

Általános Szerződési Feltételek

1. Bevezetés

- 1.1. A Govern-Smart Kft. Általános Szerződési Feltételei az általa nyújtott alábbi szolgáltatásokra vonatkoznak: szoftverfelhasználási és szoftvertámogatási szolgáltatás. Az ÁSZF elfogadásával a szolgáltatásokat igénybe vevő a szolgáltatási feltételeket elfogadja, a Szolgáltatási keretszerződés létrejön. (Továbbiakban keretszerződés vagy ÁSZF.)
- 1.2. A szolgáltatás műszaki tartalmát az egyedi Szolgáltatási és Támogatási szerződések tartalmazzák.
- 1.3. Jelen ÁSZF kiterjed a Govern-Smart Kft. minden szolgáltatása tárgyában megkötött Szolgáltatási és Támogatási szerződésre. Az ÁSZF szabályozza a Felek tartós jogviszonyának általános feltételeit, a Felek alapvető jogait és kötelezettségeit. A szolgáltatásokat igénybe vevő által ténylegesen megrendelt szolgáltatásokat, a kapcsolódó díjakat, a fizetési feltételeket felek az egyedi szerződések alapján határozzák meg.
- 1.4. A Szolgáltatási, illetve Támogatási szerződés az adott egyedi szerződés Felek általi aláírásával jön létre.
- 1.5. Amennyiben esetlegesen az egyedi szerződés és az ÁSZF közötti szerződéses feltételek eltérnek egymástól, úgy e vonatkozásban az egyedi szerződés rendelkezései az irányadók.

2. Szerződő felek

- 2.1. Jelen ÁSZF egyik szerződő fele a Govern-Smart Kft., mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató). A másik szerződő Fél a szolgáltatást igénybe vevő, az egyedi szerződést aláíró felhasználó (a továbbiakban: Felhasználó).
- 2.2. A Szolgáltató
Govern-Smart Kft.
Székhelye: 7030 Paks, Váci Mihály utca 4. 3/8.
cégjegyzékszám: 17-09-011625
adószám: 26327154-2-17
telefon: +36-75-675-454
- 2.3. A Felhasználó
Felhasználó lehet minden magán és jogi személy, akivel Szolgáltatási, illetve Támogatási Szerződés érvényesen létrejött. Felhasználó a szolgáltatást kizárólag abban az esetben veheti igénybe, ha elfogadta jelen Keretszerződés feltételeit.

3. Az Általános szerződési feltételekben használt fogalmak

Szolgáltató: az egyedi szerződés tárgyát képező szoftver fejlesztője, üzemeltetője, illetve a hozzáférés biztosítója, valamint a támogatási szolgáltatást nyújtó Fél, *Felhasználó:* az egyedi szerződésben meghatározott szoftver szolgáltatását, illetve az ahhoz kapcsolódó támogatást igénybe vevő Fél,

Felek: A Szolgáltató és Felhasználó együttesen

Ügyfélszolgálati rendszer: a Szolgáltató által biztosított bejelentési rendszer, mely a Felhasználó és a Szolgáltató Támogató csoportja közötti kommunikációt biztosítja.

Hibajegy: az igénybevett szolgáltatással kapcsolatos hibajelentések és fejlesztési igények rögzítésére szolgáló dokumentum

4. A szerződés tárgya

Az egyedi szerződés és mellékletei részletezése szerint.

5. Általános feltételek

- 5.1. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésben foglaltakat tekintik mérvadó, általános rendelkezésnek. A jelen szerződés csak közös megegyezés alapján írásban módosítható.
- 5.2. Szolgáltató biztosítja a jelen Szerződésben meghatározott feladatok ellátásához szükséges ismeretekkel és tapasztalattal rendelkező szakértői erőforrást.
- 5.3. Felek a jelen Szerződés teljesítése érdekében kölcsönös jóhiszeműségen alapulva együttműködnek egymással, továbbá együttműködésük során egymás üzleti érdekeit figyelembe véve járnak el. Mindkét Fél ésszerű lehetőséget biztosít a másik Fél számára annak érdekében, hogy az eleget tehessen a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeinek.
- 5.4. Felhasználó biztosítja a jelen Szerződéses feladatok ellátásához szükséges feltételeket a szükséges minőségben, a kölcsönösen egyeztetett időre és mértékben, így különösen: az informatika eszközök megfelelő működését biztosító környezetet (informatikai infrastruktúrát), a telepítéshez, illetve a beüzemeléshez szükséges személyi és technikai erőforrásokat, a szerződéses feladatokat ellátó munkatársak időbeni fogadását.

6. Fejlesztések, elvárások

- 6.1. Felhasználó tudomásul veszi, hogy jelen szoftver nem kizárólag számára készült, tehát egyrészt előfordulhat, hogy olyan funkciókkal bővül, melyekre Ő nem tart igényt, mégis részévé válik a szoftvernek, másrészt Felhasználó igényeinek megvalósításakor Szolgáltató azokat úgy helyezi el a szoftverben, hogy elsősorban a kért funkció megvalósítását, nem pedig annak pontosan megrendelő általi módját (képernyők, nyomtatványok felépítése) tartja szem előtt.
- 6.2. Szolgáltató nem ígéri, hogy a későbbi verziók képernyő látványban vagy nyomtatványokban nem változnak, de biztosítja, hogy a szoftverben korábban elhelyezett, s a törvényeknek ezután is megfelelő funkciók továbbra is elérhetőek lesznek Felhasználó számára.

7. A Szolgáltatás díja

A szolgáltatás díját az egyedi szerződés tartalmazza.

8. Teljesítés módja

- 8.1. Szolgáltató a szerződéses terjedelem rész-, illetve befejezett teljesítéséről Felhasználót köteles írásban értesíteni. Felhasználó 2 munkanapon belül elvégzi a munka ellenőrzését. Az ellenőrzés elvégzését követő 1 munkanapon belül Felhasználó írásban értesíti Szolgáltatót, hogy a munkát elfogadhatónak találta. A teljesítés időpontja a Felhasználó fentiek szerint kiadott elfogadó nyilatkozata. A szerződésszegés jogkövetkezményei (így a hivatkozott szerződésben meghatározott esetleges díjcsökkentés, elállás, felmondás, jótállási, szavatossági igények, esetleges kötbér, biztosítékok igénybevétele) csak a jelen nyilatkozatban hivatkozott megrendelésben megjelölt szolgáltatásokkal kapcsolatban, a jelen nyilatkozatban rögzítettek alapján alkalmazhatók. Amennyiben Felhasználó a teljesítési értesítéstől számított 2 munkanapon belül nem végzi el az ellenőrzést, vagy az ellenőrzést követően nem nyilatkozik, úgy a Szolgáltató által végzett teljesítés elfogadottnak minősül.
- 8.2. Ha Felhasználó azt állapítja meg, hogy a munka nem fogadható el, köteles írásban értesíteni Szolgáltatót, ismertetve annak okait és felsorolva azokat a hiányosságokat, melyek a munka elfogadhatóságát kizárják. Nem tagadható meg az átvétel a funkcionalitást alapvetően nem befolyásoló, kisebb hibák miatt.

- 8.3. A hiányosságok kijavításakor, vagy bármely fizetési akadály megszűntekor Szolgáltató ismételtén értesíti Felhasználót.
- 8.4. Szolgáltató az elektronikusan megküldött számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. Szolgáltató a Felhasználónak kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben a Felhasználó a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem jelez kifogást.
A határidő elmulasztásával kapcsolatban a Felhasználó indokolt esetben igazolással élhet.

9. Felek együttműködése

- 9.1. Felek tudomásul veszik, hogy a feladat teljesítése mindkét Félen múlik. Ezért megbízottaik folyamatos, közvetlen munkakapcsolatot tartanak fenn. Az együttműködés során tett intézkedéseket, megállapodásokat írásban rögzítik, és gondoskodnak azok betartásáról.
- 9.2. A Felek kötelesek a Szerződésből fakadó jogaikat és kötelezettségeiket jóhiszeműen gyakorolni, vitás ügyekben a megoldást kölcsönös megállapodás formájában keresik. A Felek az együttműködés legszorosabb és legrugalmasabb formáját igyekeznek kialakítani.
- 9.3. A jelen Szerződés szerinti szolgáltatások sikeres és időre történő megoldása a Szolgáltató és a Felhasználó kötelezettségei pontos betartásának függvénye.
- 9.4. Amennyiben a Felek bármelyike - saját, vagy a másik Fél érdekkörébe tartozó - olyan körülményt észlel, amely meggátolja, vagy veszélyezteti a Szerződés késedelem nélküli teljesítését, a körülményt észlelő Fél írásban haladéktalanul értesíti a másik Felet a késedelem tényéről, vagy veszélyéről, várható időtartamáról és okáról. Felek az értesítést követő lehető legrövidebb időn belül egyeztetnek a késedelem által előidézett, vagy várhatóan bekövetkező hátrányok beazonosításának, mérséklésének, illetve megszüntetésének módjáról, az esetleg szükséges póthatáridők kitűzéséről. Szolgáltató, a kompetencia területével összefüggésben fellépő ilyen körülmények esetén - függetlenül a felmerülés okaira - az egyeztetés során javaslatot tesz a kötelezett, mely javaslatot Felhasználó a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles értékelni, és meghozni a szükséges döntéseket, illetve életbe léptetni az indokolt intézkedéseket.
- 9.5. Amennyiben a Felhasználó jelen ÁSZF szerinti közreműködési kötelezettségeinek késedelmesen, vagy nem megfelelő módon tesz eleget, úgy a szerződés teljesítési időtartama a felhasználói késedelem okozta szükségszerű mértékig, de legfeljebb a felhasználói késedelem időtartamával meghosszabbodik. A Felhasználó késedelme ezen esetekben a Szolgáltató késedelmét a Ptk. értelmében kizárja (jogosulti késedelem).
- 9.6. A Felhasználónál esetlegesen párhuzamosan futó projektekkel történő koordináció és integráció biztosítása a Felhasználó feladata.
- 9.7. Felhasználó szakembereinek közvetlen felügyeletét és irányítását a Felhasználó projektvezetője látja el, akit a Felhasználó a feladatai ellátásához megfelelő döntési és irányítási jogosultsággal ruház fel. A Felhasználó a projektekre a projekt funkcionális terjedelmébe tartozó üzleti folyamatokat ismerő munkavállalókat köteles delegálni, akik képesek a Felhasználó oldali feladatok ellátására. A Felhasználó oldali projekttagok tevékenységének nem megfelelő összehangolásából fakadó késedelem és kár a Felhasználót terheli.
- 9.8. Felek a jelen szerződés feladatainak teljesítése során a másik Féltől kapott, vagy egyéb módon a tudomására jutott bármely adatot, információt, ill. a teljesítéssel összefüggésben létrejövő bármely dokumentumot kötelesek bizalmasan kezelni.
- 9.9. Felek megállapodnak abban, hogy az előző pontokban körülírt esteken túl is a Szerződést érintő minden lényeges kérdéstről tájékoztatják egymást. Az ennek elmulasztásából eredő kárért a mulasztó Fél felel.
- 9.10. Amennyiben bármely Félnél, a megbízottak személyében változás történik, az érintett Fél

haladéktalanul köteles erről írásban értesíteni a másik Felet. Az értesítés elmulasztásából vagy késedelemből eredő kárért a mulasztó Fél felel.

10. Szolgáltató kötelezettségei

- 10.1. Szolgáltató vállalja, hogy biztosítja a Szerződés teljesítéséhez szükséges erőforrások rendelkezésre állását a Felhasználóval megegyezett időtartamra heti 7x24 órás üzemeltetés mellett.
- 10.2. Szolgáltató kijelenti, hogy rendelkezik mindazon dokumentációkkal, képességekkel és képzettséggel, a szükséges szaktudással, személyi feltételekkel és széleskörű tapasztalatokkal, amelyek e szerződés tárgyát képező megbízás teljesítésének elengedhetetlen feltételei. A fenti szakértelem és ismeret birtokában Szolgáltató az ilyenfajta tevékenységre specializálódott cégtől elvárható gondossággal köteles eljárni.
- 10.3. Jelen Szerződés nem jogosítja fel a Szolgáltatót arra, hogy a Felhasználó helyett bármilyen döntést meghozzon, sem pedig arra, hogy a Felhasználó nevében bármilyen jognyilatkozatot tegyen.
- 10.4. Szolgáltató a szerződésben rögzített feladatait úgy köteles végrehajtani, hogy a Felhasználó üzleti és más jogos érdekeit figyelembe vegye.
- 10.5. Szolgáltató vállalja:
 - a. : A jogszabályokban bekövetkezett változások követését és átvezetését a programrendszeren (az ehhez szükséges programcsomag biztosítását részletes útmutatóval) a jogszabályok hatályba lépésének idejével összhangban
 - b. : HelpDesk szolgáltatást biztosít a saját ügyfélszolgálati rendszerén keresztül. A Felhasználók esetleges hiba bejelentéseiket e rendszeren keresztül küldhetik meg.
 - c. : Felhasználó által javasolt és általa a program működési hatékonyságának növelésére alkalmasnak ítélt változtatásokat, a szoftverfejlesztési ütemtervben meghatározott időpontban Felhasználó rendelkezésére bocsátja. Felhasználó igényeit a Szolgáltató ügyfélszolgálati rendszerén keresztül juttathatja el Szolgáltatóhoz. (Kiterjesztett támogatás.) Az így bejelentett fejlesztési igényeket tekintik a Felek hivatalos bejelentésnek, melyre Szolgáltató ügyfélszolgálati rendszerén keresztül köteles válaszolni a jelen szerződésben szabályozott módon.
- 10.6. A Szoftver használatához szükséges „Kézikönyv a rendszert használó adminisztrátorok részére” dokumentáció elektronikus úton történő átadása,
- 10.7. Szükség esetén, külön díjazás ellenében helyszíni segítségnyújtás.
- 10.8. A Szolgáltató gondoskodik az adatok automatizált mentéséről, mely legalább naponta egyszer, éjszaka megtörténik. A mentés két példányban történik.

11. Felhasználó kötelezettségei

- 11.1. A Felhasználó köteles a Jelen Szerződés rendelkezése szerinti Díjat megfizetni.
- 11.2. A Felhasználó a Szolgáltató rendelkezésére bocsát egy megbízott képviselőt (a szakmai kapcsolattartót), aki a Szolgáltató számára biztosítja mindazt a Felhasználó működésével és tevékenységével kapcsolatos információt, mely a Szolgáltató által végzett szolgáltatások szempontjából szükséges lehet.
- 11.3. Felhasználó gondoskodik arról, hogy a szerződésben rögzített feladat elvégzéséhez szükséges adatok, információk, iratok valóságúen és teljes körűen a felek által egyeztetett határidőre Szolgáltató rendelkezésére álljanak. Szolgáltató nem felel a Felhasználó hiányos vagy, pontatlan adatszolgáltatásából eredő következményekért, de Szolgáltató köteles haladéktalanul felhívni Felhasználó figyelmét a hiány vagy pontatlanság tényére, ha valamely adatszolgáltatás esetén ilyen

észlel. Szolgáltató a késedelmes adatszolgáltatásból eredő következményekért nem tehető felelőssé, ha Felhasználó adatszolgáltatásának késedelmére Felhasználó figyelmét felhívta és tájékoztatta azokról az előre látható következményekről, amiket a késedelem okoz.

- 11.4. Felhasználó a Szolgáltató számára a munka során felmerülő igények szerint biztosítja a személyes konzultáció lehetőségét Felhasználó vezetőivel illetve szakértőivel, dolgozóival.
- 11.5. A Felhasználó hozzájárul, hogy Szolgáltató a rendszer felhasználóinak megjelenő banki befizetési oldalon elhelyezhesse a logóját a web oldalára való hivatkozással.
- 11.6. Felhasználó hozzájárul továbbá ahhoz, hogy Szolgáltató a jelen Szerződés alapján a Felhasználót felvegye a referencia listájára.

12. Szellemi alkotáshoz fűződő jogok

- 12.1. Szolgáltató a Szerződés teljesítése során csak olyan szerzői, szabadalmi, vagy védjegy oltalom alatt álló dokumentációt, művet, alkotást, terméket, stb. használ fel, amelyre vonatkozóan a felhasználói jogosultsággal rendelkezik.
- 12.2. A Szoftverre vonatkozólag minden jog kizárólagosan a Szolgáltató tulajdonát képezi. A program minden eleme (program, dokumentációk, adatszerkezet stb.) szerzői jogvédelem alatt áll. Visszafejtése, illegális használata, másolása tilos.
- 12.3. A Szoftver ASP szolgáltatásra alkalmas, azaz tetszőleges számú felhasználó csatlakozhat hozzá, de kizárólag a Felhasználó adataival használható.
- 12.4. A Felek megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató által szolgáltatott - szerzői joggal oltalmazott vagy egyébként szellemi alkotásnak minősülő - művekre, dokumentumokra - a Felhasználó nem kizárólagos, nem átruházható, időkorlátozás nélkül felhasználási jogot szerez azok saját belső használatára, kizárólag azon célra, melyre átadásra kerültek.
- 12.5. Szolgáltató tájékoztatja Felhasználót, hogy amennyiben a Szolgáltató tulajdonát képező szoftver értékesítésre kerülne, úgy a jelen szolgáltatáshoz kapcsolódó adatok is - a személyhez fűződő jogok sérelme nélkül - átadásra kerülhetnek.

13. Kapcsolattartás, értesítések

- 13.1. A Szolgáltató feladata a szakmai szintű kapcsolattartás és konzultáció a Felhasználó kijelölt munkatársaival. A kapcsolattartó személyek névsorát és elérhetőségét az egyedi szerződés tartalmazza.
- 13.2. Felek megegyeznek, hogy a Szerződés teljesítésével összefüggő feladatok, események és körülmények, szervezési, szakmai kérdések vonatkozásában keletkező - tevékenységeket befolyásoló - minden értesítés (információcsere) írásban történik, amelynek elsődleges formája a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati rendszer. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a szóban történő bármilyen megállapodást, vagy egyéb értesítést haladéktalanul írásba foglalják. Felek rögzítik, hogy a Szerződést érintő egyéb értesítéseket, nyilatkozatokat (pl. felmondás) személyes átadás vagy ajánlott-tértivevényes postai küldeményként kötelesek a Felek egymás részére továbbítani.
- 13.3. A küldemény
 - személyes átadás és futárposta esetében a küldemény átvételének napján,
 - ajánlott-tértivevényes postai küldemény esetén, a tértivevényen jelzett átvételi időpontban, vagy átvétel hiányában a küldemény kétszeri sikertelen kézbesítést követően a „nem kereste” jelzéssel történő visszaérkezést követő munkanapon; kézbesítettnek tekintendő.
- 13.4. A felek levelezési címváltozásukról haladéktalanul értesítik a másik felet; ennek elmulasztásából eredő károk megtérítésére a mulasztó Fél köteles.

14. Üzleti titoktartás, adatvédelem

- 14.1. Üzleti titok a Szerződéshez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelyek titokban maradásához a Felhasználónak méltányolható érdeke fűződik, és egyéb, a jelen szerződés tartalmával összefüggő bizalmas információk titokban tartása érdekében a Felhasználó a szükséges intézkedéseket megtette.
- 14.2. Szolgáltató kötelezi magát és e Szerződés teljesítésébe bevont alvállalkozóit arra, hogy az általuk megismert, a Felhasználó működésével kapcsolatban tudomására jutott üzleti titkot teljes körűen, mindenkor megőrzik, és megőrzése érdekében a szükséges intézkedéseket megteszi a cég valamennyi érintett munkavállalója vagy alvállalkozói irányába.
- 14.3. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy az általa megismert valamennyi tény, információ, megoldás, adat olyanak minősül, amelyek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a Felhasználó jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sérti, veszélyezteti.
- 14.4. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra is, hogy a fentiekben meghatározottakról nem közöl illetéktelen személyekkel semmilyen információt, mert azok mások által történő megismerése a Felhasználó működésére hátrányos következményekkel járna, vagy más személyeket jogellenes előnyhöz juttatna.
- 14.5. Szolgáltató kijelenti, hogy amennyiben tevékenysége során harmadik személy részére a fentiekben meghatározott titokkörbe tartozó bármilyen információ válna szükségessé, úgy köteles az érintett társaság hozzájárulását beszerezni a Felhasználótól.
- 14.6. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy amennyiben a titoktartási nyilatkozatban meghatározott kötelezettséget megszegi, úgy azért felelősséggel tartozik.
- 14.7. Felhasználó kötelezettséget vállal azért, hogy a Szolgáltató által készített illetőleg létrehozott dokumentumokat sem részben sem egészben nem adja át harmadik Félnek.

15. Hibakategorizálás és hibajavítási folyamat

- 15.1. *Hibakategóriák*

A hibakategóriákat és szolgáltatási szinteket az 1. számú melléklet „**Hibakategorizálás**” tartalmazza.
- 15.2. *Hibajavítási folyamat (eljárásrend a katasztrófahelyzetek kivételével minden hibajavítási esetre)*

Szolgáltató a felhasználók támogatására és a szoftver hibaelhárításra 1. 2. és 3. szintű supportot biztosít. A szolgáltatás keretén belül Felhasználó szakmailag hozzáértő munkatársak révén biztosítja a szoftverre vonatkozó bejelentések kezelését és az üzemzavarok elhárítását.

A különböző felhasználói területekről beérkező hibabejelentéseket (alkalmazáshibák, és hibafelderítést igénylő összetett, az alkalmazás üzemére kiható adathibák) Felhasználó rögzíti és megkísérli megoldani azt. Amennyiben Felhasználó a hibát saját hatáskörében nem tudja elhárítani, úgy a hibajegyet a Szolgáltató ügyfélszolgálati rendszerén keresztül átadja a Szolgáltató 2. szintű supportot biztosító megoldó csoportja felé.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati rendszerén keresztül fogadja a bejelentéseket és megteszi a szükséges hibaelhárító lépéseket. Az ügyfélszolgálati rendszer elérésének lehetőségeit az egyedi szerződés tartalmazza.

Amennyiben a hiba paraméterezési munkálatokon túlmutató fejlesztési munkálatokat igényel, akkor a hiba a Szolgáltató 3. szintű supportot biztosító megoldó csoportja elé kerül.

Az e-mailben bejelentett hibák megfelelő kezelése érdekében elengedhetetlen, hogy az Incidens bejelentések tartalmazzák az ellenőrzéshez, hibakereséshez szükséges adatokat, információkat, az alábbiak szerint:

- A probléma rövid összefoglalása (tárgy):
- A probléma szöveges leírása:

- Érintett modul:
- Képernyő riport:
- Verziószám:
- Menüpont:
- Eddig elvégzett ellenőrzések:

Az ezen adatok értelemszerű kitöltése nélkül kiállított hibajegy nem érvényes, azt Szolgáltató haladéktalanul visszaadja a Felhasználónak hiánypótlásra adatpontosítás kéréssel.

A hibák kategorizálása a Felhasználó feladata az 1. számú melléklet „” szerint.

A hibaelhárítás gördülékeny végrehajtása érdekében a Szolgáltató telefonon pontosítást kérhet közvetlenül az adott meghibásodást bejelentő személyzettől. A jelen szerződés és az adatszolgáltatás szempontjából az ügyfélszolgálati rendszerben rögzített bejegyzések és időpontok az irányadók.

A Szolgáltató javaslatot tehet a hibakategória megváltoztatására, melyet Felhasználó indokolatlanul nem utasíthat vissza.

Amennyiben Szolgáltató visszautasít egy hibát, amiről a hibafelderítés során később bebizonyosodik, hogy az ő kizárólagos kompetenciájába tartozik a javítása, a hibajavítás ideje az ügyfélszolgálati rendszeren keresztül történő bejelentés (hibajegy) rögzítésének idejétől számolódik.

A Szolgáltató fogadja a jegyet, s alkalmazáshiba esetén hozzálát a hiba javításához, alkalmazás üzemére kiható adathibák esetén hozzálát a hiba megszüntetése érdekében a megoldási javaslat kidolgozásához.

A hibajavítási idő a hiba Szolgáltatóhoz történő érkezésétől

- alkalmazáshibák esetén az áthidaló megoldás éles rendszerbe történő betöltésig,
- míg az alkalmazás üzemére kiható (üzemviteli) adathibák esetén a megoldási javaslat átadásáig értendő.

Amennyiben a hibáról később bebizonyosodik hogy javítása, illetve a megoldás kidolgozása nem Szolgáltató kompetenciája, a Szolgáltató az ügyfélszolgálati rendszeren keresztül jelzi, és a havi hibastatisztikában az ilyen hibákat Felhasználó nem számíthatja be és **Vakriasztásként** kezeli.

A hibák javítását végző Szolgáltató az általa biztosított ügyfélszolgálati rendszeren keresztül és telefonon tartja a kapcsolatot a Felhasználóval. Amennyiben az alkalmazáshibák javítására meghatározott válaszidőket (mind az áthidaló, mind a végleges megoldás megadása), illetve az alkalmazás üzemére kiható adathibák esetén a megoldási javaslat kidolgozására meghatározott válaszidőket Szolgáltató nem képes tartani, az előzőleg besorolt hibák automatikusan eggyel magasabb szolgáltatási szintre eszkalálódnak, legfeljebb a legmagasabb, S1 szolgáltatási szintig. Vakriasztás esetén a hibajegyet a Szolgáltató haladéktalanul visszaadja a Felhasználónak és annak tényéről (S1-es hibakategóriájú esetekben) az ügyfélszolgálati rendszer által küldött e- mail-ben értesíti.

Az e szerződésben meghatározott hibajavítási idők alkalmazáshibák esetén, a megoldási javaslat elkészítésének ideje alkalmazás üzemére kiható adathibák esetén, valamint a hibás teljesítésre vonatkozó szankciók mind a jótállási időszak alatt, mind azt követően érvényesek a Szolgáltató által támogatott Alkalmazás tekintetében.

16. Kiterjesztett támogatás körébe tartozó szolgáltatások igénybevételi rendje

- 16.1. A Kiterjesztett támogatás körébe tartozó szolgáltatások igénybejelentését a Felhasználó minden esetben az ügyfélszolgálati rendszeren keresztül közli a Szolgáltatóval.
- 16.2. Az igénybejelentésen kötelező feltüntetni, az alábbi adatokat:
 - Fejlesztési igény megnevezése

- Fejlesztési igény pontos leírása
 - Érintett modul
- 16.3. Az igény alapján a Szolgáltató erőforrásbecslést és ajánlatot készít, amelyet jóváhagyásra a Szolgáltató e-mailben visszaküld Felhasználó részére 5 munkanapon belül. A Felhasználó által írásban jóváhagyott ráfordítási ajánlat visszaküldését követően (amennyiben az ajánlatban szereplő feltételek teljesülnek) Szolgáltató köteles az adott feladat teljesítését megkezdeni, ellenkező esetben a Szolgáltató elutasíthatja a megrendelést.
- 16.4. A felek kapcsolattartói havonta egyszer áttekintik a lezárt és a nyitott igényeket.

17. Verziómenedzsment

- 17.1. Szolgáltató a jelen szerződés szerinti támogatási díj fejében biztosítja - rendszerdokumentációval együtt - az Alkalmazások upgrade-ét a szoftver kereskedelmi forgalomban elérhető mindenkori verziószáma alatt elkészült release-eire (pl. 1.1, 1.2, 1.3 stb.), valamint mindenkori új verzióira (1, 2, 3 stb.).
- 17.2. Szolgáltató garantálja, hogy az upgrade végrehajtásával az Alkalmazás funkcionális veszteséget nem szenved.
- 17.3. A verziómenedzsment tartalmazza a jogszabályi környezet változása által generált fejlesztéseket.

18. Garanciális feltételek

18.1. Szavatosság

A Szolgáltató szavatolja:

- hogy az általa nyújtott szolgáltatások a teljesítéskor és a jogszabály által előírt kötelező szavatossági idő alatt megfelelnek a szerződésben rögzített követelményeknek,
- az általa a szerződés alapján nyújtott szolgáltatások szerződés szerinti minőségét.

Szolgáltató felel és szavatol azért, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokon harmadik személynek nincsen semminemű olyan joga, amely a Felhasználót jelen szerződés alapján megillető jogokat, terhelő kötelezettségeket a jelen Szerződésben foglaltakon túl bármilyen módon érintené, korlátozná. Szolgáltató felel és szavatol azért, hogy a jelen Szerződésben foglalt jogok Felhasználóra történő átruházására jogosult, az átruházáshoz, jogok engedéséhez esetlegesen szükséges harmadik feles engedélyekkel rendelkezik.

Felhasználó kötelessége minden, a birtokában lévő adatok elvesztésének megakadályozásához szükséges intézkedés megtétele.

A Felhasználó a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását a Szolgáltatóval közölni.

18.2. Kártérítés

A Szolgáltató által felróhatóan okozott károkért fennálló kárfelelősség mértéke, jogalaptól és a jogcímtől függetlenül a nettó éves díj egyszeres összegére korlátozódik. Felhasználó azonban kártérítési igénnyel abban az esetben élhet, ha minőségi árkedvezmény igényt nem érvényesített a Szolgáltatóval szemben.

18.3. Felelősség korlátozása

A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az üzemeltetés biztonsága (szoftver, adat, hardver és kliens eszközök védelme) érdekében, de nem zárható ki olyan hiba vagy támadás (fizikai vagy szoftveres), mely Szolgáltatás elérhetetlenségéhez vagy sérüléséhez vezet.

A Felhasználó jelen szerződés aláírásával elfogadja, hogy

- a Felhasználó a szolgáltatást saját felelősségére veszi igénybe. A Szolgáltató csak az általa a Felhasználónak szándékosan, vagy egyébként felróható módon okozott károkért felel.

- a Szolgáltató semmilyen felelősséggel és kártérítési kötelezettséggel nem tartozik a kártékony programok (vírus stb.) miatt bekövetkezett károkozásért,
- a Szolgáltató semmilyen felelősséggel és kártérítési kötelezettséggel nem tartozik abban az esetben, ha az internet szolgáltatásban bekövetkező üzemszünet miatt nem elérhető a szolgáltatás.
- A Szolgáltató kárfelelőssége nem terjed ki azokért a károkokért, amelyek bekövetkezéséért más felelős, amelyek közvetlen ok-okozati viszonyban nem állnak a Szolgáltatói tevékenységgel. A Szolgáltató csak a ténylegesen bekövetkezett károkokért tehető felelőssé, így nem felelős a sérelemdíj jellegű károkokért, eredménycsökkenésért, az elmaradt haszonért, harmadik Fél általi igényekért, adatvesztést és adathibát okozó következményekért, még abban az esetben sem, ha Szolgáltatót tájékoztatták az ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről.
- A Szolgáltató csak az alábbiakban felsorolt technikai feltételek esetén tudja biztosítani a szoftver megfelelő működését:
 - Ajánlott böngészők: Firefox, Chrome
 - Ajánlott monitor felbontás legalább: 1280x800
 - Minimum monitor felbontás: 1024x768
 - PDF megjelenítéshez Adobe Reader plugin megléte szükséges a böngészőben

18.4. Jótállás

A Szolgáltató a támogatási-fejlesztési folyamat keretében az üzemszerű használatól számítottan 12 hónap jótállási kötelezettséget vállal a jelen Szerződés keretében nyújtott immateriális szolgáltatásokra.

A Szolgáltató a jótállás keretében köteles az általa elkövetett, a jelen szerződésben meghatározott terjedelmen belüli hibákat külön ellenszolgáltatás nélkül kijavítani.

A javítást a bejelentéstől számított 5 munkanapon belül köteles a Szolgáltató megkezdeni. A hiba feltárása, illetve felmérése után felek az ügyfélszolgálati rendszerben kötelesek rögzíteni a munka elvégzésének várható határidejét.

19. Nem szerződészerű teljesítésből eredő szankciók

19.1. Amennyiben a Szolgáltató a szerződésben meghatározott kötelezettségeit a megadott végleges megoldás határidejére kizárólag neki felróható módon nem teljesíti, a Felhasználó ésszerű mértékű póthatáridőt tűz ki a teljesítésre. Amennyiben ez a határidő is eredménytelenül telik el, Felhasználó a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. Ebben az esetben a Szolgáltatót a felmondott és még nem teljesített karbantartási, támogatási tevékenységre vonatkozóan díj nem illeti meg.

19.2. A Felhasználó késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.

20. Szavatosság és a felelősség korlátozása

20.1. A Szolgáltató a 18.1 pontban foglaltakon túlmenően szavatolja továbbá, hogy a szoftver által biztosított szolgáltatások szakszerű használat mellett alkalmasak a rendeltetészerű használatra. A rendeltetészerű használatra való alkalmasság meghatározása alatt mindig a Felhasználói dokumentációban meghatározott funkciókat értjük.

20.2. Szolgáltatót nem terheli felelősség azokért a károkokért, amelyek abból származnak, hogy a honlap a tároló szerver internet hozzáféréseinek hiánya miatt átmenetileg vagy tartósan nem érhető el.

20.3. A Felhasználó elfogadja, hogy minden a weboldalával kapcsolatos költséget kifizet, beleértve a perköltségeket és az ügyvédi költségeket. A jelen okirat tartalma a Felhasználó és a Szolgáltató között semmiféle társulati viszonyt nem létesít. A felek megerősítik és elfogadják, hogy a Szolgáltatónak

semmiféle viszonya nincs Felhasználó által feltöltött és kezelt adatokkal és azok tartalmával.

21. Felmondás, szerződés megszüntetése

- 21.1. Jelen Szerződést bármely Fél jogosult 30 napos felmondási idővel, indoklás nélkül írásban felmondani. A felmondásnak a hónap utolsó napjára kell esnie és legkésőbb az előző hó 15. napjáig közölni kell a másik Féllel.
- 21.2. Ha a jelen Szerződés bármely más rendelkezése ellenére, a Szolgáltató úgy teljesíti a jelen szerződésből adódó kötelezettségeit, hogy:
 - csőd eljárás, felszámolási eljárás vagy végelszámolási eljárás indult a Szolgáltatóval szemben, és a Felhasználó kérésére nem tud biztosítékot adni - melynek megfelelőségét egyedül a Felhasználó ítélni meg - arról, hogy a szerződés feltételeinek megfelelő teljesítményt nyújt a jövőben,
 - vagy a Szolgáltató egyéb súlyos szerződésszegést követ el,úgy Felhasználónak jogában áll a szerződést részben, vagy egészben, azonnali hatállyal felmondani.
- 21.3. Felhasználó 30 napon túli díj tartozása esetén Szolgáltató jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy választása szerint a teljesítésre történő felhívásában szereplő határidő eredménytelen leteltét követően a szolgáltatást felfüggeszteni.
- 21.4. Felek megállapodnak abban, hogy rendkívüli felmondást bármelyik Fél kezdeményezhet abban az esetben, amennyiben a másik Fél a szerződésben vállalt bármely kötelezettségét szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal megszegi.
- 21.5. Felek a Szerződés megszűnését követő 15 (tizenöt) napon belül kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás keretében Szolgáltató Felhasználó részére az alábbi lehetőségeket nyújtja adatainak hozzáféréseire:
 - A Szoftverben meglévő exportálási funkciók felhasználásával Felhasználó Excel illetve PDF formátumban adatait külön díjfizetési kötelezettség nélkül kinyerheti és eltárolhatja
 - Külön díj ellenében Szolgáltató vállalja egyedi formátumban export funkciók kialakítását. (80.000 Ft / mérnöknap + Áfa)

22. A szerződésből eredő jogviták rendezése

A Szerződő Felek mindent megtesznek annak érdekében, hogy a jelen Szerződés alapján vagy azzal kapcsolatban közöttük keletkező bármilyen nézeteltérést vagy vitát közvetlen tárgyalások útján oldjanak meg.

Amennyiben a közvetlen tárgyalások nem vezetnek eredményre, a Felek értékhatártól függően Szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

23. Vis maior

- 23.1. Vis maiornak minősül a Felek működési körén kívüli, külső esemény, amely ésszerűen nem elhárítható vagy kikerülhető, és amely a Szerződés teljesítését valamely szerződő Fél számára ideiglenesen vagy véglegesen lehetetlenné teszi (pl. földrengés, árvíz, háború, természeti katasztrófa).
- 23.2. Szolgáltató nem felelős a mulasztásokért, ha a mulasztás oka vis maior eredménye. Szolgáltató csak abban az esetben hivatkozhat vis maiorra, ha értesítette a Felhasználót a vis maior eseményről, annak okairól és várható időtartamáról.
- 23.3. A Szerződésben meghatározott, a vis maior eseménnyel érintett határidőket a vis maior időtartamával módosítani kell a Felek külön megállapodása alapján.
- 23.4. Bármely Fél, amely vis maiorra hivatkozik, köteles a másik Felet az aktuális vis maior eseményről haladéktalanul, illetve, ha a vis maior esemény az értesítés lehetőségét kizárja, az értesítés lehetővé válását követően haladéktalanul írásban értesíteni. Ezen írásos értesítésnek tartalmaznia kell az

esemény jellemzőit és annak a jelen szerződés teljesítésére gyakorolt hatását, valamint a késelem miatt a teljesítés várható időpontját.

- 23.5. Amennyiben a Felek között vita alakul ki arról, hogy egy adott helyzetben vis maior következett-e be, illetve, hogy adott Fél a szerződést vis maior miatt, vagy más okból nem tartotta be, a Felek elsősorban a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarához, illetőleg más, a vis maior helye szerint illetékes hatósághoz fordulnak a vita eldöntése érdekében. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a Felek jogosultak bírósághoz fordulni.
- 23.6. A teljesített szolgáltatások számlájának kiegyenlítése alól ezen események sem jelentenek mentességet.

24. Záró rendelkezések

- 24.1. Szolgáltató és Felhasználó kölcsönösen kijelentik, illetve kölcsönösen jóváhagyólag tudomásul veszik, hogy rendelkeznek azzal a képességgel és meghatalmazással, hogy jelen szerződéses kapcsolatba lépjenek és az ebből fakadó szerződéses kötelezettségeiket teljesítsék.
- 24.2. A tárterület tartalmáért, Felhasználónak a magyar vagy nemzetközi jogszabályokat sértő tevékenységéért Szolgáltató felelősséget nem vállal, ez kizárólag Felhasználó felelőssége.
- 24.3. Szolgáltató fenntartja magának az árváltoztatás jogát, amely azonban a már megkötött, határozott időre szóló szerződésekre nem vonatkozik. Határozatlan időre szóló szerződés esetén pedig Szolgáltató az árváltoztatást megelőzően legalább 30 nappal Felhasználót értesíteni köteles.
- 24.4. A jelen általános szerződési feltételek csak az egyedi szerződési feltételekkel együtt érvényesek.

Paks, 2018 október 1.

1. sz. melléklet - Hibakategorizálás

A hibabejelentések kezelése a támogatási időszakhoz (munkanapokon 8:00-17:00 óra között) igazodva történik.

A hibák kezelésére vonatkozó igény bejelentésére és a szükséges egyeztetések lefolytatására a Felhasználó szakmai kapcsolattartója jogosult.

Hibakategória, szolgáltatási szint	Leírás
Magas prioritás (S1)	Teljes rendszert érintő, tömeges, a felhasználó által nem megkerülhető hiba. S1 szintű hiba csak olyan funkción értelmezhető, amely a hiba leadását megelőzően már az eredeti specifikációnak megfelelően működött.
Közepes prioritás (S2)	Teljes folyamatot érintő, tömeges, a felhasználó által nem megkerülhető hiba vagy részleges folyamatot érintő, tömeges, a felhasználó által nem megkerülhető hiba.
Alacsony prioritás (S3)	Részleges folyamatot érintő, tömeges, a felhasználó által megkerülhető vagy egyedi hiba.

Paks, 2018. október 1.