől elvárható professzionális módon történő kezelését és mihamarabbi, minél hatékonyabb módon történő lezárását jelenti.
- 32.2 Felek a másik fél jelen szerződés teljesítésébe bevont, az adott féllel kapcsolatba került munkatársait, tanácsadóit, alvállalkozóit sem saját, sem egy harmadik fél nevében nem csábítják, nem alkalmazzák és szabadfoglalkozásuként sem foglalkoztatják. Felek vállalják, hogy előzetes írásbeli hozzájárulást kérnek a másik féltől, ha a jelen szerződés hatálya alatt, valamint annak lejártá után 12 (tizenkét) hónapon belül közvetve vagy közvetlenül igénybe veszi a másik fél olyan alkalmazottainak, konzultánsainak vagy alvállalkozóinak a szakmai szolgáltatásait, akik a jelen szerződés keretében nyújtott szolgáltatások elvégzésében bármikor részt vettek és az érintett féllel kapcsolatba kerültek. Az írásbeli hozzájárulás megtagadása ellenére történt, vagy írásbeli hozzájárulás kérése nélküli igénybe vétel, munkavégzésre irányuló jogviszony létrejötte esetén köteles a jelen pontban foglaltakat megszegő fél a másik fél számára esetenként 20.000.000 - Ft., azaz húszmillió forint általán-kötbért fizetni **azzal, hogy az esetleges túlmenő kár megtérítésére is köteles, mely kár mértékét a másik fél írásban közli az érintett féllel, részletezve a túlmenő kár mértékét és indoklását.**
- 32.3 Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató jelen szerződésben foglaltakra referenciaként hivatkozzon, előzetesen egyeztetett módon.
- 32.4 A jelen szerződést igény esetén, illetve évente kétszer a Szolgáltató jogosult felülvizsgálni, azon az Ügyfelek előzetes írásbeli értesítését követően változtatni.
- 32.5 Jelen szerződés a magyar jog alapján készült, és a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben elsősorban a Polgári Törvénykönyv és a szerzői jogról szóló jogszabályok rendelkezései az irányadóak.
- 32.6 Jelen szerződést Felek elolvasást és értelmezést követően, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag és cégszerűen írták alá.
- 32.7 A jelen szerződésben megjelölt díjak, árak nettó árak, nem tartalmazzák a megállapításukkor esedékes rendelkezéseknek megfelelő mértékű általános forgalmi adót.

### Melléletek

1. sz. Melléklet: A Szolgáltató által nyújtható szolgáltatások (szolgáltatás katalógus), díjak és kedvezmények
2. sz. melléklet: Az ÁSZF-ben és mellékleteiben foglaltaktól eltérő illetve azokat kiegészítő, Ügyfél-specifikus megállapodások
- 3.sz. Melléklet: Bejelentések kezelése
4. sz. Melléklet: Projekt együttműködés esetén érvényes különfeltételek
5. sz. Melléklet: Informatikai szolgáltatás nyújtása Ügyfél-rendszerhez való hozzáférés mellett: különfeltételek
6. sz. Melléklet: Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement)

# 1. sz. Melléklet: A Szolgáltató által nyújtható Szolgáltatások (szolgáltatás katalógus), díjak és kedvezmények és a Szolgáltatások részletezése

## A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK (SZOLGÁLTATÁS KATALÓGUS)

### I. ALAP SZOLGÁLTATÁSOK – SZOFTVER MINT SZOLGÁLTATÁS / SZOFTVER + KÖVETÉS + TÁMOGATÁS

SZOLGÁLTATÁS	LEÍRÁS	DÍJAZÁS
<b>SZOFTVER / SZOFTVER, MINT SZOLGÁLTATÁS – ALAP (BASE)</b>		
„Szoftver mint szolgáltatás” szolgáltatás – 10XONE alkalmazás szolgáltatása – ALAP (BASE)	<p>A „Fogalmak meghatározása” szerinti Szoftver, Szoftver, mint szolgáltatás-ként szolgáltatva, az alábbiakban ismertetésre kerülő feltételekkel.</p> <p>A Szoftver ALAP (BASE) változata az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Szoftver, Szoftver, mint szolgáltatás-ként szolgáltatva</li> <li>2) Rendszeres mentések</li> <li>3) Tartalék adatközpont (helyreállítási idő garancia nélkül)</li> <li>4) támogatás e-mailen</li> </ol> <p>Nem része az ALAP (BASE) változatnak a többi változat szolgáltatása.</p> <p>Tárhely: a 10XONE ALAP (BASE): 0,1 GB felhasználónként.</p>	Lásd: 2. Sz. melléklet: Szoftver / Szoftver mint szolgáltatás díjai és kedvezmények
<b>SZOFTVER / SZOFTVER, MINT SZOLGÁLTATÁS – PROFESSZIONÁLIS / PROFI (PROFESSIONAL)</b>		
„Szoftver mint szolgáltatás” szolgáltatás – 10XONE alkalmazás szolgáltatása – PROFESSZIONÁLIS / PROFI (PROFESSIONAL)	<p>A „Fogalmak meghatározása” szerinti Szoftver, Szoftver, mint szolgáltatás-ként szolgáltatva, az alábbiakban ismertetésre kerülő feltételekkel.</p> <p>A Szoftver PROFESSZIONÁLIS / PROFI (PROFESSIONAL) változata az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) A Szoftver ALAP (BASE) változatában foglalt szolgáltatások továbbá</li> <li>2) Lehetőség egyedi tanácsadásra / tréningre</li> <li>3) Garantált szolgáltatási szint, a jelen ÁSZF 6. mellékletben található Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement) Profi szolgáltatási szintjének megfelelően</li> <li>4) Képernyők és jelentések testreszabása, változtatása (alapból Ügyfél végzi – vagy Szolgáltató vagy harmadik fél külön díjazás ellenében)</li> <li>5) Telefonos támogatás a jelen ÁSZF 6. mellékletben található Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement) Profi szolgáltatási szintjének megfelelően, az ide vonatkozó részében leírtak szerint.</li> </ol> <p>Nem része a ALAP (BASE) változatnak a PRÉMIUM (PREMIUM) változat szolgáltatása.</p> <p>Tárhely: 10XONE PROFESSZIONÁLIS / PROFI (PROFESSIONAL): 0,5 GB felhasználónként.</p>	Lásd: 2. Sz. melléklet: Szoftver / Szoftver mint szolgáltatás díjai és kedvezmények
<b>SZOFTVER / SZOFTVER, MINT SZOLGÁLTATÁS – PRÉMIUM (PREMIUM)</b>		
„Szoftver mint szolgáltatás” szolgáltatás – 10XONE alkalmazás szolgáltatása – PRÉMIUM (PREMIUM)	<p>A „Fogalmak meghatározása” szerinti Szoftver, Szoftver, mint szolgáltatás-ként szolgáltatva, az alábbiakban ismertetésre kerülő feltételekkel.</p> <p>A Szoftver PRÉMIUM (PREMIUM) változata az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) A Szoftver ALAP (BASE) és PROFESSZIONÁLIS / PROFI (PROFESSIONAL) változatában foglalt szolgáltatások továbbá</li> <li>2) Egyedi fejlesztések / a Szoftver kódjának Ügyfél egyedi igényei alapján való változtatása, továbbfejlesztése (jellemzően külön díjazás ellenében)</li> <li>3) Más, harmadik fél rendszerekkel való integráció (jellemzően külön díjazás ellenében)</li> <li>4) Ügyfél számára készített egyedi folyamatok (jellemzően külön díjazás ellenében)</li> <li>5) Prémium Támogatás igénybe vételének lehetősége (külön díjazás ellenében) a jelen ÁSZF 6. mellékletben található Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement) ide vonatkozó részében leírtak szerint.</li> </ol> <p>Tárhely: 10XONE PRÉMIUM (PREMIUM): 2 GB felhasználónként.</p>	Lásd: 2. Sz. melléklet: Szoftver / Szoftver mint szolgáltatás díjai és kedvezmények

<b>SZOFTVER KÖVETÉS – MINDEN VÁLTOZAT RÉSZÉT KÉPEZI, KÜLÖN DÍJAZÁS NÉLKÜL</b>		
Szoftver követés	<p>Szolgáltató jogosult a technika, az ismeretek aktuális állása szerint a Szoftver működésén folyamatosan javítani, azt fejleszteni. Ennek eredménye a Szoftver Követés, mint szolgáltatás. A szolgáltatás a gyakorlatban új Szoftver Modul Verzió biztosítása az Ügyfél számára, amikor azok megjelennek; a vonatkozó</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• telepítési, frissítési utasításokkal,</li> <li>• esetleges beállításokra vonatkozó utasításokkal,</li> <li>• előírt technikai feltételekkel és a</li> <li>• változásokat összefoglaló jelentéssel</li> </ul> <p>együtt, attól függetlenül, hogy a Szoftver változtatására jogszabályi előírás, ügyfél igény miatt vagy Szolgáltató saját kezdeményezése okán került sor. A Szoftver Követés szolgáltatás keretén belül Szolgáltató a legújabb már elérhető és fejlesztői tesztelésen átesett szoftver komponenseket Ügyfél számára a komponensek telepítési utasításával együtt az új Szoftver Verzió megjelenését követően egy hónapon belül megküldi. Ügyfél a Szoftver már Ügyfélnél jogszerűen használatban levő Moduljai vonatkozásában jogosult a szolgáltatás igénybe vételére.</p> <p>Jogsabályi Szoftver Követés(e): Szoftver Követés jogszabályi előírások változása miatt. A jogszabályi változást észlelheti Szolgáltató de észlelheti Ügyfél is. A jogszabályi változásokból származó változtatásokhoz Ügyféllel külön egyeztetés nem szükséges. Szolgáltató ésszerű határidőn belül teszi elérhetővé a Jogsabályi változások miatt változó Szoftver érintett funkcióit.</p> <p>Funkcionális Szoftver Követés(e): Szoftver Követés egyéb (nem jogszabályi) okból.</p>	A Díjalap 10%-a, azaz tíz százaléka, a Díjalapban benne foglaltatik
<b>SZOFTVER TÁMOGATÁS</b>		
Szoftver támogatás(i) szolgáltatás) Első-, másod- és	A Szoftver telepítésének és használatának támogatása csak e-mailen – a jelen ÁSZF 6. Mellékletében található Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement) erre nem vonatkozik.	



10xONE – Szoftver és szolgáltatási szerződés – Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) 4.1.0

harmadszintű támogatás – ALAP (BASE)		
Szoftver támogatás(i) szolgáltatás) Első-, másod- és harmadszintű támogatás – PROFESSZIONÁLIS / PROFIS (PROFESSIONAL) és PRÉMIUM (PREMIUM)	A Szoftver telepítésének és használatának támogatása Szolgáltató részéről a jelen ÁSZF 6. mellékletben található Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement) ide vonatkozó részében leírtak szerint.	ÁSZF 6. Melléklet szerint

## I. ALAP SZOLGÁLTATÁSOK - SZOFTVER / SZOFTVER MINT SZOLGÁLTATÁS DÍJAI (ÁRAI) ÉS KEDVEZMÉNYEK

### DÍJAK

A Szoftver Használati díjat Felhasználónként számítjuk = a Szoftver Használati Díj Felhasználónként x használt Részek (Modulok) száma x a Felhasználók száma. Felhasználók számába beleszámít minden nevesített felhasználó aki aktív (Szoftverbe belépésre képes, azaz nem ún. deaktivált) felhasználó-névvel rendelkezik az alkalmazásban az elszámolási időszakban (teljesen vagy akár csak egy részében). A használt Részek (Modulok) listáját jelen melléklet tartalmazza.

Interfész díj - egyszerű/standard kerül felszámításra minden, Ügyfél részéről használatba vett olyan interfészre, mely a Szoftver és bármely Ügyfél által használt rendszer között adatot mozgat és Szolgáltató az azonos interfészt más (harmadik fél) Ügyfél számára már szolgáltatja, vagy várhatóan szolgáltatni fogja.

Interfész díj - komplex/egyedi kerül felszámításra minden, Ügyfél részéről használatba vett olyan interfészre, mely a Szoftver és bármely Ügyfél által használt rendszer között adatot mozgat és Szolgáltató azonos interfészt más (harmadik fél) Ügyfél számára még nem szolgáltat és várhatóan az adott interfésszel azonos interfészt belátható időn belül nem szolgáltat majd.

Interfész díj – adatintenzív interfész kerül felszámításra minden, Ügyfél részéről használatba vett olyan interfészre, mely a Szoftver és bármely Ügyfél által használt rendszer között adatot mozgat és az adott hónapban mozgatott adatok rekord-száma (adatbázis-rekordok száma vagy pedig – amennyiben alkalmazások közötti függvény / szolgáltatás-hívással működik az interfész – hívások száma) meghaladja az ezret.

### KEDVEZMÉNYEK

**Hűségidő kedvezmény** jár ha Ügyfél vállalja, hogy a Szerződést adott ideig nem bontja fel miközben a hűségidőre szereződött összegnél alacsonyabb összegre nem csökken a szerződésben foglalt díj és / vagy a díj arányos növelése nélkül nem növekszik a felhasználószám vagy a használt területek száma. A kedvezmény alapja, hogy a hűségidőt vállaló ügyfelek biztosabban, elkötelezettebben hajtják végre a Szoftver bevezetést, viszik végig a saját működésükben eltervezett változásokat.

**Egyéb, eseti kedvezmények, akciók:** esetenként Szolgáltató marketing akciók vagy eseti kedvezmények keretében az aktuálisan meghirdetett standard áráktól eltérő árakat alkalmazhat. Ezek célja jellemzően egy adott termék-kör vagy ügyfél-kör megcélzása – és valamilyen korlátozások, egyéb feltételek mellett a termék-kör vagy ügyfél-kör kapcsán kedvezmények nyújtása. Ezek a kedvezmények olyan mértékű korlátozásokat vagy egyéb feltételeket tartalmaznak amelyek a díjazás ellenében nyújtott jóval bővebb körű szolgáltatásokkal nem összehasonlíthatóvá teszik az adott szolgáltatást. Ezt Ügyfél tudomásul veszi és egyben lemond arról a jogáról hogy a jelen pontban hivatkozott Szolgáltatói marketing akciókra vagy eseti kedvezményekre hivatkozva a Szolgáltatóval már megkötött szerződés módosítását kezdeményezze, egyoldalúan módosítsa vagy egyéb módon a fizetendő díjakat csökkentse vagy Szolgáltató Ügyféllel szembeni követelése esetén ezen marketing akciókra vagy eseti kedvezményekre hivatkozzon.

## SZOLGÁLTATÁS KATALÓGUS

## II. BEVEZETÉSI SZOLGÁLTATÁSOK – OKTATÁS, STANDARD

SZOLGÁLTATÁS	LEÍRÁS	DÍJAZÁS*
Szoftver oktatás	<p>Előzetesen meghirdetett időpontban és helyen – előzetes egyeztetés esetén kivételes esetben (jellemzően 10 fő egyszerre oktandó létszám felett) Ügyfél telephelyén vagy más, Ügyfél által biztosított helyen.</p> <p>Az Oktatási során a szoftver használathoz szükséges alapismereteket adjuk át. Ezzel Ügyfél kulcs-szakemberei már részt tudnak venni a bevezetésben. Ez az oktatás fél-egy nap (4-8 óra) és a szoftver alapjait érinti.</p> <p>Az oktatásokat nagyobb (20 feletti) felhasználószám esetén ún. „train the trainer” módon tartjuk, azaz az Ügyfél oldali kiemelt felhasználókat és vezetőket képezzük, akik saját maguk képzik ki a további esetleges Ügyfél oldali kollégákat. Az oktatás működő (alapszinten tesztelt, beállított és adatokkal feltöltött) oktató rendszeren történik, mely alkalmas a szoftver alap-funkcionalitások teljes körű bemutatására az adott szerepkör számára. Az oktatáshoz szükséges oktató környezet fizikai elemeket (hardverek) illetve az oktatáshoz szükséges alap (szerver és kliens oldali operációs rendszer, adatbáziskezelő, hálózati beállítások, szerverek) beállításokat Ügyfél a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett módon a projekt során biztosítja, úgy, hogy az oktatásokat az Ügyfél által biztosított egy adott, előre kijelölésre kerülő, az Ügyfél telephelyén levő irodájában bonyolítsa le. Amennyiben Szolgáltató szolgáltatja a szerver oldali infrastruktúrát, úgy Ügyfél csak a szerver oldali infrastruktúrához szükséges hálózati kapcsolatokat és a kliens oldali infrastruktúrát biztosítja.</p> <p>A díjazás maximum 10 fő egyidejű oktatására vonatkozik.</p>	1 embernap szakértői díj

## III. BEVEZETÉSI SZOLGÁLTATÁSOK – SZOFTVER BEVEZETÉS, STANDARD

A bevezetésre jellemzően azért van szükség, mert a változás, amit a szoftver használatba vétele okoz a szervezetben változtatást igényel(het) a folyamatokban, szokásokban, ismeretekben.

Funkció-területenkénti standard bevezetési szolgáltatás tartalma és kapcsolódó standard ráfordítás

SZOLGÁLTATÁS	LEÍRÁS / AZ ALAPDÍJBAN FOGLALT SZOLGÁLTATÁSOK	DÍJAZÁS*
Szoftver Bevezetés, standard – alapbeállítások + Feladatok	<p>Alapvető cégdatok felvitele.</p> <p>A Ügyfeletől a meghatározott felhasználószámú felhasználó felvitele és Szoftver szerepkörökbe sorolása.</p> <p>Ügyfél költséghely-struktúrájának felvitele a Szoftverbe.</p> <p>Ehhez a szolgáltatáshoz Ügyfél szolgáltatja a cég alapadatait (név, adószám, tevékenység, telephelyek, EU-adószám, számla pénznem, szervezet pénznem, bankszámlaszám(ok)) és a felhasználók alapadatait (név, beosztás, szoftver szerepkör, e-mail, munkahelyi telefonszám / mobiltelefonszám, ország, város, irányítószám) valamint a költséghely-struktúrát (kód, név, szülő költséghely).</p> <p>Feladatok valamint 1-1 folyamat illetve projekt beállítása feladatkezeléshez.</p>	1 embernap szakértői díj
<b>SZERVEZÉS (ORGANIZE)</b>		
Szoftver Bevezetés, standard – feladatok + folyamatok	<p>A bevezetés megkezdésekor már ismert (kialakított és írásban előzetesen rögzített tevékenységekkel, eseményekkel, ezek sorrendjével, kapcsolataival és szerepköreivel vagy konkrét felelős személyeivel) és Szolgáltató számára átadásra kerülő folyamatok Szoftverben történő nyilvántartásba vétele (Folyamat-leltár), mely folyamatok közül „Ajánlat – Bevezetés főbb paraméterei” táblázat „Bevezetésben érintett folyamatok darabszáma” darabszámnak megfelelő számú folyamatot és azok egy folyamat-változtatát Felek együttesen rögzítik a Szoftverbe, a további folyamatokat és azok folyamat-változtatát (ugyanazon folyamat, de másféle lefolyás) Ügyfél rögzíti.</p> <p>A Felek által közösen rögzítésre kerülő adott folyamat összes tevékenységének és eseményének száma nem haladhatja meg a 40-et (negyvenet).</p> <p>Ez a szolgáltatás magában foglalja a Feladatkezelés elindítását is, közösen maximum 10 feladat rögzítését is.</p>	1 embernap szakértői díj az első folyamatra + 1 embernap szakértői díj minden további folyamatra
Szoftver Bevezetés, standard – feladatok + projektek	<p>A bevezetés megkezdésekor már ismert (kialakított és írásban előzetesen rögzített tevékenységekkel, eseményekkel, ezek sorrendjével, kapcsolataival és szerepköreivel vagy konkrét felelős személyeivel) és Szolgáltató számára átadásra kerülő projektek Szoftverben történő nyilvántartásba vétele (Projekt-leltár), mely projektek közül „Ajánlat – Bevezetés főbb paraméterei” táblázat „Bevezetésben érintett projektek darabszáma” darabszámnak megfelelő számú projektet Felek együttesen rögzítik a Szoftverbe, a további esetleges projekteket Ügyfél rögzíti.</p> <p>A Felek által közösen rögzítésre kerülő projekt összes tevékenységének és eseményének száma nem haladhatja meg a 40-et (negyvenet).</p> <p>Projekt státuszriport használatba vétele: előállítás adott időszakra a közösen rögzített projektekre.</p> <p>Ez a szolgáltatás magában foglalja a Feladatkezelés elindítását is, közösen maximum 10 feladat rögzítését is.</p>	1 embernap szakértői díj az első projektre + 1 embernap szakértői díj minden további projektre
Szoftver Bevezetés, standard – dokumentumok	<p>Szoftverben már létező, létrehozott Dokumentum típusok megfeleltetése Ügyfél dokumentum típusainak.</p> <p>Dokumentum típusok bizonylat-tömbök kialakítása és bizonylat-típusokhoz rendelése. Esetileg – külön, előzetes egyeztetés és indoklás esetén – új Dokumentum típus létrehozása.</p> <p>A bizonylat-tartományokat (tömböket) a Szolgáltató alakítja ki és rendeli Dokumentum típusokhoz, mely esetben az adatokat Szolgáltató kérésére Ügyfél szolgáltatja, a vonatkozó bevezetési Szakasz megkezdésétől számított 5 napon belül vagy b) a Dokumentum típusokat és a kapcsolódó bizonylat-tartományokat (tömböket) Ügyfél alakítja ki, Szolgáltató kérdés esetén válaszadásra rendelkezésre áll.</p> <p>A régi (a bevezetést megelőzően született) dokumentumok illetve a dokumentum sablonok (melyeket sablonként adott folyamatokban felhasználnak, illetve az általános, folyamat-független dokumentum sablonok) feltöltése, Szoftverbe való betöltése Ügyfél feladata. Szolgáltató az első néhány (maximum 10) dokumentum Szoftverbe töltésében segít Ügyfél számára.</p> <p>A szolgáltatásnak nem része a papír alapon már létező dokumentumok, bizonylatok scannelése, digitalizálása, felismerése illetve rendszerbe töltése – ezt Ügyfél saját maga igény esetén elvégezheti.</p>	1 embernap szakértői díj
Szoftver bevezetés, standard – raktár- és cikk-kezelés	<p>Ügyfél cikkszámainak, cikkszám-struktúrájának rögzítése. Raktár(ak) struktúrájának felvitele Szoftverbe.</p> <p>Szoftverben megtalálható Raktár mozgási jogcíme kiválasztása (melyeket Ügyfél használ).</p> <p>Előkészített, Szolgáltató által előre meghatározott formátumban rendelkezésre álló raktári egyenlegek Szoftverbe töltése (nyitó).</p> <p>A szolgáltatáshoz Ügyfél szolgáltatja a cikkszám-struktúrát (kód, név, esetleg vonalkódos azonosító, szülő cikkszám), a raktár struktúrát (kód, név, szülő raktár) illetve a Szolgáltató által meghatározott formátumban nyitó raktári egyenlegeket, raktáranként, raktár-helyenként.</p>	3 embernap szakértői díj
Szoftver bevezetés, standard – szerződés	<p>Szerződések közül maximum 3 (három) db leképezése Szoftvernek megfelelően és Szoftverbe rögzítése Ügyféllel közösen.</p> <p>A Szerződések esetén a szolgáltatásban a próba-díjszámítás (valamely bemeneti adatok alapján a Szerződés felhasználásával kimeneti díjak számítása) is benne foglaltatik, illetve amennyiben a Szoftverben található megoldás</p>	3 embernap szakértői díj

SZOLGÁLTATÁS	LEÍRÁS / AZ ALAPDÍJBAN FOGLALT SZOLGÁLTATÁSOK	DÍJAZÁS*
	<p>jelen pillanatban nem fedné le az Ügyfél vonatkozó igényeit, úgy a díjban a további alapvető követelmények rögzítése is bele tartozik.</p> <p>A Szerződések díjszámításához esetlegesen szükséges bemenő adatokhoz szükséges interfészek elkészítése, létező, elektronikus formában tárolt szerződések betöltése nem képezi a szolgáltatás tárgyát, erre külön Megrendelés keretében kerülhet sor.</p> <p>A szolgáltatáshoz Ügyfél szolgáltatja az áttekinthető, érthető, könnyen feldolgozható díjstruktúra leírását, továbbá az esetleges konkrét szerződés-dokumentumokat (elektronikus formában) illetve szerződés-sablonokat.</p>	
<b>MÉRÉS (MEASURE)</b>		
Szoftver Bevezetés, standard – pénzügy: bevételek, költségek + Vevői számlák + Szállítói számlák	<p>Szoftverben már létező, létrehozott ún. Jogcímek (a pénzügyi eseményeket operatív – nem főkönyvi – szinten gyűjtő, rendszerező kódok) megfeleltetése Ügyfél tevékenységeinek mind a bevételi mind a költség oldalon. Esetileg – külön, előzetes egyeztetés és indoklás esetén – új Jogcím létrehozása.</p> <p>Ügyfél főkönyvi-szám struktúrájának felvitele Szoftverbe. Felvitt főkönyvi számok és Jogcímek egymáshoz rendelése.</p> <p>Vevői és szállítói számla sorszámozás kialakítása – bizonylattömbök, maximum 5 db / vevői és 5 db / szállítói.</p> <p>Bank és pénztár bizonylatok sorszámozásának kialakítása – bizonylattömbök, maximum 5 db / bank és 5 db / pénztár.</p> <p>Már létező banki interfészek beüzemelése.</p> <p>Cash Flow jelentés beállítása és oktatása.</p> <p>A szolgáltatásnak nem része a már létező pénzügyi dokumentumok, bizonylatok rendszerbe töltése – ezt Ügyfél saját maga igény esetén elvégezheti. A szolgáltatásnak szintén nem része új banki interfész(ek) fejlesztése, üzembe vétele.</p>	1 embernap szakértői díj illetve külön-külön (bevételek, költségek: 3 embernap, Vevői számlák: 1 embernap, Szállítói számlák: 1 embernap )
Szoftver Bevezetés, standard – kontrolling	<p>Szoftverben már létező, létrehozott ún. Jogcímek (a pénzügyi eseményeket operatív – nem főkönyvi – szinten gyűjtő, rendszerező kódok) megfeleltetése Ügyfél tevékenységeinek mind a bevétel-tervezés mind a költség-tervezés oldalon, valamint (igény esetén) a) belső elszámolási jogcímek b) naturáliák (kulcs teljesítmény-mutatók) megfeleltetése. Esetileg – külön, előzetes egyeztetés és indoklás esetén – új Jogcím létrehozása.</p> <p>Ügyfél kontrollinghoz kapcsolódó esetleges főkönyvi-szám struktúrájának felvitele Szoftverbe. Felvitt főkönyvi számok és Jogcímek egymáshoz rendelése.</p> <p>Termékek meghatározása és beállítása, maximum 10 termékig, az ezen felüli termékeket Ügyfél állítja be.</p> <p>Ügyfél költséghely-struktúrájának felvitele a Szoftverbe, ha szükséges.</p> <p>Szervezeti szintű budget (felső szintű terv költségvetés) rögzítése, ha szükséges.</p> <p>Fedezeti kimutatás beállítása és oktatása. Kulcs teljesítmény mutató-elemzés beállítása és oktatása.</p> <p>A szolgáltatáshoz Ügyfél szolgáltatja a termékeket (megnevezés, szülő termék), a költséghely-struktúrát (kód, név, szülő költséghely), a főkönyvi-szám struktúrát (kód, név, szülő főkönyvi szám), szervezeti szintű budget-et (felső szintű terv költségvetést).</p>	5 embernap szakértői díj
Szoftver Bevezetés, standard – főkönyvi könyvelés (tervezett!)	<p>Ügyfél főkönyvi-szám struktúrájának felvitele Szoftverbe. Felvitt főkönyvi számok és Jogcímek egymáshoz rendelése.</p> <p>Ügyfél költséghely-struktúrájának felvitele a Szoftverbe, ha szükséges.</p> <p>Szoftverben beállított Főkönyvi naplós használatba vétele.</p> <p>Előkészített, Szolgáltató által előre meghatározott formátumban rendelkezésre álló főkönyvi egyenlegek Szoftverbe töltése (nyitó).</p> <p>A szolgáltatáshoz Ügyfél szolgáltatja a költséghely-struktúrát (kód, név, szülő költséghely), a főkönyvi-szám struktúrát (kód, név, szülő főkönyvi szám) illetve a Szolgáltató által meghatározott formátumban nyitó főkönyvi egyenlegeket, főkönyvi számonként.</p>	5 embernap szakértői díj

\*A tényleges ráfordítást Szolgáltató nyilvántartja és annak túllépése esetén félnapos egységekben Ügyfél felé elszámolja, az Idő-és ráfordítás alapú elszámolás szabályainak megfelelően. Egyetlen szolgáltatás sem tartalmazza az Értéknövelt szolgáltatásokat.

## SZOLGÁLTATÁS DÍJAI (ÁRAI) ÉS KEDVEZMÉNYEK

### II. OKTATÁS, STANDARD

### III. SZOFTVER BEVEZETÉS, STANDARD

#### DÍJAK – II. OKTATÁS, III. BEVEZETÉS

Díj	Normál díj (ezer forint + ÁFA / embernap)
Szolgáltatás szakértői díj: II. és III. szolgáltatás-csoport	88

#### IV. ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK – CUSTOM – EGYEDI: EGYÉB SZAKÉRTŐI TEVÉKENYSÉG

SZOLGÁLTATÁS	LEÍRÁS	DÍJAZÁS*
Helyzetfelmérés	A helyzetfelmérés során Szolgáltató egyrészt részletesebben rögzíti a területre vonatkozó feladat terjedelmét valamint feltárja a jelenlegi – a jövőben a rendszerrel lefedendő, támogatandó – folyamatokat, tevékenységeket és ezek állapotát röviden rögzíti. Amennyiben a projekt terjedelmének (hatókörének) részét képezi, úgy feltárja a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kiemelten kezelendő folyamatokat – ezek az ún. „fókuszterületek”</li> <li>• dokumentum-kezelési sajátosságokat (pl. iktatás, dokumentumok tárolása)</li> <li>• gazdasági alap-adatokat (számlatükör, költséghelyek, projektek vagy folyamatok számviteli és pénzügyi tervezése és elszámolása)</li> <li>• a kapcsolódó követelményeket, felsorolásként (ha szükséges, pontosabb leírással)</li> </ul> (a továbbiakban: „Bevezetési Területek”) Az adott terület vonatkozásában a Helyzetfelmérési Feljegyzés ezeket foglalja össze. A Helyzetfelmérési Feljegyzés folyamatonként kb. 2-3 oldal + a mellékletek (gazdasági alapadatok), azaz nem részletes leírás vagy útmutató. A helyzetfelmérés során azonosításra kerülhetnek újabb Bevezetési Területek, melyekkel a projekt terjedelme közös megegyezés esetén bővíthet / változhat.	Szakértői díj
Projektvezetés	A Projekt Ajánlatban található ütemezésén túli ütemezése és az előrehaladás követése és annak jelentése Ügyfél számára. Nem része a változáskezelés.	Projekt-vezetői díj
Folyamat-szervezés	Olyan szolgáltatás, melynek során az Ügyfél felső szintű vagy részletes folyamatait Szolgáltató bevonásával / Szolgáltató alakítja ki.	Szakértői díj
Változás-kezelés	A Szoftver bevezetése, használatba vétele által keltett változások Ügyfél oldali hatásainak elemzése, a változások hatásainak átadása az Ügyfél érintett munkatársai, alvállalkozói, vevői számára, illetve egyeztetése és elfogadtatása az érintett felekkel.	Projekt-vezetői díj
Szoftver használati tanácsadás	A Szoftver üzleti használatára illetve a technikai használat javítására vonatkozó javaslatok, ötletek, vélemények közlése az Ügyféllel. Nem része a javaslatok, ötletek, vélemények végrehajtása, valamint a végrehajtás ellenőrzése.	Szakértői díj

\*Az Értéknövelt szolgáltatások esetén a szükséges szakértői-nap / projektvezetői-nap ráfordítás a Feladattól függ, azaz feladatonként változhat.

A Szolgáltatások részletes leírása és szabályozása a vonatkozó Szolgáltatói szabályzatban található meg.

#### SZOLGÁLTATÁS DÍJAI (ÁRAI) ÉS KEDVEZMÉNYEK IV. ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK – CUSTOM – EGYEDI: EGYÉB SZAKÉRTŐI TEVÉKENYSÉG

DÍJAK – IV. ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK – CUSTOM – EGYEDI: EGYÉB SZAKÉRTŐI TEVÉKENYSÉG

Díj	Normál díj (ezer forint + ÁFA / embernapi)
Projektvezetői díj	88
Egyéb szakértői díj	88

## V. ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK – CUSTOM – EGYEDI: SZOFTVER SZAKÉRTŐI TEVÉKENYSÉG

Szoftver Változtatás(i) Szolgáltatás)	A Szoftveren Ügyfél kezdeményezésére, Ügyfél kérése alapján Szolgáltató részéről végrehajtásra kerülő változtatás, a jelen ÁSZF 1. Számú mellékletében részletezettek szerint. Jelen Szerződés értelmezésében az Ügyféloldali Hiba kezelése, kijavítása és az összes vonatkozó Szolgáltató oldali feladat szintén Szoftver Változtatásnak minősül.	Szakértői díj
Szoftver Integráció	Más Vállalkozó vagy Ügyfél részéről szállításra kerülő termék vagy résztermék összeépítése a Szolgáltató részéről jelen Szerződés keretében létrehozásra kerülő termékkel vagy résztermékkel, mely terméknek vagy részterméknek a Szolgáltató részéről Ügyfél számára a teljesítés érdekében szállításra kerülő termékkel vagy résztermékkel hibamentesen együtt kell, hogy működjön vagy együttesen, egymásra hatva kell, hogy felhasználásra kerüljenek. A feladat végrehajtásában – még az esetben is, ha az integráció egyébként Szolgáltató feladata – Ügyfél (illetve Ügyféllel együttműködő harmadik felek) meghatározó és aktív részvétele szükséges, akár a korábbi egyéb termékek (szoftver, hardver) szállítóinak bevonása mellett. E nélkül az integráció sikere nem garantálható.	Szakértői díj
Adatfeltöltés / Adatmigráció	A Szoftver használatához szükséges adatok feltöltése a Szoftverbe, manuálisan, illetve ezen adatok más informatikai rendszerekből való kinyerése, tisztítása, értelmezése és Szoftverbe való betöltésének előkészítése. Tranzakciós adatnak minősülnek azon adatok, melyek a napi szoftver működés során gyakran változnak illetve rendszeresen létrejönnek. Ilyenek: megrendelések, feladatok, számlák, bizonylatok stb. Törzsadatnak minősülnek azon adatok, melyek a napi szoftver működés során ritkábban változnak. Ilyenek: partnerek, országok, városok, telephelyek, fizetési módok, devizanemek stb. A migrációs lépések: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Létező adatforrásokból való, törzsadatokra vonatkozó adatkinyerés</li> <li>• Létező törzsadatok tisztítása, adattisztítás</li> <li>• Törzsadatok betöltése Szoftverbe</li> <li>• Betöltött adatok tartalmi ellenőrzése</li> </ul> Az adatkinyerésben és az adattisztításban – még az esetben is, ha az egyébként Szolgáltató feladata – Ügyfél meghatározó és aktív részvétele szükséges, akár a korábbi szoftver szállítóinak bevonása mellett. E nélkül az adatmigráció sikere nem garantálható	Szakértői díj

## SZOLGÁLTATÁS DÍJAI (ÁRAI) ÉS KEDVEZMÉNYEK V. ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK – CUSTOM – EGYEDI – SZOFTVER SZAKÉRTŐI SZOLGÁLTATÁSOK

### DÍJAK

Díj	Normál díj (ezer forint + ÁFA / embernap)
Projektvezetői díj	88
Szoftver szakértői díj	88

## 2. sz. melléklet: Az ÁSZF-ben és mellékleteiben foglaltaktól eltérő illetve azokat kiegészítő, Ügyfél-specifikus megállapodások

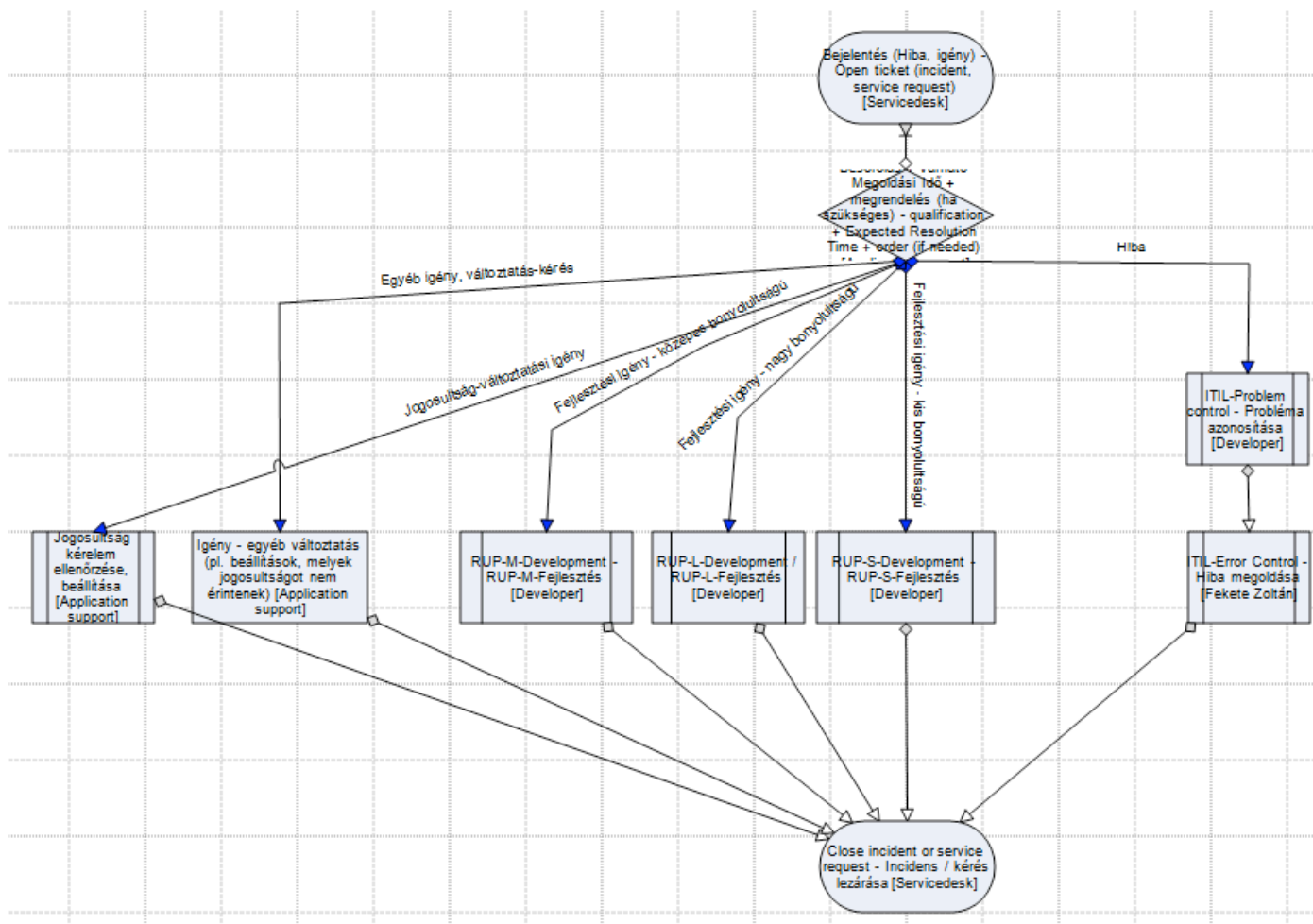
Jelen melléklet tartalmazza mindazon megállapodásokat Ügyfél és Szolgáltató között, melyek az ÁSZF-ben illetve további mellékleteiben foglaltaktól eltérnek vagy azokat kiegészítik. Az ÁSZF és további mellékletei illetve a jelen mellékletben foglaltak közötti Ellentmondás esetén a jelen mellékletben foglaltak a mérvadók.

Az ÁSZF és egyéb mellékleteinek későbbi változtatása a jelen mellékletben foglaltakat nem érinti.

A STANDARD ÁSZF-BEN NEM KERÜLT ILYEN MEGHATÁROZÁSRA.

### 3. sz. melléklet – Bejelentések kezelése

- A bejelentés kezelési folyamatot a következő ábra szemlélteti:



#### BEJELENTÉS

- Bejelentést Ügyfél képviselői (a továbbiakban „Bejelentő”) esetenként írásban vagy szóban adják át Szolgáltató arra kijelölt személyeinek, megjelölve az érintett félt / feleket, a bejelentő személyét, a bejelentő elérhetőségét, röviden megnevezve a Bejelentést, kifejtve a Bejelentés és közölve a Bejelentés prioritását.
- Szolgáltató minden Bejelentésről Bejelentővel közösen eldönti, hogy mi a Bejelentésben megfogalmazott Feladat még elfogadható maximális megoldási ideje (MMI), és Bejelentővel közli a Bejelentés azonosítására használandó Bejelentés-azonosítót. Minden kommunikáció Szolgáltató és Bejelentő között az adott Bejelentésre vonatkozóan ezen azonosító (a továbbiakban „Bejelentés ID”) alapján történik.

#### VÁLTOZTATÁSI IGÉNY (=HATÓKÖRÖN KÍVÜLI IGÉNY)

- Alaphelyzetben Változtatási Igény teljesítésének ellenértéke az esetlegesen előre, jelen Felek között előzetesen megállapodott összegszerű költségvetési korlátot nem érinti, mivel Felek a Változtatási igény számára a teljesítés megkezdését megelőzően együtt külön költségvetési keretet határoznak meg. E mellett Felek a Megrendelés mellékleteként közösen rögzítik a Változtatási igény hatását a többi, előzetesen már ütemezett Feladatokra (terjedelem, határidő, költségvetés tekintetében).
- A Változtatási Igények kezelésére hivatott Szoftver Változtatási szolgáltatás – amennyiben a szolgáltatás díjában előzetesen megállapításra, és a vonatkozó Szállító oldali ajánlat keretén belül elfogadásra kerül - tartalmazza az adott Igény vonatkozásában:
  - a felmerülő Igény felső szintű (maximum 2 A4 oldalnyi) írásbeli rögzítését és ennek Ügyféllel történő elfogadtatását
  - az írásban rögzített Igénynek megfelelően szükséges Szoftver változtatásra vonatkozó előzetes ajánlat adását
  - a felmerülő Igény részletesebb írásbeli rögzítését és ennek Ügyféllel történő elfogadtatását
  - az írásban rögzített Igénynek megfelelő szükséges Szoftver változtatásra vonatkozóan ajánlat pontosítását, ha szükséges
  - az írásban rögzített Igénynek megfelelő szükséges Szoftver változtatás
    - technikai tervezését
    - technikai tervnek megfelelő fejlesztését
    - fejlesztői tesztelését



- iv. integrációs tesztelését
- v. felhasználói tesztelés koordinálását
- vi. a tesztelés során feltárt hibák dokumentálását
- f. az Ügyfél teszt környezetébe (Ügyfél éles Szoftver környezetének / adatainak (melyen az aktív napi munka folyik) aktuális (egy napnál nem régebbi) változata, azonos Szoftver-konfigurációs és az éles környezethez hasonló kapacitású hardver környezet mellett) való telepítést
- g. a kijelölt felhasználók számára szükséges oktatást
- h. az Ügyfél éles környezetébe való telepítés leírását, dokumentálását
- i. a felhasználói dokumentáció elkészítését (amennyiben új Modul vagy Funkció elkészítését jelenti a változtatás) vagy frissítését (amennyiben már létező Modult vagy Funkciót érint a változtatás)
- j. a technikai üzemeltetési dokumentáció elkészítését (amennyiben új Modul vagy Funkció elkészítését jelenti a változtatás) vagy frissítését (amennyiben már létező Modult vagy Funkciót érint a változtatás)
- k. a telepítés során felmerülő esetlegesen szükséges külön telefonos támogatást
- l. a telepítés során felmerülő esetlegesen szükséges külön helyszíni támogatást
- m. az éles üzembe helyezést követő telefonos támogatást
- n. az éles üzembe helyezést követő Szoftver garanciát, 180 napon át

#### MEGRENDELÉS

- o Szolgáltató kizárólag a) Megrendelés vagy b) új kiegészítő / szerződés birtokában foghat hozzá a Változtatási igény teljesítéséhez; ezek hiányában az eredeti megállapodások érvényesek.
- o A Megrendelés melléklete a Változtatási Igény. A Megrendelés tartalmazza a kapcsolódó pénzügyi kötelezettség vállalásokat és határidőket is, valamint Ügyfél aláírását mellyel jóváhagyja a megrendelést.

#### 4. sz. melléklet – Projekt együttműködés esetén érvényes feltételek

- o Felek jelen szerződés hatályba lépését megelőzően a Projekt részletes tervét, erőforrásait, jól mérhető és követhető sikerkritériumait és hatókörét tartalmazó Projekt Ütemtervet (PÜ) hoznak létre és fogadnak el. A PÜ a jelen szerződésben foglaltak részletesebb meghatározására szolgál.
- o A PÜ-ben foglaltak az előzetesen adott ajánlattól illetve jelen szerződésben foglaltaktól nem térhetnek el. Amennyiben a PÜ és a jelen szerződés között mégis eltérés van, úgy Felek explicit módon külön, írásban nyilatkoznak arról, hogy a jelen szerződésben foglaltak, vagy pedig a PÜ-ben foglaltak a mérvadóak.
- o Felek a PÜ-t önmagukra nézve ugyanúgy kötelezőnek tekintik, mint a jelen szerződésben leírtakat. A PÜ-ben foglaltaktól eltérni csak Felek előzetes, írásbeli ilyen irányú megegyezése esetén lehet.
- o Felek a Bevezetésre közös projekt szervezetet hoznak létre, melynek felügyeletére Projekt Irányító Bizottságot (a továbbiakban: „PIB”) hoznak létre, melybe
  - .1. egy-egy személyt jelölnek Felek a felügyeleti (PÜ teljesítésének felügyelete) és
  - .2. egy-egy személyt a vezetési (PÜ teljesítésének vezetése) illetve
  - .3. több személyt (igény szerint) a végrehajtási szintekre
- o Szolgáltató az előrehaladásról kéthetente számol be, Helyzetjelentés (a feladatvégzés haladásáról beszámoló dokumentum, mely kitér a folyamatban levő feladatokra, azok állapotára illetve a következő Helyzetjelentésig várható feladatokra) formájában

#### 5. sz. Melléklet: Informatikai szolgáltatás nyújtása Ügyfél-rendszerhez való hozzáférés mellett: különfeltételek

##### FIZIKAI- ÉS RENDSZER-HOZZÁFÉRÉSEK BIZTOSÍTÁSA

- o Ügyfél vállalja, hogy az informatikai és távközlési eszközein folyamatosan biztosítja Szolgáltató részére a hozzáférést, továbbá Ügyfél számítástechnikai rendszerein Szolgáltató igénye szerint a rendszergazdai szintű hozzáféréseket a projekt lezárásáig. Ügyfél mind a helyi, mind pedig a távoli (telefonos-betárcsázásos és / vagy bérelt vonali vagy VPN-en keresztül történő) hozzáférést engedélyezi mind az Ügyfél szerverei, mind pedig a jelen Szerződés tárgyában meghatározott alkalmazásokat futtató munkaállomásai vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül, előre egyeztetett módon.
- o A rendszergazdai szintű hozzáférések hiányában a Szolgáltatások nyújtása nem lehetséges. Szolgáltató az előzetesen Ügyfeletől igényelt és Ügyfél részéről megadott rendszergazdai szintű hozzáférések Ügyfélnek felróható okból történő megszűnésének pillanatától a hozzáférés helyreállításának pillanatáig („Hozzáférés megszűnés ideje”) nem tartozik felelősséggel a szolgáltatás nyújtásáért, a teljesítésért. A Hozzáférés megszűnés ideje kitolja a feladat határidejét. Ilyen okból felmerülő késedelem esetén Szolgáltató kötbér vagy egyéb kártérítés fizetésére nem kötelezhető.
- o Harmadik félnek felróható okból bekövetkező Ügyfél oldali informatikai rendszer hozzáférés biztosításának megszűnése esetén Felek egymást haladéktalanul kötelesek értesíteni. Az ilyen okból esetlegesen bekövetkező késedelemért vagy kárért Szolgáltató nem tehető felelőssé.

##### HÁLÓZATI KAPCSOLAT ÉS HARDVER / SZOFTVER KÖRNYEZET ILLETVE ÜGYFÉL OLDALI BEAVATKOZÁSOK

- o Ügyfél biztosítja az Alkalmazások kapcsolatához szükséges, műszakilag igényelt feltételeket. Ennek kiépítésének, és rendszeres üzemeltetésének, valamint a használatának díját szintén Ügyfél állja.

- Amennyiben az Ügyfél kérésére további felhasználók Alkalmazásokkal történő támogatása, további felhasználók bevonása válik szükségessé, úgy az informatikai infrastruktúra bővítéséből származó kiadások, egyéb ráfordítások Ügyfelet terhelik. Ezek megtérítésének igényével Ügyfél Szolgáltató felé semmilyen formában nem léphet fel.
- Ügyfél tudomásul veszi, hogy a már nem garanciális hardver eszközeinek elavulásából, meghibásodásából származó kiadások teljes mértékben Ügyfelet terhelik.
- Ügyfél tudomásul veszi, hogy az egyéb, jelen szerződésben fel nem tüntetett szoftver licencek biztosítása az Ügyfél kötelessége. E pont hatálya alá tartoznak különösen az Ügyfél munkaállomásainak operációs rendszer, szerver oldali operációs rendszerei, adatbázis-kezelő szoftverei, illetve irodai szoftver valamint víruskereső és -irtó licencei.
- Ügyfél tudomásul veszi, hogy a felhasználó alapon árazott szoftver licencek vonatkozásában a felhasználószám növekedéséből bekövetkező licence díj növekedést teljes mértékben Ügyfél állja.
- Ügyfél köteles az összes informatikai eszköz és szolgáltatás bérleti, előfizetési díjának és / vagy vételárának kiegyenlítéséről időben gondoskodni. Szolgáltató semmilyen formában nem tehető felelőssé Ügyfél Szolgáltatások ilyen okból bekövetkező csökkent szintű és / vagy nem-teljesítéséért. Ügyfél egyben tudomásul veszi, hogy a Szoftver elemei integráltak és egymásra épülnek, azaz Ügyfél jelen pontbeli kötelezettségének nem teljesítése az érintett eszközön / szolgáltatáson kívüli további eszközöket / szolgáltatásokat is hátrányosan érinthet.
- Szolgáltató semmilyen formában nem tehető felelőssé Szoftver Ügyfélnek vagy harmadik félnek felrható okból bekövetkezett meghibásodások vagy teljesítmény-csökkenés miatti csökkent szintű és / vagy nem-teljesítéséért. E pont hatálya alá tartoznak különösen Ügyfél részéről önkényesen végzett, jelen szerződés tárgyát képező eszközökbe, szoftverekbe történt beavatkozások, rendszereken önkényesen futtatott SQL lekérdezések, új, Szolgáltatóval előre nem egyeztetett szoftverek telepítése, Ügyfél gondatlan informatikai eszköz-használatából származó meghibásodások, továbbá olyan események, melyek Szolgáltató részéről Ügyfélhez előzetesen írásban eljuttatott, az informatikai környezetre vonatkozó javaslatainak Ügyfél részéről történő figyelmen kívül hagyásából származnak.

## 6. sz. Melléklet: Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement)

### SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK TERÜLETI ÉS IDŐBELI KORLÁTAI

A jelen Szerződésben szabályozott szolgáltatás nyújtása területileg a „Szerződés főbb paraméterei – Szoftver” táblázatban megadott „Szoftver elérhetősége (területi korlátozás)” paraméter szerintiek.

### SZOLGÁLTATÁSI SZINT PARAMÉTEREK DEFINÍCIÓJA, ELVÁRT ÉRTÉKE, AZOK MÉRÉSI ÉS SZÁMÍTÁSI MÓDJA

Probléma: a Hiba kiváltó oka. Lehet időlegesen ismeretlen. Egy Probléma több Hibát is előidézhet.

Kritikus Probléma: Kritikus Hiba kiváltó oka. Lehet időlegesen ismeretlen. Egy Kritikus Probléma több Kritikus Hibát is előidézhet.

### FOLYAMATOS SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSI SZINT MÉRÉSE

Hibaelhárítási idő: Az egyes Kritikus Problémákhoz kapcsolódó első Hiba Bejelentésének rögzítése és a kapcsolódó legutolsó Hiba lezárása között a Szolgáltató felelősségében eltelt idő Garantált Szolgáltatási Idősávra eső része. Mérési módszere: (Utolsó Bejelentés lezárási időpontja)-(Első Bejelentés rögzítés időpontja) –(Időszakok, amelyek nem képezik részét a szolgáltatási szint paraméter mérésének)

Tervezett rendszeres leállítás: olyan időszak, amelyben a Szoftver elérhetősége, hozzáférése karbantartás céljából az Ügyféllel egyeztetett terv alapján felfüggesztésre kerül. A tervezett rendszeres leállítás időszaka miatti szolgáltatás szüneteltetés a Szolgáltatás Rendelkezésre Állást nem befolyásolja, a tervezett rendszeres leállítás a szolgáltatás kiesési időbe nem kerül beszámításra. A Tervezett rendszeres leállítás időpontját Szolgáltató úgy állapítja meg, hogy az az összes ügyfelének üzletmenetét, a felhasználást a lehető legkevésbé korlátozza; az időtartamát Szolgáltató a technikailag teljesíthető, de a felelős üzemeltetés Szolgáltató által alkalmazott eljárásainak teljes mértékben eleget tevő, lehetséges legrövidebb időtartamban állapítja meg.

(Szolgáltatás) Rendelkezésre Állás: Arányszám (százalékos értékben kifejezve), amely megmutatja, hogy egy naptári negyedéven belül a szolgáltatás tényleges elérhetősége hogyan viszonyul a névleges (maximálisan lehetséges) elérhetőség értékéhez. Mérési módszere:  $(\sum(\text{Időszakra vonatkozó napi garantált szolgáltatási időszavok összege}) - \sum(\text{Időszakra vonatkozó tervezett rendszeres leállások időtartamának összege}) - \sum(\text{Hibaelhárítási idő})) / ((\sum(\text{Időszakra vonatkozó napi garantált szolgáltatási időszavok összege}) - (\sum(\text{Időszakra vonatkozó tervezett rendszeres leállások időtartamának összege})))$ . Amennyiben a Szoftver, mint szolgáltatás csak adott Ügyfélnél nem elérhető, jellemzően Ügyfél-oldali hiba miatt, úgy ez a Rendelkezésre Állást nem érinti.

A mérés helye: A Szolgáltató külső hálózati kapcsolatánál, olyan mérési ponton, mely jellemzően jól méri a szolgáltatás Ügyfél oldali elérhetőségét.

### ESETI SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSI SZINT MÉRÉSE

Bejelentési Idő: amikor a Bejelentés Szolgáltatónál rögzítésre került (=a Bejelentés szolgáltatói Szoftverbe való rögzítésének időpontja).

Ígért Megoldási Idő (IMI): az Igény illetve Hiba megvalósításának, megoldásának Bejelentés kivizsgálását követően ígért ideje.

Válasz átfutási idő: Bejelentés kivizsgálását követő visszajelzés és a Bejelentési Idő között eltelt idő. (Fogalmilag nem azonos a Szoftver Válaszidővel).

(Hiba) Megoldási idő: Bejelentési Idő és a Bejelentésben foglalt a) Hiba megoldása (vagy végleges megoldása, vagy kerülő megoldással történő kezelése) b) Igény teljesítése között eltelt idő.

### A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES, ÜGYFÉL / ÜGYFÉL OLDALI MINIMUM HARDVER ÉS INFRASTRUKTÚRA KÖVETELMÉNYEK

#### **A 10xONE Windows (telepített) kliens esetén**

Támogatott és nem támogatott operációs rendszerek

A 10xONE alkalmazás kliens programja Windows .NET Framework 3.5-re alapul így a következő operációs rendszereken használható:

Támogatott operációs rendszerek

- Windows Server 2008, 2012, 2016
- Windows Vista
- Windows 7
- Windows 8

**Hardver követelmények – a 10xONE Windows (telepített) kliens esetén és a Webes (web böngészős) alkalmazás esetén is egyaránt**

A felhasználói élmény biztosítása érdekében a következő szükséges (minimum feltétel).

**Windows 7**

Intel Core/Centrino Duo (vagy újabb) 2 Ghz vagy nagyobb órajelű processzor  
2 GB RAM  
1024x768 vagy nagyobb képernyőfelbontás  
100 Mbit-es hálózat (WiFi hálózat esetén több felhasználó és nagy dokumentumok elérése lassíthatja a működést – javasoljuk a helyi rendszergazda segítségét kérni a méretezéshez)

**Windows 8, Mac OSX**

Intel Core 2 Duo (vagy újabb) 2 Ghz vagy nagyobb órajelű processzor  
4 GB RAM  
1024x768 vagy nagyobb képernyőfelbontás  
100 Mbit-es hálózat (WiFi hálózat esetén több felhasználó és nagy dokumentumok elérése lassíthatja a működést – javasoljuk a helyi rendszergazda segítségét kérni a méretezéshez)  
Webes alkalmazás esetén: Chrome böngésző javasolt, esetleg Safari vagy Firefox (kevésbé támogatott, egyes verziókban néhány elem elcsúszva látszódhat)

**Hálózati elérés – Sáv szélesség, nyilvános hálózaton**

Az alkalmazás használatához minimum 1Mbit ADSL/Kábel/bérelt vonali internet kapcsolat megléte szükséges. Ezen a sáv szélességen akár több felhasználó (2-5) kiszolgálása is gond nélkül lehetséges, amennyiben a nagy adatmennyiség mozgatása nem tipikus tevékenység. A 3G mobil (vagy bármilyen más, mobil) kapcsolat elméletben elegendő, de a gyakorlatban igen jelentős a kapcsolat terheltségének ingadozása, ezért csak esetleg a fenti kapcsolatok hiányában javasoljuk használatát. Ez esetben a Szoftver felhasználói élménye nem garantálható – az a mobilszolgáltató kapacitásának és a pillanatnyi terhelésnek a függvénye. A Szoftver használata során konkurrens felhasználónként 200-500Kbit/s sáv szélességgel lehet kalkulálni. Fontos tudni, hogy az elérhető sebesség függ a következő tényezőktől, melyekre Szolgáltatónak nincsen hatása:

- szinkron/aszinkron kapcsolat: megegyezik a letöltési/feltöltési sáv szélesség?
- kapcsolat késleltetése: az egyes kérés-válaszok közötti holtidő, ameddig az elküldött csomag megérkezik. A késleltetés legkisebb a helyi hálózatokon, majd a következő sorrendben növekszik: bérelt vonal, SDSL, ADSL/Kábel, 3G mobil internet
- aktív hálózati eszközök száma: minden egyes beiktatott switch/hub amely a szerver és a felhasználói végpont között van, növeli a válaszidőket.
- tűzfalak: minden egyes működésben lévő tűzfal csökkenti a hálózat sebességét. (Tipikus környezetben akár 3 élő tűzfal is lehet a szerver és a kliens gépe között.) Javasoljuk a felesleges tűzfalak kiiktatását.

**Hálózati elérés – Sáv szélesség, lokális hálózaton**

A felhasználói gépeken minimum 10Mbit-es helyi hálózat, vagy Wireless G (54Mbit) vezeték nélküli hálózati elérés szükséges. A Szoftver működési sebességét természetesen helyi hálózaton is befolyásolhatja a tűzfalak, hálózati eszközök száma. A gyorsabb válaszidők elérése érdekében 100Mbit-es hálózat használatát javasoljuk. A WiFi hálózatról leírtak itt is érvényesek.

**Kommunikációs csatornák**

A Szoftver speciális TCP portokon kommunikál a szerver alkalmazással, ezért a működéshez elengedhetetlen, hogy ezek a portok a tűzfalakon nyitva legyen a szerver és a felhasználói gépek között. A működés biztosításához minden érintett tűzfalon el kell végezni a tűzfal szabály beállítását.

Alkalmazás	Rendszer azonosító	TCP Port
10XONE	LIVE	TCP 9203
alkalmazás telepítése		TCP 8000

Cél szerver címe: tms.taurusdev.hu (ip: 195.70.62.3)

**ESETLEGESEN AZ ÜGYFÉL / ÜGYFÉL TELEPHELYÉN ELHELYEZETT HARDVER ESZKÖZÖK ADMINISZTRÁCIÓS, ILLETVE KARBANTARTÁSI FELADATAI ÉS AZ EZEK ELLÁTÁSÁÉRT FELELŐS SZERVEZET, VALAMINT HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA EZEN ESZKÖZÖKHÖZ**

Közvetlen hozzáféréseken keresztül: ezen feladatokhoz a vonatkozó Ügyfél által üzemeltetett szerver oldali infrastruktúrához való hozzáféréssel történhet mely hozzáférést Ügyfél biztosít.

## SZOLGÁLTATÁSI IDŐSÁV SZABÁLYOZÁSA, VÁLASZTHATÓ SZOLGÁLTATÁSI IDŐSÁVOK

Szolgáltatás	Prémium	Profi	Alap
„Szoftver mint szolgáltatás” szolgáltatás – Üzleti alkalmazás szolgáltatása	99,51%-os (kilencvenkilenc ötvenegy század százalékos) Rendelkezésre Állás, munkanapokon, reggel 8 óra 00 perc és délután 6 óra (18 óra) 00 perc között.		

## SZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN NYÚJTOTT ELSŐ, MÁSODIK ÉS HARMADIK SZINTŰ FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS, ANNAK IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA

Szolgáltatás	Prémium	Profi	Alap
<b>ELSŐSZINTŰ TÁMOGATÁS</b>			
Hibabejelentés fogadása, e-mailen, egy előre megállapodott e-mail címen	Heti hét nap, napi 24 óra.	Heti hét nap, napi 24 óra.	Heti hét nap, napi 24 óra.
Hibabejelentés fogadása, telefonon, Szolgáltató weblapján közzétett számon („Szolgáltatási időszak”)	Heti hét nap, napi 12 óra: reggel 7 óra és este 7 óra (19 óra) között.	Munkanapokon, reggel 8 óra 00 perc és délután 6 óra (18 óra) 00 perc között.	Nincsen
<b>MÁSODSZINTŰ TÁMOGATÁS</b>			
Válaszidő – Hiba	8 órán belül, a Szolgáltatási időszakon belül	48 órán belül, a Szolgáltatási időszakon belül	Mint a Profi esetén
Válaszidő – Igény	48 órán belül	168 órán belül	Mint a Profi esetén
Megoldási idő – Hiba	72 órán belül, a Szolgáltatási időszakon belül	720 órán belül	Mint a Profi esetén
Megoldási idő – Igény	168 órán belül vagy külön megállapodott határidőre	720 órán belül vagy külön megállapodott határidőre	Mint a Profi esetén
Szoftver Használati Tanácsadás telefonon, Szolgáltató weblapján közzétett számon („Szolgáltatási időszak”)	Heti hét nap, napi 12 óra: reggel 7 óra és este 7 óra (19 óra) között. 100 nevesített felhasználónként havi 4 óra*	Munkanapokon, napi 8 óra: reggel 9 óra és délután 5 óra (17 óra) között. 100 nevesített felhasználónként havi 1 óra*	Nincsen
Dedikált (nevesített) Ügyfél-szakértő	Munkanapokon, napi 8 óra: reggel 9 óra és délután 5 óra (17 óra) között. 100 nevesített felhasználónként havi 1 óra*	Nincsen. Külön díj ellenében választható.	Nincsen
<b>HARMADIK SZINTŰ TÁMOGATÁS</b>			
Ügyfél helyszínén történő Hiba kivizsgálás / elhárítás, Szoftver Használati Tanácsadás	Minimum 100 felhasználó esetén, 500 felhasználónként havi 1 kiszállás (azon településen, ahol Szolgáltató saját telephellyel rendelkezik) illetve kéthavonta 1 kiszállás (azon településen, ahol Szolgáltató saját telephellyel nem rendelkezik).*	Minimum 100 felhasználó esetén, 500 felhasználónként félévente 1 kiszállás (azon településen, ahol Szolgáltató saját telephellyel rendelkezik) illetve négyhavonta 1 kiszállás (azon településen, ahol Szolgáltató saját telephellyel nem rendelkezik).*	Nincsen

\*A vonatkozó időszakok (egy, kettő, illetve négy hónap) között nem átvihető.

## SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA BIZTOSÍTOTT TESTRE SZABOTT, ILLETVE STANDARD DOKUMENTÁCIÓK ÉS AZOK KARBANTARTÁSI MÓDJA, GYAKORISÁGA

A Szolgáltató a következő dokumentációkat teszi elérhetővé Ügyfél számára:

- Általános Szerződési Feltételek (jelen dokumentum)
- Általános Szerződési Feltételek – Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) (jelen melléklet)
- Felhasználói kézikönyv, a felhasználói oktatáson átesett felhasználók által megérthető és használható módon, egy általános Ügyfélen keresztül bemutatva (az adott Ügyfél iparágára testre nem szabva)

A felsorolt dokumentumok frissítése esetleg történik. A Felhasználói kézikönyv főbb verziók (pl. 1.x – ről 2.0-ra való váltás) esetén kerül frissítésre.

## SZOLGÁLTATÁSI SZINT JELENTÉSEK TARTALMA, ELKÉSZÍTÉSÜK GYAKORISÁGA, EGYEZTETÉSI ÉS JÓVÁHAGYÁSI FOLYAMATUK

A Szolgáltatási Szint Jelentések tartalma a következő:

- Szolgáltatás megnevezése
- Időszak, amelyre a jelentés sora vonatkozik

- Vállalt szolgáltatási szint (%-osan)
- Elért szolgáltatási szint (%-osan)

Szolgáltató a Szolgáltatási Szint Jelentéseket negyedévente teszi közzé internetes honlapján, az adott Ügyfél felhasználónevével és jelszavával védett felületen.

A Szolgáltatási Szint Jelentésekkel felmerülő kérdésekkel kapcsolatban az Elsőszintű támogatásra leírtak érvényesek (azaz kérdésekkel, egyeztetéssel, jóváhagyással kapcsolatos tájékoztatást is ott kaphat Ügyfél).

#### SZOLGÁLTATÁSI SZINT SÉRTÉSEK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE, SZOLGÁLTATÁSI SZINT SÉRTÉSEK ELSZÁMOLÁSI IDŐSZAKA, ELSZÁMOLÁSOK ÉVES GYAKORISÁGA, SZOLGÁLTATÁSI DÍJ SÉRTÉSEK ELSZÁMOLÁSI MÓDSZERÉNEK MEGHATÁROZÁSA, FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁSOK

A szolgáltatási szint sértések mérésének módszere, elszámolási időszaka, elszámolások gyakorisága és Szolgáltató felelősség-korlátozása a „SZOLGÁLTATÁSI SZINT PARAMÉTEREK DEFINÍCIÓJA, ELVÁRT ÉRTÉKE, AZOK MÉRÉSI ÉS SZÁMÍTÁSI MÓDJA” szerinti. A szolgáltatási szint megsértése esetén Ügyfél a vállalt és a tényleges (elért) szolgáltatási szint közötti százalékos különbözethez megfelelő Szoftver használati díj kedvezményre jogosult, mely az adott negyedévre visszamenőlegesen érvényes, az adott negyedévben kiszámlázott díjakra vetítve.

Példa, adott negyedévre számolva:

Vállalt szolgáltatási szint	99,5%
Elért szolgáltatási szint	90%
Százalékos különbség	$100\% - (90\% / 99,5\%) = 100\% - 90,4\% = 9,6\%$
Adott negyedévben kiszámlázott díj	1000
Kedvezmény	$1000 \times 9,6\% = 96$

Amennyiben a vállalt és elért szolgáltatási szint közötti definiált módon számított különbség 50%-ot meghaladja, úgy Szolgáltató Ügyfél számára az adott időszakra a teljes Szoftver használati díjat (csökkentve az adott időszakra esedékes /és külön számlasoron feltüntetett/ Szoftver Követési és Karbantartási díjjal) jóváírja.

#### SZOLGÁLTATÁS-MENEDZSMENT EGYEZTETÉSEK

Ügyfél jogosult bármikor, előzetesen egyeztetett időpontban és helyen szolgáltatás-menedzsment kérdésekben (pl. Szolgáltatási Szint megállapodásban foglaltak teljesítése, számlázás, elszámolás módja, igények kiszolgálásának folyamata, szolgáltatás fejlesztési javaslatok) Szolgáltatóval egyeztetni.