

EURONET Magyarország Informatika Zrt.

Általános Szerződési Feltételek

Szolgáltatásként bérelhető
ChaRM Integrált Vállalatirányítási Rendszer (ERP),
Maverix Ügyfélnyilvántartó, Számlázó és Működtető Rendszer

Hatálybalépés dátuma: 2016. február 1.

1. FOGALMAK

Alkalmazás: minden olyan szoftver, informatikai rendszer, program, amelyet Szolgáltató fejlesztett, illetve Szolgáltató saját szoftver megoldásaként vezetett be az Ügyfél számára.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF): a Szolgáltató által kiadott Általános Szerződési Feltételek részletesen szabályozza a Szolgáltatással és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, a Szolgáltató és az Ügyfél jogait, kötelezettségeit és egyéb, a Szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket.

Elektronikus számla (e-számla): számla elektronikus úton is kibocsátható. Elektronikus úton kibocsátott számlának minősül a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője részére az adatok vagy adatállományok elektronikus úton történő továbbítása, személyes rendelkezésre bocsátása telefonvezeték, rádiós, optikai vagy egyéb elektromágneses rendszeren keresztül, elektronikus adatfeldolgozás céljára.

Felhasználó(k): azok a természetes személyek, akik hozzáféréssel rendelkeznek a Rendszerhez a Szolgáltatás igénybevételéhez.

Hiba: a Rendszer vagy egyéb Alkalmazás tervezett működésében, funkcionalitásában fellépő zavar, rendellenesség.

Hibamegoldás: a hiba okának elhárítása, illetve egy olyan kölcsönösen elfogadott áthidaló megoldás (work-around), amely hatására az eredeti hiba egy alacsonyabb prioritású hibaosztályba kerül.

Megrendelés: az Ügyfél által a Szolgáltató részére írásban megküldött vagy a Szolgáltató által üzemeltetett online felületen rögzített igénybejelentés a Szolgáltatás nyújtása és igénybevétele vonatkozásában.

Ptk.: 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről.

Rendelkezésre állás: a Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]-ban kifejezve.

Rendszer: a Szolgáltató által fejlesztett és üzemeltetett számítástechnikai programok; ChaRM moduláris felépítésű integrált ügyviteli és vállalatirányítási (ERP) rendszer; Maverix ügyfélnyilvántartó, számlázó és provisioning rendszer.

Számla: adóigazgatási azonosításra alkalmas bizonylat, amely megfelel a vonatkozó jogszabályok által meghatározott formai, alaki és tartalmi feltételeknek.

Szolgáltató: a Szolgáltatást az Ügyfél részére nyújtó és a Szolgáltatást biztosító számítástechnikai programot fejlesztő és üzemeltető jogi személy. A Szolgáltató adatait a 2.1. pont tartalmazza.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatások összessége, amely a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött jogviszony tárgya. A Szolgáltató a Szolgáltatást számítástechnikai program üzemeltetésével biztosítja. A Szolgáltatás részletes tartalmát a 3. fejezet tartalmazza.

Szolgáltatási szerződés: az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött jogviszony a Szolgáltatás nyújtása, illetve igénybevétele tárgyában.

Ügyfél: az a jogi személy, amely a Szolgáltatást szolgáltatási jogviszony keretében igénybe veszi. Az Ügyfél felel a Szolgáltatási szerződésben és a jelen ÁSZF-ben az Ügyfél részére meghatározott kötelezettségek teljesítéséért.

2. ÁLTALÁNOS ADATOK

2.1. A Szolgáltató adatai

Szolgáltató neve: EURONET Magyarország Informatika Zrt.
Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 188.
Adószáma: 12545515-2-41
Cégjegyzékszama: 01-10-044464
Internetes honlap címe: www.euronetrtr.hu

2.2. A Szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltatás elérhetőségére vonatkozó egyedi URL címet, illetve a hozzáférési adatokat a Szolgáltatási szerződés tartalmazza.

2.3. Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elérhető a Szolgáltató www.charm.hu és www.maverix.hu internetes címén.

3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A Szolgáltatás meghatározása

A Szolgáltatás az internet vagy egyéb távközlési illetve adathálózaton keresztül elérhető vállalatirányítási és ügyviteli program, amelyet az Ügyfél szolgáltatásként vesz igénybe (szolgáltatásként bérelhető rendszer). A Szolgáltatás igénybevétele szabványos, frissített internet böngésző programok használatával vagy a Felhasználó(k) számítógépére vagy egyéb számítástechnikai eszközére telepített kliens szoftveren, alkalmazáson keresztül lehetséges.

Az Ügyfél által igénybe vett Rendszer megnevezését a Szolgáltatási szerződés rögzíti.

A Szolgáltató saját szerverén nyújtja a Szolgáltatást, azaz a Szolgáltatást lehetővé tevő szoftver, adatbázis, továbbá az Ügyfél által feltöltött fájlok a Szolgáltató szerverén található. Egyedi megállapodás alapján lehetőség van a Rendszer Ügyfél székhelyén (telephelyén) történő telepítésére és üzemeltetésére. Ebben az esetben a Rendszer üzemeltetéséhez szükséges környezeti feltételeket (hardver, szerver, operációs rendszer, áramellátás, stb.) az Ügyfél biztosítja.

A Szolgáltatás nyújtásának előfeltétele a Rendszer paraméterezése (rendszer-bevezetési szolgáltatás) az Ügyfél által megrendelt műszaki tartalommal. A rendszerbevezetés nem tartalmaz egyedi szoftverfejlesztést vagy adatmigrációt, kizárólag a Rendszer meglévő funkcionalitásának a műszaki paraméterezése történik.

3.2. A ChaRM rendszer szolgáltatásai

A ChaRM moduláris felépítésű Integrált Vállalatirányítási Rendszer (ERP), amely teljes körű informatikai támogatást és irányítást biztosít az alábbi fő területeken:

- Pénzügy
- Számvitel (könyvelés, tárgyi eszköz)
- Iktatás és szerződéskezelés
- Vállalati ügyfélszolgálat (CRM)
- Kereskedelem (értékesítés, beszerzés)
- Logisztika-készletgazdálkodás

- Projektmenedzsment
- Erőforrás-gazdálkodás

A ChaRM alapja egy keretrendszer (Framework), amely a megbízható, perzisztens adatkezelésen túl, beépített automatizmusok segítségével biztosítja a teljes rendszer működtetését. A Frameworknek és a moduláris felépítésnek köszönhetően az abban üzemeltetett alkalmazások teljes mértékben kompatibilisek egymással, ugyanazzal a kezelői felülettel rendelkeznek, és közös adatbázison nyugvó integrált rendszert alkotnak.

3.2.1. Pénzügy modul

A Rendszer Pénzügy modulja a vállalati pénzügyek integrált, átfogó menedzsmentjét biztosítja. Lehetővé teszi a vezetők számára a társaság valós idejű pénzügyi helyzetének áttekintését, ezáltal megteremtve a jobb döntéshozatal, a stratégiai tervezés lehetőségét. A modul a vevői és szállítói számlázás, folyószámla rendezés, árfolyamkezelés mellett képes az elektronikus számla (e-számla) előállítására is. A pénzeszközök kezelését teljes körűen támogatja, többek közt a készpénz áramlások nyomon követésével, bankkivonatok feldolgozásával – amit a beépített partner felismerő rendszer is segít.

3.2.2. Könyvelés modul (főkönyv, tárgyi eszköz)

A Könyvelés modul funkciói biztosítják a vállalat számviteli szabályok szerinti könyvelését. A bizonylatok kontírozása könyvelési kódokon keresztül történik, a megfelelő paraméterezéssel a könyvelés automatizálása is megvalósítható. A modul használatával garantálható a könyvviteli rendszer zártsága, a mérleg valódisága. A modul fontos része a Tárgyi eszköz almodul, amely a vállalkozások materiális, befektetett eszközeit kezeli, azokkal különféle műveletek elvégzését teszi lehetővé. A Tárgyi eszköz modul szorosan integrálva van a Logisztika, Pénzügy, illetve Erőforrás modulokkal.

3.2.3. Iktatás és szerződéskezelés modul

Az Iktatás modul lehetőséget biztosít a bejövő és kimenő dokumentumok iktatására, legyen az papír, vagy elektronikus alapú. Így valamennyi, az ügyvitel során érintett folyamattal (pl. megrendelésekkel, projektekkel, szerződésekkel, stb.) kapcsolatos dokumentumok iktatása, tárolása és visszakeresése megoldott, átláthatósága biztosított. Az iktatásokhoz tetszőleges file-okat lehet feltölteni (pl. szkennelt állományok, beérkező e-mail és csatolmányai).

3.2.4. Ügyfélszolgálat modul (CRM)

Az Ügyfélszolgálat modul teljes CRM funkcionalitással rendelkezik, kielégíti mindazon ügyféligényeket, amelyek a termék és szolgáltatás értékesítése során keletkeznek az ügyfélkiszolgálás során. Így minden ügyfélinterakciót az Ügyfélszolgálat modulban lehet rögzíteni, illetve nyomon követni. Az ügyfélszolgálati eseményeket lépésenként végig lehet követni a rendszer funkció révén – feladatok, problémák rögzíthetők ezen lépések bármelyikénél.

3.2.5. Kereskedelem modul

A modul a vállalat értékesítési és beszerzési folyamatainak informatikai támogatását biztosítja, egyúttal minden szakaszában átláthatóvá is teszi ezen folyamatokat. A rendszer az értékesítés számára az árképzési, készletnyilvántartási, számlázási adatokon felül olyan információk rendelkezésre állását is garantálja, mellyel a beszerzési és vevői megrendelések nyomon követése megoldott. A modulok integrációja (Pénzügy, Logisztika, Projekt stb.) a teljes beszerzési folyamat menedzselhetőségének lehetőségét megteremti. A rendszerben riportok, részletes kimutatók állnak rendelkezésre, többek közt termékenkénti, vevőnkénti, cikksoportonkénti, időszakonkénti forgalom és árrés részletes lekérdezése, projektmegvalósulási listák, projektkategóriánként eredmény kimutató elérhető.

3.2.6. Logisztika modul

A Logisztika modul átfogó megoldást nyújt a készletgazdálkodási terület igényeire. Többek közt biztosítja a megfelelő raktár- és készletkezelési folyamatok megvalósítását, a (különböző) raktárakban a valós idejű készletszintek prezentálása mellett, nyomon követhető azok alakulása, illetve a termékmozgások története is. A rendszer segíti az optimális készletszint fenntartását, automatizálható készletszint riasztások segítségével.

3.2.7. Projekt modul

A ChaRM rendszerben a Projekt modul központi szerepet foglalhat el, az ügyfél igényétől függően a rendszer bevezetését, testre szabását elvégezhetjük úgy, hogy a projekt átfogja az egész rendszert, így a projekt használatával a vállalati események teljes mértékben összefoghatóvá válnak (akár a marketing események, akár egy gazdasági év zárásának nyomon követésére van szükség), minden esemény lekérhetővé válik projekt szinten is. Emellett klasszikus projektmenedzsment feladatoknak is a maximálisan megfelel, mutatja a projektek aktuális állapotát, a projektek költségeit (minden szakaszban) teljes körűen nyomon követhetővé és átláthatóvá teszi a rendszerben levő projekteket.

3.2.8. Erőforrás-kezelő modul

Az Erőforrás-kezelő modul nyilvántartja a vállalat erőforrásait és elősegíti azok optimális kihasználását. Funkciói lehetővé teszik a rendszerbe rögzített erőforrások időbeni foglaltságának, és a hozzá tartozó képességek/tulajdonságok kezelését, mindezekből pedig igény szerinti statisztikák előállítását. Minden erőforrás tervhez követelmények, képességek rendelhetők. A modul egyik fő funkciója, hogy képes az erőforrások használati költségét projekt mérföldkőhöz hozzárendelni. A modulban meglévő, paramétereztető statisztikai listák biztosítják az erőforrások egyszerű és gyors áttekinthetőségét.

3.2.9. Vezetői információk modul

A ChaRM Vezetői információs modulja biztosítja a vállalat vezetői számára a döntéshozatalhoz szükséges naprakész információk rendelkezésre állását. A modul funkciói segítségével szabadon paramétereztető lekérdezések állíthatók elő. A riportok, lekérdezések a ChaRM rendszer adattartalmának átláthatóságát, az üzleti tevékenységgel kapcsolatos, modulokon átívelő információk kinyerését garantálják.

3.3. A Maverix rendszer szolgáltatásai

A Maverix kifejezetten internet-, kábeltelevízió- és telefonszolgáltatóknak kifejlesztett ügyfélnyilvántartó, számlázó és provisioning rendszer. A Maverix moduláris program teljes körű informatikai támogatást és irányítást biztosít az alábbi fő területeken:

- Ügyfél- és szolgáltatás nyilvántartás
- Számlázás, pénzügy
- Működtetés, provisioning

A Maverix paramétereztető és testre szabható, a nyújtott szolgáltatásokat pontosan működtető és felügyelő rendszer, amely egyszerű kezelhetőséget biztosít. Nyilvántartó modulja révén pedig gyors riportkészítést biztosít.

3.3.1. Nyilvántartás modulok

A Maverix nyilvántartás, ügymenet moduljai segítik az ügyfelek nyilvántartását, az ügyfélszolgálat működését nemcsak hasznos adatokkal, de gyorsan elérhető és jól átlátható ügyféltörténettel. Emellett ezek a modulok felelnek a szolgáltatások nyilvántartásáért, a szerződések kezeléséért. Itt kezelhetőek a marketing számára fontos akciók és a vezetés számára is hasznos riportok.

3.3.2. Pénzügy modulok

A Maverix pénzügy moduljai menedzselik az árazást, számlázást, kezelik a pénztári ki- és befizetéseket, automatikusan számítják és számlázzák a késedelmi kamatokat, előre meghatározott paraméterek alapján, követik az ügyfelek pénzügyi tranzakcióit. Ezen modulok könnyítik meg és teszik hatékonyabbá a pénzügy, könyvelés, számvitel működését, az ügyfélszolgálat munkáját és adnak naprakész és átlátható riportokat, kimutatásokat a vezetés, kereskedelem, marketing számára. Mivel a modulok alkalmasak csoportos műveletekre, csoportos számlázásra, így több tízezer előfizető esetén sem vesz többet igénybe pár óránál a számlázás – próbaszámlázással együtt.

3.3.3. Működtetés, provisioning modulok

A működtetés, provisioning modulok felelősek a szolgáltatások automatikus, előre meghatározott szabályok, folyamatok szerinti működtetéséért – legyen szó akár digitális televíziózásról, akár különböző internetkapcsolatokról, akár webtárhelyről, domain névről, e-mail címről. Ezen modulok szabályozzák az aktiválást, szüneteltetést illetve a szolgáltatások minőségét, jelzik a hibákat, fennakadásokat.

3.3.4. Extra, opcionális modulok

Extra modulok, amelyek az ügymenetet könnyítik, nem feltétlenül szükséges a működéshez, de segítségükkel rengeteg időt, energiát és pénzt spórolhatnak ügyfeleink. Ezek a modulok megkönnyítik és gyorsítják az adminisztrációt, automatizáltan képesek menedzselni előre meghatározott céges folyamatokat, mint amilyen a kintlévőség-kezelés, vagy képesek közvetlenül költségeket csökkenteni azáltal, hogy a hagyományos papír alapú számlázást e-számlázással váltják ki.

3.4. Egyéb szolgáltatások

A Rendszer leírásban meghatározott funkcionalitások mellett a Szolgáltató az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja a Szolgáltatási szerződésben rögzített feltételek szerint:

- Szoftver felhasználói licence a Szolgáltatási szerződésben rögzített Felhasználó illetve vevő (előfizetés) darabszámra
- Rendszer üzemeltetés a Szolgáltató szerverén
- Ügyfélnél üzemeltetett rendszer (opcionális)
- Napi adatmentés központi vagy lokális (opcionális) szerveren
- Szoftver karbantartási, támogatási és hibaelhárítási feladatok
- Helpdesk rendelkezésre állás
- Verziókövetés
- Jogsabályi megfelelés

3.5. Szolgáltatáscsomagok

A Szolgáltatás egyedi ajánlat vagy különböző szolgáltatáscsomag (díjcsomag) konstrukciók szerint vehető igénybe. Díjcsomag esetében a Szolgáltatás tényleges tartalma az Ügyfél által kiválasztott szolgáltatáscsomagtól függ. Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatást szolgáltatáscsomag (díjcsomag) konstrukció alapján kínálja, akkor az egyes szolgáltatáscsomagok műszaki tartalmát a Szolgáltató az ÁSZF 2.3. pontjában rögzített internetes felületen vagy egyedi Ügyfél ajánlatban ismerteti.

3.6. A Szolgáltatás fejlesztése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármikor és időről időre módosíthatja és frissítheti a Szolgáltatást, a Rendszert (vagy annak bármely részét), külön értesítéssel vagy értesítés nélkül.

Minden új funkció, mely kiegészíti vagy fokozza a meglévő Szolgáltatást, ideértve az új eszközök és erőforrások elérhetővé tételét, automatikusan a jelen ÁSZF hatálya alá tartozik. A Szolgáltatás folytatólagos használatával Ügyfél elfogadja az ilyen jellegű változtatásokat a Rendszer és az annak révén nyújtott Szolgáltatás működésében.

3.7. Frissítések telepítése

A központi rendszerfrissítések 22:00 és 06:00 óra között történnek, havonta vagy szükség szerint eseti jelleggel. Az egyedi rendszerfrissítések telepítése az Ügyféllel egyeztetett időpontban, havonta egyszer történik. Amennyiben az Ügyfél saját érdekében ezen felül is frissítést kér (például egy sürgős fejlesztési csomag telepítése miatt), a rendkívüli frissítés díja elszámolandó. A Szolgáltató ez esetben a frissítést megelőzően, legalább 24 órával előre tájékoztatja az Ügyfelet.

4. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

4.1. A Szolgáltatási szerződés létrejötte

A Szolgáltatási szerződés írásban jön létre. A Szerződés mindkét fél által történő aláírása napján lép hatályba.

Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltatási szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, és a szerződéskötési képessége nincs korlátozva.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását a Rendszer bevezetését (paraméterezését) követően kezdi meg. A rendszerbevezetésről Szolgáltató teljesítésigazolást állít ki az Ügyfél részére, amelyet az Ügyfél aláírásával fogad el. A teljesítés igazolására az Ügyfél cégjegyzésre jogosult képviselője jogosult. Az Ügyfél által elfogadott teljesítésigazolás alapján állítja ki Szolgáltató a számláját a rendszerbevezetésről.

Az Ügyfél a Szolgáltató által részére benyújtott teljesítésigazolásról, annak kézhezvételét követő 3 (három) munkanapon belül köteles nyilatkozni. Az Ügyfél nevezett határidő alatt megtett nyilatkozatának hiányában a Teljesítésigazolást a Szerződő Felek elfogadottnak és leigazoltnak tekintik.

4.2. A szerződés időtartama

Felek a Szolgáltatásra – eltérő megállapodása hiányában – határozott idejű Szolgáltatási szerződést kötnek. A Szolgáltatási szerződés időtartamát felek a Szolgáltatási szerződésben rögzítik. A Szolgáltatás megkezdésének a napja a rendszerbevezetésről kiállított teljesítésigazolás napja. A Szolgáltatási szerződés a Szolgáltatás megkezdésének napjától számított, a Szolgáltatási szerződésben rögzített határozott időtartam lejártáig tart.

A Szolgáltatási szerződés lejárat előtt 30 nappal történő felmondása hiányában a határozott időtartamú Szerződés határozatlan idejűvé alakul a hűségvállalás nélküli díjtáblázat feltételei szerint, vagy újabb időszakra köthető határozott idejű szerződés a szerződéskötés idejében hatályos hűségvállalás melletti díjszabás feltételei alapján.

A határozott idejű Szolgáltatási szerződés megszűnik:

- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- az Ügyfél jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a Felek közös megegyezésével,
- rendkívüli felmondással.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a Szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

4.3. Szerződésszegés és felmondás

A Szolgáltató az Ügyfél szerződésszegése esetén a Szolgáltatási szerződést a jelen ÁSZF-ben rögzített feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, az Ügyfél által megadott postai vagy elektronikus (e-mail) címre megküldött értesítésben. A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Ügyfélnek esedékes díjtartozása van, és a fizetési késedelem időtartama meghaladja a 8 napot.

Az Ügyfél azonnali hatállyal felmondhatja a Szolgáltatási szerződést az ok megjelölésével, ha Szolgáltató súlyos, lényeges szerződésszegést követ el, és azt írásbeli felszólításra további 15 napon belül sem rendezi, illetve ha a Szolgáltatási szerződésben vállalt bármely kötelezettségének rendszeresen vagy ismételten nem tesz eleget és azt legalább 15 napos határidőt tartalmazó írásbeli felszólítás ellenére nem orvosolja.

Mind a Szolgáltató, mind pedig az Ügyfél azonnali hatállyal írásban felmondhatja a Szolgáltatási szerződést az ok megjelölésével, ha a másik fél fizetéseképtelenné válik, illetve a másik fél ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indult.

A határozott idejű Szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

- az Ügyfél érdekkörében felmerült okból a Szolgáltatás korlátozására kerül sor,
- az Ügyfél a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget,
- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését, és az Ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a Szolgáltatást, a Szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,
- az általa nem megrendelt Szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni, ellene „támadást” intéz.

Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén az Ügyfél köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul a Szolgáltató számára eljuttatni.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfél a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a kárenyhítés érdekében korlátozni a szolgáltatások körét, illetve a Szolgáltatás használatát.

4.4. A szerződés megszűnése

Az Ügyfél jogosult a Szolgáltatási szerződést indokolás nélkül felmondani, legalább hatvan (60) napos írásbeli hivatalos értesítés mellett.

Felek a Szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel írásban bármikor megszüntethetik.

A megszűnés időpontját megelőzően teljesített szolgáltatásokért járó díjakat az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak számla ellenében megfizetni.

A Szerződés megszűnése esetén az Ügyfél és a Szolgáltató kötelesek együttműködni egymással.

A Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató a Rendszerben tárolt ügyféladatokat az Ügyfél kérésére 30 napon belül köteles átadni az Ügyfél részére. Az adatok átadása történhet külső adathordozón vagy elektronikus állományként megküldve/letöltve. Az adatok átadásának a tényét a Felek jegyzőkönyvben rögzítik. Az adatok díjmentes átadásnak formátumát a Szolgáltató külön specifikációban rögzíti. Az adatok Ügyfél által meghatározott formátumban történő átadását a Szolgáltató külön díjazás ellenében vállalhatja.

A Szolgáltató az adatok Ügyfél részére történő átadását követő 60 naptári napon belül minden, az Ügyfél által feltöltött tartalmat, dokumentumot, rögzített adatot, számlázási adatot és kibocsátott számlát vissza nem állítható módon töröl.

4.5. A szerződés és az ÁSZF módosítása

A Szolgáltatási szerződés a Felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítása írásban, a szerződés megkötésének szabályai szerint történhet.

Az Általános Szerződési Feltételeket – a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy azt a Szolgáltató a Szolgáltatás 2.3. pontban rögzített internetes elérhetőségi címén ingyenesen közzéteszi.

A Szolgáltató nem köteles az előző pontban foglaltakat az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti.

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha:

- a Szolgáltató a rendszer műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt a szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, szolgáltatási csomagok összetételét, jellemzőit kívánja változtatni az ügyfél igények vagy a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok díjának gazdasági hatása és a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
- a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni,
- jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy egyéb, vis maior vagy a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén (különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató személyében történő módosulás esetén).

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött szolgáltatási szerződéseket engedményezés, vagy tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – a szerződéseket egyoldalú, az Ügyfél hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

A változásokról a Szolgáltató az Ügyfelet értesíteni köteles. Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- az Ügyfél közvetlen értesítésével a Szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- elektronikus levélben az Ügyfél által megadott e-mail címre,
- egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- postai levél útján.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Ügyfél értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben a módosítás az Ügyfél számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Ügyfél az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Szolgáltatási szerződést. Nem mondhatja fel az Ügyfél a határozott időtartamú szerződést ilyen esetben akkor, ha a szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Ügyfél felmondja a határozott időtartamú szerződést, a Szolgáltató az Ügyféltől nem követelheti a szerződés felmondásáig terjedő időszakra igénybe vett kedvezmény összegét.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében az Ügyfelet megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Ügyfél nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Ügyfél a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Ügyfél részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Az Ügyfél jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Felek megállapodnak, hogy a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

4.6. Díjmódosítás

A Szolgáltatás ellenérték (díj) fejében vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatások díját módosítani. Határozott idejű Szolgáltatási szerződés esetén a határozott időtartam alatt az Ügyfél által fizetendő díj nem módosítható.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Ügyfelet az Általános Szerződési Feltételek módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Felek megállapodnak, hogy amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

4.7. Szolgáltatási csomag módosítása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagot az Ügyfelek előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Szolgáltató a Szolgáltatás keretében meglévő szolgáltatási tartalom változtatása során az ügyfél igények mellett figyelembe veszi a szolgáltatási díjak gazdasági hatását és a csomagok tartalmi, minőségi, illetve egyéb jellemzőit.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során a számlázással kapcsolatos jogszabályi változásokat folyamatosan követi. A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy az általa fejlesztett és üzemeltetett számítástechnikai program minden tekintetben megfelel a hatályos jogszabályoknak.

A Szolgáltatás jellegéből adódóan Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármikor és időről időre módosíthatja és frissítheti a Szolgáltatás funkcióit, ideértve az új eszközök és erőforrások elérhetővé tételét, külön értesítés nélkül is. Ezen módosítások és frissítések automatikusan a jelen ÁSZF hatálya alá tartoznak. A Szolgáltatás folytatólagos használatával Ügyfél elfogadja az ilyen jellegű változtatásokat a program és az annak révén nyújtott Szolgáltatás működésében.

Az Ügyfél a határozott időtartamú szerződés időtartama alatt az általa választott szolgáltatási csomag alacsonyabb havidíjas díjcsomagra történő módosítására nem jogosult, ezirányú igényét a Szolgáltató nem köteles elfogadni.

4.8. Adatváltozás bejelentése

Ha az Ügyfél valamely, a Szolgáltatási szerződésben szereplő adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató felé írásban bejelenteni. Az adatváltozások bejelentését az Ügyfél a

Szolgáltató online ügyfélszolgálati felületén is megteheti. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi visszaigazolása esetén a Szolgáltatási szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Ügyfél az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Ügyfél ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Ügyféllel szemben jogosult érvényesíteni.

5. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

5.1. Éves rendelkezésre állás

Rendelkezésre állás: a Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]-ban kifejezve. A rendelkezésre állás (RA) mérése éves szinten történik. A rendelkezésre állás számítási módja: $RA = [1 - SZKT / SZT] * 100$, ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

A Szolgáltatás átlagos rendelkezésre állása éves szinten 99,7%, az időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. Az ütemezett karbantartás, a Szolgáltatás rendszeres karbantartása miatti szüneteltetés időtartama, de maximum havonta 24 óra, a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.2. Kötbérfizetés

Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha neki felróható okból késedelmesen, nem vagy nem megfelelően teljesíti a Szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségeit. A kötbér alapja a havi szolgáltatási díj. Mértéke napi 10%. A kötbér havi mértéke nem haladhatja meg a havidíj 100%-át.

Amennyiben a Szolgáltató által vállalt készenléti idő (szoftvertámogatás, Helpdesk) 24 óránál rövidebb, akkor a késedelem mértékét a készenléti idő vonatkozásában kell számítani.

6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

6.1. A Szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a Rendszer, valamint az üzemeltetést kiszolgáló infrastruktúra fejlesztése, bővítése, cseréje, rendkívüli vagy előre ütemezett rendszeres karbantartása miatt átmenetileg szünetelhet.

A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Ügyfelet annak megkezdése előtt legalább 8 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként a 24 órát nem haladhatja meg.

A szolgáltatás rendszeres karbantartása miatti szüneteltetés időtartama, de maximum havonta 24 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

6.2. A Szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz történő hozzáférést és így a Szolgáltatás igénybevételét a következő esetekben jogosult korlátozni:

- az Ügyfél akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltatás rendeltetésszerű működését;
- az Ügyfél a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti;

- az Ügyfélnek esedékes díjartzozása van, és a fizetési késedelem időtartama meghaladja a 8 napot;
- amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevétele vagy a Szolgáltatási szerződés megkötése céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen az általa megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette;
- az Ügyfél ellen indított felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkezésétől kezdve.

A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz történő hozzáférés korlátozásáról az Ügyfelet elektronikus levélben értesíti. A korlátozás időtartama alatt az Ügyfél díjfizetési kötelezettsége a korlátozás időtartamára fennáll. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

6.3. A Szolgáltatás korlátozásának megszüntetése

Ha az Ügyfél a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltatót írásban értesíti, a Szolgáltató köteles az Ügyfél kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért visszakapcsolási díjat számolhat fel.

7. DÍJAK, DÍJFIZETÉS

7.1. Szolgáltatási díjak

Az Ügyfél a Szolgáltatásokért rendszeres átalány, illetve erőforrás vagy tranzakció arányos díjat, a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért egyszeri, illetve adminisztrációs díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató a szolgáltatási díjak tekintetében havi díjazási időszakokat alkalmaz. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy akciók keretében vagy egyedi megállapodás alapján egyéb díjazási időszakokat állapítson meg.

A szolgáltatási díjakat az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

A díjak nem tartalmazzák a szolgáltatással kapcsolatban kirótt általános forgalmi adót (ÁFA). Az adó az Ügyfél részére kiszámlázásra kerül és az Ügyfél köteles azokat megfizetni a Szolgáltató számlája alapján.

7.2. Akciós feltételek, kedvezményes díjak

A Szolgáltatónak jogában áll az ügyfelek egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni vagy egy adott Ügyfél részére egyedi kedvezményes ajánlatot tenni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek keretében egyedi díjakat állapíthat meg.

Akció meghirdetése vagy egyedi kedvezményes ajánlat esetén a Szolgáltató a kedvezményes díjakat tartalmazó Szolgáltatási szerződésben jogosult az Ügyfél szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Ügyfél ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban, egyedi kedvezményes ajánlatban, a Szolgáltatási szerződésben, illetve a jelen ÁSZF-ben megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

Amennyiben az Ügyfél a határozott időtartamú Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást igénybe veszi, és a Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, akkor az Ügyfél a kapott kedvezményt elveszti. A Szolgáltató kizárólag a Megrendelő által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a Szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A kedvezmény elvesztése alapján az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az általa a határozott időtartamú Szerződésre tekintettel igénybe vett kedvezményeket. Az igénybe vett kedvezmény összege a kedvezmény elvesztésének időpontjától a kedvezmény igénybe vételének kezdő időpontjáig visszamenőleg a kedvezmények nélküli (határozatlan idejű szerződésre vonatkozó) díjak és a kedvezményes díjak különbözete. A kedvezmények nélküli díjakat az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Felek az egyszeri díjak vonatkozásában az igénybe vett kedvezményekkel összefüggésben az alábbiakat is alkalmazzák:

12 hónapos határozott időtartamú Szerződés esetén, amennyiben az Ügyfél által igénybe vett kedvezmények elvesztésére a Szolgáltatás megkezdésének napját követő

1-3. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri díjak 100%-a,
4-6. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri díjak 75%-a,
7-9. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri díjak 50%-a,
10-12. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri díjak 25%-a.

24 hónapos határozott időtartamú Szerződés esetén, amennyiben az Ügyfél által igénybe vett kedvezmények elvesztésére a Szolgáltatás megkezdésének napját követő

1-6. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri díjak 100%-a,
7-12. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri díjak 75%-a,
13-18. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri díjak 50%-a,
19-24. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri díjak 25%-a.

7.3. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról elektronikus vagy papír alapú számlát bocsát ki az Ügyfél számára.

Az elektronikus számlát a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre küldi meg. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. Az Ügyfél által megadott e-mail cím valódiságáért és működőképességéért az Ügyfél a felelős.

A számlázási időszak havi, amelytől a Felek a Szolgáltatási szerződésben eltérhetnek. A havi szolgáltatási díjak, az Ügyfél által igénybe vett erőforrás vagy tranzakció arányos díjak, és a nem rendszeres díjak kiszámlázása az előző számlázási időszak (tárgyhónap) vonatkozásában utólag történik. Felek a Szolgáltatási szerződésben megegyezhetnek, hogy az igénybe vett erőforrás vagy tranzakció arányos díjak vonatkozásában negyedévente vagy évente számolnak el.

Az Ügyfél a Szolgáltató által kibocsátott számlát a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő nyolc (8) naptári nap. A Szolgáltatás időszakos elszámolású ügyletnek (folyamatos szolgáltatás) minősül.

Ha az Ügyfél a számlát nem kapja meg, úgy ezt a tényt a Szolgáltató felé köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhót követő hónap végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az eddig az ideig igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért az Ügyfél adminisztrációs díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, megfelel a mindenkor érvényes pénzügyi és számviteli jogszabályoknak. A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkor érvényes jogszabályoknak megfelel, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

7.4. Díjcsomagban foglalt havi időkeret elszámolhatósága

Szolgáltató a szolgáltatási díjcsomagokban, illetve a Szolgáltatási szerződésben havonta egy meghatározott óraszámban igénybe vehető szakértői támogatást, Helpdesk szolgáltatást, személyes telefonos konzultációt,

tanácsadást, oktatást biztosíthat az Ügyfél részére. Ezen időkereten felül a szakértői óradíj minden megkezdett 15 perc után fizetendő. Eltérő megállapodás hiányában a havonta rendelkezésre álló, fel nem használt munkaórák a következő hónapra nem vihetők át.

7.5. Teljesítésigazolás

Amennyiben Szolgáltató a havidíjakon kívül óradíjazásra jogosult, akkor Szolgáltatónak az Ügyfél képviselője által elfogadott teljesítésigazolást a számlához kell csatolnia. A számlán fel kell tüntetni a szakértői támogatásra (Helpdesk szolgáltatás, személyes telefonos konzultáció, tanácsadás, oktatás, fejlesztés) fordított időt.

Az Ügyfél a Szolgáltató által részére benyújtott teljesítésigazolásról, annak kézhezvételét követő 3 (három) munkanapon belül köteles nyilatkozni. Az Ügyfél nevezett határidő alatt megtett nyilatkozatának hiányában a Teljesítésigazolást a Szerződő Felek elfogadottnak és leigazoltnak tekintik, amely vonatkozásában a Szolgáltató kiállítja a számlát az Ügyfél részére.

7.6. Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Ügyfél a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Ügyfél a számla szerinti összeget nem fizeti be. Az Ügyfelet alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének a napja.

A késedelmi kamat mértéke, minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva, a Ptk-ban meghatározott mindenkori mértékkel azonos (6:155. § *Fizetési késedelem vállalkozások közötti szerződésben*).

Pénztartozás teljesítése esetén a Szolgáltató az Ügyfél által teljesített befizetéseket a Ptk. szerinti módon számolja el, így ha az Ügyfél kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni (6:46. § *Elszámolás több tartozás esetén*). Az Ügyfél eltérő rendelkezése hatálytalan. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Ügyfél számára teljesített fizetéseire is.

7.7. Jogviszonyból származó díjtartozások kezelése

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási jogviszonyból származó Ügyfél díjtartozások beszedése érdekében a Szolgáltatás korlátozása, illetve a jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Ügyfél tartozások mielőbbi rendezése érdekében az Ügyfélre vonatkozó adatokat átadni. A Szolgáltató jogosult az Ügyfél követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Ügyfél adatokat átadni.

8. HIBAELHÁRÍTÁS ÉS HELPDESK

8.1. Hibabejelentés

Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésben meghatározott Rendszer modulokat és Alkalmazásokat támogatja a Szolgáltatási szerződésben rögzített időtartam alatt.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az Ügyfél érdekkörében keletkezett,
- a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- az Ügyfél a megrendelt Szolgáltatástól a Szolgáltatási szerződésben vagy az ÁSZF-ben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Ügyfél köteles a hibák, rendellenességek, károk észlelését követően azokat haladéktalanul bejelenteni Szolgáltató részére a jelen ÁSZF-ben szabályozott módon és kommunikációs csatornákon.

Amennyiben a hiba kritikussága indokolja (Kritikus/Működésgátló), Ügyfél közvetlenül is felveheti a kapcsolatot a Szolgáltató releváns munkatársaival. Nem indokolt közvetlen megkeresés esetén Szolgáltató jogosult a közvetlen megkeresés extra költségét a szolgáltatói óradíjak alapján kiszámlázni.

Ügyfél a HelpDesk, Konzultáció és Fejlesztési igények miatti megkereséseket is a hibákhoz hasonlóan és csatornákon adja le. Amennyiben az Ügyfél megkeresését nem a megadott csatornákon teszi meg, illetve a Szolgáltató tanácsadóit nem indokoltan közvetlenül telefonon megkeresi, a releváns HelpDesk díjak 1,5-szeres szorzóval kerülnek kiszámlázásra.

Felek törekszenek rá, hogy csak üzletileg fontos esetekben kerüljön sor a Szolgáltató tanácsadóinak közvetlen telefonos megkeresésére. Ez alól kivételt képez a projekt alapú együttműködés, a projekt időtartamára.

8.2. Bejelentésre jogosultak, azonosítás módja

A Szolgáltatási szerződés tartalmazza az Ügyfél által bejelentésre feljogosított személyek adatait. Ezen személyeket az Ügyfél írásban vagy e-mailen módosíthatja. A bejelentés során (hiba, támogatási igény, konzultáció, stb.) az Ügyfél képviselőjének azonosítania kell magát, illetve a bejelentés kivizsgálásának érdekében a lehető legrészletesebb információt kell átadni Szolgáltatónak.

Az azonosítás elmaradása vagy sikertelensége esetén a bejelentés nem tekinthető hivatalosnak, a Szolgáltató a munkát nem kezdi el, illetve információt nem ad át. Az azonosításra vonatkozó szabályokat Szolgáltató az Ügyféllel egyeztetve módosíthatja.

Szolgáltató a sikertelen azonosításokat (is) naplózza, munkalapot vesz fel róla, és rendszeresen tájékoztatja az Ügyfél képviselőjét.

8.3. Hibabejelentés módja, szükséges adatok

A bejelentéskor az alábbi adatokat kötelezően meg kell adni:

- Ügyfél neve
- Bejelentő személy neve
- Bejelentő beosztása
- Bejelentő elérhetősége
- Bejelentés sürgősségi szintje, prioritása
- Az alkalmazás neve
- Probléma részletes leírása, reprodukálhatósága
- Amennyiben közös hibakezelő rendszert használnak, akkor a munkalap száma

A preferált bejelentési csatorna az e-mail és a hibabejelentő rendszer. Minden egyéb csatornán bejelentett eseményt az Ügyfél köteles e-mailben és/vagy hibabejelentő rendszerben is regisztrálni.

8.3.1. E-mail

A támogatási kérést az alábbi e-mail címre kell küldeni. A tárgynak tartalmaznia kell a hiba súlyosságának besorolását, pár szavas leírását. Az Ügyfél képviselőjének ebben az esetben is azonosítania kell magát.

- Support e-mail cím: charm-service@euronet.hu

8.3.2. Telefon

Amennyiben a hiba sürgőssége indokolja, a hibát telefonon (is) be lehet jelenteni, viszont ebben az esetben is szükséges az írásban (e-mailben) történő bejelentés/megerősítés. Ahhoz, hogy a támogatási tevékenységet a Szolgáltató hatékonyan el tudja látni, Bejelentőnek azon alkalmazást "láttnia" szükséges, amelyre a bejelentés vonatkozik, illetve részletesen ismernie kell a dokumentált működést, funkciókat. A támogatási kérés az alábbi telefonszámon vehető igénybe.

- Support telefonszám: +36-70-7088-840

8.4. Bejelentett események követése

Szolgáltató minden támogatáskérést regisztrál a rendszerében, amely automatikusan munkalapszámot rendel a bejelentéshez. Minden egyes probléma külön munkalapon kerül nyilvántartásra, még abban az esetben is, ha azok egyetlen bejelentési esemény keretében kerültek bejelentésre. Bejelentéskor a munkalap számát Szolgáltató megadja az Ügyfél képviselőjének. A későbbi, ugyanazon hibához kapcsolódó bejelentésekben az Ügyfélnek hivatkoznia kell a munkalap számára.

8.5. Hibabejelentés és Helpdesk rendelkezésre állási időszaka, a hiba elhárítási ideje

A Szolgáltató köteles az Ügyfél hibabejelentése alapján a hiba sürgősségi szintjének/prioritásának megfelelően visszajelezni az Ügyfélnek és a hibaelhárítást megkezdeni. A sürgősségi szintek meghatározását az alábbi táblázat tartalmazza:

A hiba sürgőssége	Meghatározás
Kritikus/Működés gátló	A Rendszer alapvető működését, illetve a fő funkciók használatát gátló jelenség. Pénzügy modulban fellépő működésképtelenség.
Súlyos	A hiba a Rendszer alapvető működését, illetve használatát nem gátolja. Egy fő funkció használhatatlan.
Normál	Hiba keletkezik egy fő funkció használatakor.
Kozmetikai	Kisebb hiba a mellékfunkciók használatakor (például nem megfelelő képernyőkép).
Információkérés (nem hiba)	A Rendszer működésével, funkcionalitásával kapcsolatos információkérés (HelpDesk támogatás).

Amennyiben szükséges, az Ügyfél a Szolgáltató számára megfelelő tesztkörnyezetet, illetve távoli hozzáférést biztosít a meghibásodottnak bejelentett Alkalmazáshoz. A hibajavítás során átadott anyagok (patchek, frissítések, dokumentációk) tesztelése az Ügyfél feladata, amely során kellő gondossággal köteles eljárni. Szolgáltató a hibajavítás teszteléséhez és (amennyiben szükséges) telepítéséhez ésszerű és indokolt támogatást biztosít.

A válaszidőket az alábbi táblázat tartalmazza. A válaszidő a bejelentett hiba besorolásának szintjétől függ. Az Ügyfél bejelentéskor besorolja a hibát, Szolgáltató javaslatot tehet ennek módosítására.

A hiba kezelésének elkezdése minden esetben a magasabb besorolás szerint kezdődik el, és mindaddig ezen szint szerint kerül kezelésre, amíg Felek közösen meg nem állapodnak annak módosításáról.

A hiba sürgőssége	Válaszidő (óra)	A hibaelhárítás megkezdése (óra)
Kritikus/Működés gátló	1	1
Súlyos	2	2
Normál	4	8
Kozmetikai	8	16
Információkérés	8	16

A táblázat értékei a Szolgáltató saját szerverén nyújtott Szolgáltatás vonatkozásában, illetve az Ügyfélnél üzemeltetett Rendszer esetén a támogatott rendszer távelérésével értendők.

A Szolgáltató a Hibát a bejelentéstől számítva Válaszidőn belül visszaigazolja, illetve a hibaelhárítást a hibaelhárítás megkezdése oszlopban adott időn belül megkezd.

A hibaelhárítás addig tart, amíg Szolgáltató az Ügyfél képviselőjének a hiba elhárítását végző megoldást át nem adja.

A hibajavítás ideje a Szolgáltató kötelező Hibabejelentés/Helpdesk rendelkezésre állási idejét figyelembe véve számítandó.

Rendelkezésre állás típusai	Hibabejelentés/Helpdesk rendelkezésre állás ideje
5x8	Munkanapokon, 9.00-17.00
5x12	Munkanapokon, 7.00-19.00

Szolgáltató a rendelkezésre állási időben vállalja a hibák elhárítását a megadott válaszidők betartásával. Szolgáltató egyedi megállapodás alapján 7x24 (minden nap 0.00-24.00 óra) Hibabejelentés/Helpdesk szolgáltatást is biztosíthat az Ügyfélnél.

8.6. Téves hibabejelentés, nem támogatott rendszerek hibakezelése

Amennyiben a bejelentett hiba nem a támogatott rendszerekben keletkezett, illetve téves hibabejelentés történt, úgy Szolgáltató jogosult a felmerült hibakeresési költségek, továbbá a felhasználói támogatás és konzultáció elszámolására a Személyes szakértői támogatás (Helpdesk) óradíj alapján. Jelen pontban meghatározottak alkalmazandók a Vállalkozó által szállított, és nem szolgáltatásként nyújtott egyéb Alkalmazások nem jótállás hatálya alá eső javításaira is.

Az alábbi esetekben a Szolgáltató által külön díjazás ellenében elvégzendő hibajavítások, ha a hiba oka:

- A Rendszerben vagy az Alkalmazásban végrehajtott illegális, vagy Ügyfél általi módosítás, változtatás, javítás
- Ügyfél vagy Ügyfél képviselőjében harmadik fél általi program felülírás
- Illetéktelen beavatkozás
- Erőszakos rongálás

Szolgáltató ezen esetekben a Személyes szakértői támogatás (Helpdesk) óradíj alapján kiszámított díjat jogosult kiszámlázni Ügyfél részére.

Az elszámolás minimális időegysége fejlesztés, hibajavítás esetén óra, míg Helpdesk tevékenység esetén 15 perc bontású. Minden megkezdett időegység elszámolás köteles.

8.7. Helyszíni kiszállás

Az Ügyfél székhelyén vagy telephelyén üzemeltetett Rendszer esetében a Szolgáltató a rendszertámogatás során minden lehetséges feladatot igyekszik megoldani távoli munkavégzéssel. Amennyiben viszont a helyszíni megjelenés feltétlenül indokolt – és ezen igényt az Ügyfél képviselője írásban is megerősíti a Szolgáltató felé – a munka óradíján

kívül a Szolgáltató kiszállási díj megfizetése mellett vállalja a helyszíni megjelenést és munkavégzést. Ebben az esetben a kiszállási díjon felül legalább két óra kerül kiszámlázásra.

8.8. Rendszer komplexitás

Szolgáltató oktatás keretében tájékoztatja az Ügyfelet a Rendszer moduláris felépítéséről és a Rendszer folyamatainak a komplexitásáról. Az Ügyfél tisztában van a Rendszerben történő adatrögzítések egymásra gyakorolt folyamati hatásaival. Amennyiben az Ügyfél tévesen rögzít adatot, illetve nem a folyamatok szerint jár el, az ebből fakadó esetleges adat visszavonásokat, illetve adattisztítási feladatokat a Szolgáltató HelpDesk szolgáltatás formájában végzi az Ügyfél számára.

8.9. Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve – azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a Szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, sürgőshelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóihar, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket a Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során az Ügyfelek és a Felhasználók adatait kezeli.

A Szolgáltató Adatkezelési Szabályzat keretében tájékoztatja az Ügyfeleket és a Felhasználókat az általa kezelt adatokról, az adatok kezelése körében követett elveiről és gyakorlatáról, valamint az érintettek jogai gyakorlásának módjáról és lehetőségeiről.

A Szolgáltató tiszteletben tartja az Ügyfelek és a Felhasználók személyhez fűződő jogait, a rögzített adatokat bizalmasan, az adatvédelmi jogszabályokkal és nemzetközi ajánlásokkal összhangban, az Adatkezelési Szabályzatban foglaltak szerint kezeli.

Az Ügyfelek és a Felhasználók a Szolgáltatás használata során elfogadják, és hozzájárulnak az Adatkezelési Szabályzatban meghatározott adatkezeléshez.

10. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ EGYÉB FELTÉTELEK

10.1. A Rendszer használatával kapcsolatos feltételek

Egy adott Felhasználó belépési nevét csak egy személy használhatja. Egy bejelentkezés megosztása több személy között nem megengedett.

Az Ügyfél és az Ügyfél felhasználója felel a belépési nevének és jelszavának védelméért. A Szolgáltató nem lehet és nem lesz felelős semmilyen Ügyfélt ért kárért, mely a fenti biztonsági előírás be nem tartásából fakad.

Az Ügyfél felel minden általa rögzített vagy feltöltött és a Rendszerben tárolt tartalomért és a Rendszerben általa végzett tevékenységért.

10.1. Ügyfélnél üzemeltetett Rendszer

Szolgáltató a Szolgáltatást elsődlegesen az általa üzemeltetett szervereken, mint szoftverszolgáltatás (SaaS) biztosítja az Ügyfelek részére. Opcionálisan a Rendszer az Ügyfél székhelyén vagy telephelyén, az Ügyfél által biztosított eszközökön is üzemeltethető. Ebben az esetben a szükséges hardvert az Ügyfél biztosítja, a Szolgáltató műszaki specifikációja szerint. A napi háttérmentés az Ügyfél szerveren történik.

Ezen esetben az alábbi feladatokat az Ügyfél végzi:

- A Rendszer szerver vírusvédelme.
- A Rendszer szerver hardver erőforrásainak rendszeres monitorozása (memória, diszk, stb).
- A Rendszer szerver operációs rendszerének karbantartása, frissítése. (Szolgáltatóval egyeztetett módon, mivel a frissítések előre nem látható Rendszer funkció kiesést okozhatnak.)
- Hálózat/internet elérés. A hálózati beállítások változásáról az Ügyfél előre köteles tájékoztatni Szolgáltatót.

Az Ügyfél által biztosított szerver karbantartásáról, illetve annak állapotáról rendszeres időközönként, de minimum negyedévente az Ügyfél riport formájában tájékoztatást köteles küldeni a Szolgáltató számára. Szolgáltató csak ez esetben tudja biztosítani a Rendszer megfelelő rendelkezésre állását az Ügyfél számára. Az Ügyfél minden hardver problémáról, nem üzemszerű hardver működésről haladéktalanul köteles tájékoztatni a Szolgáltatót.

Az Ügyfél által biztosított szerver működtetési feladatok nem tartoznak a jelen ÁSZF hatálya alá.

A Szolgáltató nem felel az Ügyfél által biztosított szerver üzemzavara, vagy egyéb okból történő el nem érhetősége miatt bekövetkező Szolgáltatás kimaradásért. Ezen okból bekövetkező Szolgáltatás kimaradás nem számít bele a Szolgáltatás rendelkezésre állási értékébe.

10.2. Szolgáltatói tanúsítvány használata

A Szolgáltató az elektronikus számla kiállítása során technikai lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a saját tanúsítványa helyett a Szolgáltató tanúsítványát használja az e-számla elektronikus aláírásakor. Ebben az esetben a Szolgáltató felel a saját tanúsítványának érvényességéért.

10.3. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és a Szolgáltatási szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Ügyfél a Szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Ha az Ügyfél valamely, a Szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Ügyfél a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató az Ügyfél ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért nem tartozik felelősséggel, de az Ügyfél a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

10.4. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Ügyfél a Szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen és a jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint korlátozni, a Szolgáltatási szerződést felmondani, és a nem rendeltetésszerű használatból eredő kárát az Ügyféllel szemben érvényesíteni.

Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató kifejezett írásos engedélye nélkül nem reprodukálja, másolja, értékesíti, viszont eladja vagy hasznosítja a Szolgáltatás részeit vagy egészét.

Az Ügyfél a szolgáltatói Rendszerbe nem tölthet fel, bármilyen károkozó férget, vírust vagy egyéb romboló természetű kódot.

10.5. Alvállalkozó igénybe vétele

Az Ügyfél tudomásul veszi és hozzájárul, hogy a Szolgáltató alvállalkozót is igénybe vehet a Szolgáltatás biztosítása érdekében.

10.6. Irányadó jog

Az ÁSZF és a Szolgáltatási szerződés Magyarország jogszabályai alapján készült. Bármely, az ÁSZF-ben és a Szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésre Magyarország jogszabályai az irányadók.

10.7. A Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták kezelése

Az Ügyfél és a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az ügyféli jogviszonyból származó igények elévülési ideje egy (1) év.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Szerződésből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

A Felek minden, a Szerződésből származó vitás kérdést megpróbálnak békés úton, a másik fél jogos érdekének figyelembevételével rendezni.

Amennyiben ez nem lehetséges, a Szerződésből vagy azzal kapcsolatban felmerülő minden szerződésszegéssel, felmondással, érvényességi vagy értelmezési kérdéssel kapcsolatos vita eldöntésére a Felek kikötik a Szegedi Városi Bíróság, illetve értékhatártól függően a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

10.8. Szerzői jog és tulajdonjogok

A Szolgáltató nem tart igényt az Ügyfél által a Rendszerbe feltöltött anyagok szellemi tulajdonjogára. Az Ügyfél feltöltött anyagainak szellemi tulajdonjoga az Ügyfélnél maradnak.

A Szolgáltatás és a Rendszer kinézete, felépítése, grafikai elemei és azok elrendezése, működési folyamatai a Szolgáltató szellemi tulajdonát képezik, és mint olyan szerzői jogvédelem alatt állnak. Ezzel kapcsolatosan a Szolgáltató minden jogát fenntartja. Az Ügyfél nem sokszorosíthatja, nem másolhatja, vagy nem használhatja fel és újra egyetlen részét sem a kódoknak vagy bármely vizuális design elemnek és működési mechanizmusnak a Szolgáltató kifejezett írásos engedélye nélkül.

Az Ügyfél nem módosíthatja, adaptálhatja és nem törheti fel a Szolgáltatást vagy a Rendszert, vagy nem készíthet a Szolgáltatáshoz vagy a Rendszerhez hasonló weboldalt, alkalmazást, programot, melyet harmadik felek jelen Szolgáltatással kapcsolatba hozhatnak.

10.9. A felelősség korlátozása

Az Ügyfél a Szolgáltatást kizárólag saját felelősségére használhatja. A Szolgáltatás nyújtása "ahogy aktuálisan elérhető" alapon történik.

Szolgáltató nem felelős az Ügyfél által üzemeltetett eszközöknek bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való megfeleléséért, az Ügyfél oldali internet hozzáférés működéséért, le- és feltöltési sebességéért vagy meghibásodásáért.

Az Ügyfél elfogadja, hogy a Szolgáltató semmiképpen nem vonható felelősségre az előre nem látható, közvetett speciális, büntető, vagy bárminemű egyéb kárért vagy veszteségért, illetve elmaradt haszonért, az üzletmenet megszakadásáért, számítógép meghibásodásért, üzleti információ elvesztéséért, vagy egyéb veszteségért, mely a Szolgáltatás használatából vagy használhatatlanságából ered, még akkor sem, ha a Szolgáltatót értesítették a lehetséges károkról.

Az Ügyfél egyetlen és kizárólagos jogorvoslata a vitás ügyekben a Szolgáltatás Ügyfél által történő felmondása.

A Szolgáltató közvetlen vagy közvetett felelősségvállalása a Szolgáltatás vonatkozásában nem haladhatja meg az Ügyfél által a Szolgáltatásért fizetett mindenkori havidíjat.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás működtetéséhez a Szolgáltató igénybe veheti harmadik fél szolgáltatásait, úgymint: szerver hoszting és üzemeltetés partnerek, hardver, szoftver, hálózati elem beszállítók és egyéb technológiai szolgáltatók.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás technikai feldolgozása és továbbítása, beleértve az Ügyfél tartalmait, különböző hálózati csomópontokon keresztül történhet, így a továbbítás (a) akár nem titkosított formában is létrejöhet; és (b) az adatokon az adattovábbítás miatt szükséges műszaki követelményeknek megfelelő módosítások jöhetnek létre.