

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

AXISO Zrt. Informatikai Szolgáltatások

1. BEVEZETÉS

1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) alkalmazásának a célja, hogy a **Szolgáltató** és a vele **Informatikai Szolgáltatás** nyújtása tárgyában szolgáltatási szerződést kötött **Megrendelő**k tekintetében meghatározza a Szolgáltató által nyújtott Informatikai Szolgáltatások igénybevételének általános feltételeit.

2. AZ ÁSZF HATÁLYA

- 2.1. Az ÁSZF vonatkozik minden olyan egyedi szerződéses jogviszonyra, amelynek tárgya az Informatikai Szolgáltatás körébe esik és amely a Szolgáltató és a Megrendelő között jött létre, függetlenül a szerződés formájától (írásbeli, elektronikus vagy szóbeli) (a továbbiakban: Egyedi Szerződés).
- 2.2. Az Egyedi Szerződés és az ÁSZF rendelkezései közötti eltérés esetén az Egyedi Szerződés rendelkezései az irányadók.
- 2.3. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan felülvizsgálni és módosítani. A módosításról, annak hatályba lépése előtt előzetesen értesíti a Megrendelőt a Szolgáltató honlapján keresztül.
- 2.4. Az ÁSZF módosításának hatályba lépését követően a felek jogviszonyára az ÁSZF megváltozott rendelkezéseit kell alkalmazni. Amennyiben a Megrendelő az ÁSZF megváltozott rendelkezéseivel nem ért egyet, úgy jogosult az ÁSZF megjelenését követően az Egyedi Szerződést 15 napos felmondási idővel megszüntetni. Az ÁSZF-módosítás elfogadásának minősül, ha a Megrendelő az Egyedi Szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot elmulasztja, illetve, ha az ÁSZF módosításának hatályba lépését követően az Egyedi Szerződés tárgya szerinti Informatikai Szolgáltatást igénybe veszi.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

- 3.1. **Szolgáltató:** A AXISO Zrt. (székhely: 9174 Dunaszeg, Nefelejcs u. 23.; adószám: 32978474-2-08; cégjegyzékszám: 08-10-002026), amely az egyedi szerződésben meghatározott szolgáltatásokat nyújtja.
- 3.2. **Megrendelő:** Az a természetes vagy jogi személy, aki a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszi.
- 3.3. Informatikai Szolgáltatás:
- Informatikai rendszerüzemeltetés és karbantartás;
 - Menedzselt kibervédelmi szolgáltatások;
 - Egyedi informatikai projektek megvalósítása;
 - Informatikai hálózatok tervezése és kivitelezése;
 - Domain, web- és szerverhoszting szolgáltatások;
 - IP alapú biztonságtechnikai rendszerek tervezése, kivitelezése és üzemeltetése.
- 3.4. **Egyedi Szerződés:** Minden olyan egyedi szerződéses jogviszony, amelynek tárgya az Informatikai Szolgáltatás körébe esik és amely a Szolgáltató és a Megrendelő között jött létre, függetlenül a szerződés formájától (írásbeli, elektronikus vagy szóbeli)
- 3.5. **Vis Maior:** Az ÁSZF 3. számú melléklete szerinti események.
- 3.6. **SLA (Service Level Agreement):** A Megrendelő által garantált szolgáltatási szintre vonatkozó szabályozás, amelynek általános rendelkezései az ÁSZF 4. számú mellékletében találhatóak.
- 3.7. **Normál Szolgáltatási Idő:** A hétköznapokon 8:00 és 16:00 óra közötti időszak.
- 3.8. **Ügyeleti Idő:** A hétvégét és az ünnepnapokat érintő időszakok, továbbá a Normál Szolgáltatási Időn kívül eső időszakok.

4. AZ INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK FELTÉTELEI

- 4.1. Amennyiben a Megrendelő oldalán a technikai feltételek ehhez adottak, akkor az Informatikai Szolgáltatás nyújtása távoli hozzáférés útján történik.
- 4.2. A Megrendelő által megjelölt helyszínen történő szolgáltatásnyújtás a Megrendelő erre irányuló kifejezett kérése alapján, előzetesen egyeztetett időpontban történik vagy akkor, ha a felmerült hiba elhárítása más módon nem lehetséges.
- 4.3. A Megrendelő köteles biztosítani, hogy az általa használt rendszerek megfeleljenek a Szolgáltató által javasolt technikai specifikációknak. A Szolgáltató nem felelős, ha az Informatikai Szolgáltatás nyújtása a Megrendelő által nem frissített vagy nem támogatott szoftverek használata miatt akadályozott.
- 4.4. Abban az esetben, ha a Megrendelő ettől eltérő igényt nem támaszt a Szolgáltató Normál Szolgáltatási Időben teljesíti az Egyedi Szerződést.
- 4.5. A Megrendelő jogosult Ügyeleti Időre vonatkozóan is igényelni a szolgáltatásnyújtást, amelyet a Szolgáltató felár ellenében teljesít.
- 4.6. A Szolgáltató jogosult rendszeres karbantartási munkákat végezni, amelyekről előzetesen értesíti a Megrendelőt.

5. A MEGRENDELŐ FŐKÖTELEZETTSÉGEI

- 5.1. A Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt szoftverek licencfeltételei megfeleljenek a jogszabályoknak.
- 5.2. A Megrendelő köteles a szolgáltatás díját a számlában megjelölt határidőig kiegyenlíteni.
- 5.3. A Megrendelő felelős a saját adatainak biztonsági mentéséért, kivéve, ha az adatmentés külön szerződés tárgya.
- 5.4. A Megrendelő köteles biztosítani a Szolgáltató számára a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges minimális feltételeket, amelyek a következők:
 - a megrendelői infrastruktúrához való fizikai és virtuális hozzáférés;
 - a megrendelői infrastruktúrára vonatkozó adatok, dokumentációk és hozzáférési jogosultságok naprakész állapotban;
 - a munkavégzéshez szükséges technikai háttér és munkaállomások.

6. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 6.1. Köteles az Informatikai Szolgáltatást a szaktudása legjavát nyújtva az Egyedi Szerződésben vállalt feltételekkel teljesíteni.
- 6.2. Köteles a Megrendelő adatainak biztonságos kezeléséről gondoskodni.
- 6.3. Jogosult alvállalkozók igénybevételére, a Megrendelő előzetes értesítése mellett.
- 6.4. Az Egyedi Szerződésben meghatározott díjak egy évre meghatározott díjak, amelyeket jogosult ezen határozott időtartam lejártakor felülvizsgálni és megemelni. A díjak meghatározása az Egyedi Szerződés aláírásának időpontjában érvényes piaci körülmények és a Központi Statisztikai Hivatal által publikált inflációs ráta alapulvételével történik. A Szolgáltató a díjak meghatározása során figyelembe veszi továbbá a technológiai eszközök beszerzési és karbantartási költségei változásának mértékét és az IT szektor bérköltségeinek változását. A díjmódosításról a Szolgáltató a Megrendelőt legalább 30 nappal a hatályba lépés előtt írásban értesíti. A díjmódosítás elfogadottnak tekintendő, amennyiben a Megrendelő a díjmódosítást írásban nem kifogásolja a tájékoztatást követő 15 napon belül. Amennyiben a Megrendelő a díjmódosítást nem fogadja el, a Felek kötelesek tárgyalásos úton rendezni az eltérést. A tárgyalások eredménytelensége esetén a Felek jogosultak a szerződés rendkívüli felmondására.
- 6.5. Jogosult a Megrendelő által okozott késedelemből vagy hibákból eredő többletköltségek felszámítására.
- 6.6. A hoszting szolgáltatásszegmensben jogosult rendszeres karbantartást és biztonsági frissítéseket végezni.

7. KÉSEDELMES FIZETÉS ÉS SZANKCIÓK

- 7.1. Üzleti (B2B) szerződések esetén a késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat nyolc százalékponttal növelt értéke.
- 7.2. Fogyasztói szerződések esetén a késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal egyezik meg.
- 7.3. Amennyiben a Megrendelő késedelme meghaladja a harminc napot, akkor a Szolgáltató jogosulttá válik a saját teljesítésének a megtagadására, amely esetben a Megrendelő semmilyen kárigénnyel nem léphet fel a Szolgáltatóval szemben.
- 7.4. A Megrendelő késedelme esetén a Szolgáltató oldalán felmerülő költségeket (pl.: ügyvédi és adminisztrációs díjak) a Szolgáltató jogosult a Megrendelőre áthárítani.
- 7.5. A Megrendelő jogosult a Szolgáltatónál írásban egyeztetést kezdeményezni a késedelmes fizetés rendezésére, amelynek eredményessége esetén a hátralék rendezése részletfizetés útján is lehetséges.

8. SZOLGÁLTATÓI FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS

- 8.1. A Szolgáltató nem felelős az olyan adatvesztésekért, hibákért, vagy rendszerleállásokért, amelyek harmadik fél által nyújtott szolgáltatások hibáiból (pl.: licencproblémák, hálózati szolgáltatások kiesése, hardvergyártói hibák stb.) erednek
- 8.2. A Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett Megrendelő által végzett módosítások vagy konfigurálások eredményeként jelentkező károkért.
- 8.3. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól azon károk tekintetében, amelyek abból erednek, hogy a Megrendelő elmulasztja betartani a Szolgáltató által meghatározott karbantartási előírásokat (ideértve különösen a szoftverfrissítések vagy rendszermentések elvégzésének elmaradását). A Szolgáltató kizárja felelősségét a közvetett károkért, beleértve, de nem kizárólagosan az elmaradt hasznot, az adatvesztésből eredő károkat, vagy a szolgáltatások szüneteléséből eredő közvetett károkat.
- 8.4. A Szolgáltató kártérítési felelőssége a szerződésszegéssel okozott károkért nem haladhatja meg a szerződés tárgyát képező szolgáltatás havi díjának kétszeresét, kivéve, ha:
 - a kárt a Szolgáltató szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta, vagy
 - a kár emberi életet, testi épséget vagy egészséget veszélyeztetett.
- 8.5. Fogyasztói szerződés esetén a jelen 8. pont szerinti felelősségkorlátozó rendelkezések nem érintik a Megrendelő törvényes jogait.

9. A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE

- 9.1. A szerződés bármikor megszüntethető, ha a Szolgáltató és a Megrendelő erről írásban megállapodik.
- 9.2. A Megrendelő azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést, ha a Szolgáltató úgy szegi meg az Egyedi Szerződés vagy a jelen ÁSZF rendelkezéseit, hogy az a Megrendelő részéről a szerződéses kapcsolat fenntartását jelentősen megnehezíti vagy ellehetetleníti.
- 9.3. A Szolgáltató abban az esetben mondhatja fel a szerződést azonnali hatállyal, ha a Megrendelő nem biztosítja a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges feltételeket illetőleg, ha a Megrendelő ismételt fizetési késedelembe esik. Ismételt fizetési késedelemnek minősül, ha:
 - a Megrendelő a szerződés fennállása alatt legalább két alkalommal késedelembe esett, és
 - a késedelem mindkét esetben meghaladta a 15 naptári napot, a fizetési felszólítás ellenére, és
 - a Szolgáltató írásban figyelmeztette a Megrendelőt a rendkívüli felmondás lehetőségére.
- 9.4. A Szolgáltató oldalán további rendkívüli felmondási okot keletkeztet az az eset, ha a Megrendelő egyetlen esetben legalább 30 naptári napig fizetési késedelembe van, a felszólítás ellenére, vagy a késedelem összege eléri a szerződés szerinti havi díj kétszeresét.

- 9.5.** A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató köteles a Megrendelő adatait biztonságosan visszaszolgáltatni vagy megsemmisíteni, a Megrendelő írásos döntése alapján.
- 9.6.** A szerződés megszűnését követően is hatályban marad minden olyan titoktartási és szellemi tulajdonra vonatkozó kötelezettség, amelyet az ÁSZF vagy az Egyedi Szerződés előír.
- 9.7.** A Felek jogosultak a szerződést rendes felmondással az annak közlésétől számított kilencvenedik napra megszüntetni. A Felek kötelesek ebben az esetben legkésőbb a szerződés megszűnésétől számított 3 munkanapon belül elszámolni egymással.

10. A TITOKTARTÁSRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

- 10.1.** A Megrendelő és a Szolgáltató az Egyedi Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott bizalmas információkat kötelesek megőrizni, azt harmadik fél számára nem tehetik hozzáférhetővé és azokat kizárólag az Egyedi Szerződés teljesítése érdekében használhatják fel.
- 10.2.** A bizalmas információk körébe tartoznak a Megrendelő és a Szolgáltató üzleti titkai, ügyfél- és partneradatai; a Szolgáltató által alkalmazott technológiák, konfigurációk és know-how elemek; ezeken túl pedig minden olyan információ, amelyet a Felek kifejezetten bizalmasnak minősítenek.
- 10.3.** Nem minősül a bizalmas információ megsértésének, ha a bizalmas információ a felek hibáján kívül nyilvánosságra került vagy azt az Egyedi Szerződésben részes fél jogszabály vagy hatóság kötelező rendelkezése alapján adja ki a rendelkezésben meghatározott szerv részére a rendelkezésben meghatározott információk körére korlátozott adatszolgáltatás erejéig.
- 10.4.** A titoktartási kötelezettség megszegése esetén a vétkes fél az alábbiak szerint köteles megtéríteni a másik félnek okozott károkat:
- A kártérítés összege nem lehet kevesebb, mint az Egyedi Szerződés tárgyát képező szolgáltatás ott meghatározott 3 havi díja;
 - Az elmaradt haszonért járó kártérítés nem haladhatja meg a szerződés tárgyát képező szolgáltatás éves díjának kétszeresét, kivéve, ha a jogsértés szándékos volt;
 - Amennyiben a titoktartási kötelezettség megsértése bizonyítottan súlyos üzleti hátrányt okoz, a vétkes fél köteles a másik félnek 5 000 000 Ft összegű kötbért fizetni, amely nem zárja ki a további kártérítési igényeket.

11. ZÁRÓRENDELKEZÉSEK

- 11.1.** A jelen ÁSZF, valamint az Egyedi Szerződések értelmezésére és teljesítésére a magyar jog az irányadó ideértve a nemzetközi magánjog hatálya alá tartozó eseteket is, amelyek bekövetkezése esetén a magyar jog alkalmazásának az alapja a jelen szerződéses rendelkezés szerinti jogválasztás.
- 11.2.** Az Egyedi Szerződés vonatkozásában az Egyesült Nemzeteknek az áruk nemzetközi adásvételi szerződéseiről szóló, Bécsben, az 1980. évi április hó 11. napján kelt Egyezménye kihirdetéséről szóló 1987. évi 20. törvényerejű rendelettel kihirdetett Bécsi Egyezmény nem alkalmazható.
- 11.3.** A jelen ÁSZF-ből vagy az Egyedi Szerződésből fakadó jogviták elbírálása hatáskörtől függően a Győri Járásbíróság vagy a Győri Törvényszék illetékességébe tartozik a jelen szerződéses rendelkezés alapján.
- 11.4.** Amennyiben az ÁSZF bármely rendelkezése jogszabályellenesnek, érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak minősül, az kizárólag az adott rendelkezésre vonatkozik, és nem érinti az ÁSZF többi részének érvényességét vagy végrehajthatóságát. Az érvénytelen, jogszabályellenes vagy végrehajthatatlan rendelkezés helyébe olyan szabály lép, amely a hatályos magyar jog alapján érvényes és végrehajtható, és amely a lehető legközelebb áll a felek eredeti szándékához.
- 11.5.** A jelen ÁSZF részét képezik az alábbi mellékletek, amelyek az ÁSZF kiegészítéseként további részletszabályokat és feltételeket határoznak meg, amelyek az ÁSZF rendelkezéseivel együtt alkalmazandók:
- 1. sz. melléklet: Kapcsolattartási és pénzügyi szabályok;
 - 2. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató;
 - 3. sz. melléklet: Vis Maior események részletezése;

- 4. sz. melléklet: Szolgáltatási szintek és teljesítési követelmények (SLA);
- 5. sz. melléklet: Egyes Informatikai Szolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályok

11.6. Amennyiben az ÁSZF és a melléletek rendelkezései ütköznek egymással, akkor az adott melléklet rendelkezései az irányadók kivéve az ÁSZF 8. „Szolgáltatói felelősségkorlátozás” címet viselő fejezetét, amelynek a jogviszonyban feltétlenül érvényesülnie kell.

1.sz. melléklet

Kapcsolattartási és pénzügyi szabályok

1. KAPCSOLATTARTÁSI ADATOK KEZELÉSE

A Megrendelő köteles a Szolgáltató részére átadni a szerződéses jogviszony megfelelő teljesítéséhez szükséges kapcsolattartási adatokat, ideértve, de nem kizárólagosan:

- Aláírásra jogosult képviselő(k) nevét és elérhetőségét,
- Pénzügyi kapcsolattartó nevét és elérhetőségét,
- Kereskedelmi és technikai kapcsolattartók adatait.

A kapcsolattartási adatokban bekövetkező bármilyen változást a Megrendelő köteles a változást követő 5 munkanapon belül írásban jelezni a Szolgáltatónak. A kapcsolattartási adatok frissítésének elmulasztásából eredő károkért kizárólag a Megrendelő felel.

2. PÉNZÜGYI TELJESÍTÉSEK SZABÁLYAI

2.1. A Megrendelő kizárólag az egyedi szerződés mellékletében (Kapcsolattartási és Pénzügyi Adatok) megadott bankszámlaszám(ok)ra teljesítheti pénzügyi kötelezettségeit. A nem megfelelő bankszámlaszámra történő utalásokból eredő károkért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. A Megrendelő köteles a bankszámlaszámok változását legalább 5 munkanappal a változás hatályba lépése előtt írásban jelezni a Szolgáltatónak. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az ebből eredő károkért felelősséget nem vállal.

2.2. A Szolgáltató a pénzügyi teljesítésekkel kapcsolatban nem fogad el készpénzes tranzakciókat, kivéve, ha ezt a felek külön írásban megállapodásban rögzítik.

2.3. Számlázás módja

A Szolgáltató a számláit elsődlegesen elektronikus úton, e-mailben csatolt PDF formátumban juttatja el a Megrendelő részére a Megrendelő által megadott számlázási e-mail címre. A PDF formátumban megküldött számla nem minősül a 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 175. § szerinti elektronikus számlának; a számla a Megrendelő által kinyomtatva papíralapú számlaként kezelendő a Megrendelő könyvelésében.

A Megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával, illetve az Egyedi Szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul a számlák fenti módon történő kézbesítéséhez, és tudomásul veszi, hogy a számla kinyomtatása, iktatása és könyvelési feldolgozása a Megrendelő kötelezettsége és felelőssége.

A számla kézbesítettnek minősül az e-mail elküldésének napján, kivéve, ha a Szolgáltató automatikus kézbesítési hibaüzenetet kap (pl. „undeliverable” / „mailbox full”), amely esetben a Szolgáltató haladéktalanul megkísérli a számla újbóli megküldését, illetve szükség esetén postai úton kézbesíti azt.

A Megrendelő köteles a számlázási e-mail cím változásáról a Szolgáltatót legalább 5 munkanappal a változás előtt írásban értesíteni. A számlázási e-mail cím frissítésének elmulasztásából eredő késedelmes fizetésért és annak jogkövetkezményeiért kizárólag a Megrendelő felel.

Amennyiben a Megrendelő papíralapú számla postai kézbesítését igényli, ezt az Egyedi Szerződésben vagy írásban kell jeleznie. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a postázás költségeit a Megrendelőre áthárítani.

3. ADATOK HITELESSÉGE ÉS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK

3.1. A Megrendelő szavatolja, hogy a Szolgáltatónak átadott adatok pontosak, jogszerűek, és megfelelnek a hatályos jogszabályoknak. A Megrendelő köteles biztosítani, hogy az adatok harmadik fél jogait ne sértsék.

4. HÍRLEVÉL ÉS MARKETING KOMMUNIKÁCIÓ

4.1. A Szolgáltató jogosult hírleveleket és marketing anyagokat küldeni a Megrendelő által megadott kapcsolattartók részére, amennyiben ehhez a Megrendelő előzetesen írásban hozzájárult.

4.2. A Megrendelő jogosult a hozzájárulását bármikor, korlátozás és indokolás nélkül visszavonni írásban, amely esetben a Szolgáltató köteles a hírlevelek és marketing anyagok küldését haladéktalanul megszüntetni.

5. REFERENCIAHASZNÁLATI JOG

5.1. A Megbízott jogosult a Megrendelőt, valamint az elvégzett szolgáltatást vagy leszállított terméket referenciaként feltüntetni saját marketing- és promóciós anyagaiban, ideértve, de nem kizárólagosan a weboldalát, prezentációkat, ajánlatokat és egyéb kommunikációs csatornákat. A Megbízott vállalja, hogy a referenciahasználat során a Megrendelő üzleti titkait és egyéb bizalmas információit nem hozza nyilvánosságra. Amennyiben a Megrendelő kifejezetten kéri, a referenciahasználat egyedi jóváhagyáshoz köthető.

2.sz. melléklet

Adatkezelési tájékoztató

1. AZ ADATKEZELÉS JOGSZABÁLYI HÁTTERE ÉS ELVEI

- 1.1. A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése során birtokukba kerülő, a másik fél által átadott vagy hozzáférhetővé tett személyes adatokat a vonatkozó jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint a magyar jogszabályok (pl. az Infotv.) előírásainak megfelelően kezelik.
- 1.2. A Szolgáltató által végzett tevékenységi körök során minden adatkezelési művelet kizárólag az adatkezelés céljának megfelelően történik, az adatminimalizálás és az adatbiztonság elveinek betartásával.

2. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

- 2.1. Az Egyedi Szerződésben meghatározott szolgáltatások teljesítése, ideértve, de nem kizárólagosan:
 - Informatikai rendszerüzemeltetés és karbantartás során a felhasználói fiókok, hozzáférések kezelése.
 - Menedzselt kibervédelmi szolgáltatások keretében az incidenskezelés és behatolási kísérletekhez kapcsolódó személyes adatnak minősülő információk kezelése.
 - Egyedi informatikai projektek kapcsán a projekt-specifikus adatfeldolgozás, amely során személyes adatnak minősülő információk kezelése is történik (pl. ügyfeladatok rendszerezése).
 - Informatikai hálózatok tervezése és kivitelezése során a helyszíni adatgyűjtés, amely során személyes adatnak minősülő információk kezelése is történik (pl. hálózati struktúrák és kapcsolódó személyes adatok).
 - Domain, web- és szerverhoszting szolgáltatásoknál a felhasználói adatok tárolása és hozzáférés-kezelés.
 - IP-alapú biztonságtechnikai rendszerek esetén a kamerafelvételek és hozzáférési adatok feldolgozása.

3. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

- A szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont).
- Jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont).
- A fenti két eset alá nem tartozó esetekben a Megrendelő kifejezett hozzájárulása alapján, amennyiben erre vonatkozóan a Megrendelő külön nyilatkozatot tesz (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont).

4. A SZOLGÁLTATÓ STÁTUSZA

- 4.1. A Szolgáltató a Megrendelő által átadott személyes adatokat kizárólag adatfeldolgozóként kezeli. Az adatkezelés célját és eszközeit a Megrendelő határozza meg. A Szolgáltató köteles az adatokat kizárólag a Megrendelő írásos utasításai szerint kezelni, ideértve az alvállalkozók bevonását is.

5. ADATBIZTONSÁG

- 5.1. A Szolgáltató megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz:
 - Informatikai rendszerüzemeltetés és hoszting során: titkosított hozzáférések és naplózás;
 - Menedzselt kibervédelem: behatolás-érzékelő és megelőző rendszerek alkalmazása;
 - IP-alapú biztonságtechnikai rendszerek: a kamerafelvételek titkosított tárolása és hozzáféréseinek korlátozása. Az intézkedések célja az illetéktelen hozzáférés, módosítás, nyilvánosságra hozatal, továbbítás, törlés vagy megsemmisítés elkerülése.

6. ADATTOVÁBBÍTÁS

- 6.1. A személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása kizárólag a Megrendelő kifejezett írásos engedélyével történhet.

6.2. Harmadik fél (pl. alvállalkozó) bevonása esetén a Szolgáltató kizárólag olyan partnerekkel dolgozik, akik garantálják az adatvédelmi előírások betartását.

7. ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

7.1. A Szolgáltató kizárólag a szerződés teljesítéséhez szükséges időtartamban kezeli a személyes adatokat.

7.2. A szerződés megszűnése után a Szolgáltató köteles minden személyes adatot törölni vagy visszaszolgáltatni a Megrendelő részére, kivéve, ha jogszabály eltérő időtartamot ír elő.

8. ADATVÉDELMI INCIDENS KEZELÉSE

8.1. A Szolgáltató köteles az esetleges adatvédelmi incidenst annak felfedezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül írásban bejelenteni a Megrendelő részére.

8.2. Az incidens kezelése során a Szolgáltató együttműködik a Megrendelővel az incidens hatásainak enyhítése és a hatósági jelentési kötelezettségek teljesítése érdekében.

9. AZ ÉRINTETTEK JOGAI

9.1. A Szolgáltató biztosítja az érintettek GDPR szerinti jogainak érvényesülését:

- Hozzáférési jog: Tájékoztatás az adatkezelésről (GDPR 15. cikk).
- Helyesbítéshez való jog: Az adatok pontosítása (GDPR 16. cikk).
- Törléshez való jog: Az adatok törlése indokolt esetben (GDPR 17. cikk).
- Korlátozáshoz való jog: Az adatkezelés ideiglenes felfüggesztése (GDPR 18. cikk).
- Adathordozhatósághoz való jog: Az adatok másik szolgáltatóhoz történő átadása (GDPR 20. cikk).

9.2. Az érintetti kérelmek megválaszolása a Megrendelő kötelessége, a Szolgáltató támogatásával.

10. ELLENŐRZÉS ÉS AUDITÁLÁS

10.1. A Megrendelő jogosult adatvédelmi auditot kezdeményezni a Szolgáltatónál, előzetesen egyeztetett időpontban.

10.2. Az audit célja az adatkezelési gyakorlat ellenőrzése, különös tekintettel a Megrendelő által átadott személyes adatok védelmére.

11. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

11.1. A Szolgáltató köteles a tudomására jutott személyes adatokat bizalmasan kezelni, harmadik fél számára nem hozzáférhetővé tenni, kivéve, ha ehhez az érintett kifejezetten hozzájárult.

11.2. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnése után is hatályban marad.

3.sz. melléklet

A Vis Maiorra vonatkozó szabályok

A Megrendelő a vis maior fogalma alá sorolja a következő eseményeket, amennyiben azok az Egyedi Szerződés teljesítését megnehezítik vagy ellehetetlenítik:

Természeti csapások bekövetkezése

Földrengés, árvíz, hurrikán, tornádó, szélsőséges havazás, jégvihar, extrém hőség, villámcsapás, erdőtűz vagy más szélsőséges időjárási körülmény (pl.: extrém úridőjárás, napkitörés, meteorhullás).

Társadalmat veszélyeztető események bekövetkezése

Háború, fegyveres konfliktusok, terrorcselekmények vagy ezek fenyegetése, polgári zavargások, lázadások, sztrájkok, munkabeszüntetések, járványok, közegészségügyi veszélyhelyzetek, karanténintézkedések, utazási korlátozások.

Kormányzati és jogi akadályok felmerülése

Jogszabályok, korlátozások, embargók; export- vagy importtilalom (pl. informatikai eszközök, biztonságtechnikai eszközök importjára vagy alkatrészek beszerzésére vonatkozó korlátozások).

Informatikai akadályok felmerülése

Széleskörű internet- vagy telekommunikációs szolgáltatás kimaradás, hálózati infrastruktúra hibák (pl.: adatközpontok leállása), informatikai rendszerekre mért támadások (pl.: hackertámadások, zsarolóvírusok vagy más típusú kibertámadások).

A vis maior hatása a szerződés teljesítésére:

A vis maior esemény időtartama alatt a szerződés teljesítése szünetel, kivéve, ha a felek közös megállapodással ettől eltérően rendelkeznek.

A vis maior esemény bekövetkezését a Felek kötelesek haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül írásban közölni egymással.

Amennyiben a Vis Maior esemény 30 napnál hosszabb ideig fennáll, a Felek közösen kötelesek újraértékelni a szerződés teljesítésének lehetőségeit.

Ha a Vis Maior esemény meghaladja a 60 napot, bármelyik fél jogosult a szerződést egyoldalúan, írásban felmondani, további kötelezettség nélkül.

A felek kötelesek minden, a Vis Maior eseménnyel kapcsolatos információt írásban rögzíteni, beleértve az esemény kezdő és befejező időpontját, a hatásokat, valamint a helyreállításra tett lépéseket.

A Szolgáltató és a Megrendelő együttműködési kötelezettséget vállal a Vis Maior hatásainak minimalizálása érdekében.

4.sz. melléklet

Szolgáltatási Szintek és Teljesítési Követelmények (SLA)

1. MINIMÁLIS SZOLGÁLTATÁS SZINT, KIESÉS, TERVEZETT KARBANTARTÁSI IDŐ

- 1.1. A hoszting szolgáltatások esetén a Szolgáltató 99,9 %-os minimális szolgáltatási szintet garantál.
- 1.2. Távoli rendszertámogatás és karbantartás esetén a Szolgáltató 98 %-os minimális szolgáltatási szintet garantál akként, hogy ebben a szolgáltatásszegmensben évente maximum 175,2 óras kiesés lehetséges.
- 1.3. A kiesés időtartamába a vis maior események miatti szolgáltatáskiesés időtartama és a tervezett karbantartási idő nem számít bele. Tervezett karbantartási időnek az a Megrendelő által előre ütemezett hétköznapi 00:00 óra és 05:00 közötti időtartamra eső idő minősül, amely vonatkozásában a karbantartás megkezdése előtt a Szolgáltató legalább 72 órával jelzi a Megrendelő felé a karbantartási szándékát. Az ilyen témájú e-mailekre a Szolgáltató nem vár visszajelzést, azok kézbesítettnek minősülnek. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, hogy a Megrendelő elolvassa és tudomásul vegye az üzenet tartalmát.

2. HIBAELHÁRÍTÁS

- 2.1. Kritikus incidens (pl. szolgáltatás teljes leállása) esetén a Szolgáltató köteles a hiba elhárítását legfeljebb huszonnégy órán belül megkezdeni.
- 2.2. Súlyos incidens (pl. részleges kiesés, korlátozott funkcionalitás) esetén a Szolgáltató köteles a hibát legfeljebb ötvenkettő órán belül elhárítani.
- 2.3. Alacsony súlyú incidens (pl. kisebb hiba) esetén a Szolgáltató a hiba elhárítására a soron következő tervezett karbantartási időben köteles.
- 2.4. A fenti határidők kezdő időpontja akkor következik be, amikor a hibáról szóló írásban megtett megrendelői értesítés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 2.5. Amennyiben a hibaelhárításhoz szükséges a szolgáltatás felfüggesztése, akkor a Szolgáltató jogosult ezt megtenni, köteles azonban e tényről a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

3. KÁRTÉRÍTÉS

- 3.1. A hoszting szolgáltatási szegmensben a minimális szolgáltatási szint nem teljesítése esetén a havi díj 5 %-ának megfelelő összeget fizet meg a Szolgáltató a Megrendelőnek kártérítés jogcímén abban az esetben, ha a kiesés a teljes üzemidőhöz viszonyítva nem több, mint 1 %. Amennyiben a teljes üzemidőhöz viszonyított kiesés az 1 %-ot meghaladja, akkor a havi díj 10 %-ának megfelelő összeg a kártérítés mértéke.
- 3.2. A távoli rendszertámogatás és karbantartás szolgáltatási szegmensben a minimális szolgáltatási szint nem teljesítése esetén a havi díj 10 %-ának megfelelő összeget fizet meg a Szolgáltató a Megrendelőnek kártérítés jogcímén.
- 3.3. A kártérítés igényével szemben a Szolgáltató jogosult beszámítani a Megrendelővel szemben fennálló díjigényét.
- 3.4. Kártérítési igény kizárólag írásban érvényesíthető a Szolgáltatóval szemben a kártérítési igény megnyílására okot adó esemény bekövetkeztétől számított 30 napon belüli jogvesztő határidő figyelembevételével.

5.sz. melléklet

Egyes Informatikai Szolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályok

1. HOSZTING-SZOLGÁLTATÁSOK SPECIFIKUS FELTÉTELEI

1.1. Biztonsági mentések és adatmegőrzés

A Megrendelő felelős saját adatainak biztonsági mentéséért, kivéve, ha külön szerződés másként rendelkezik.

Amennyiben a Szolgáltató vállalja a biztonsági mentés biztosítását, az alábbi szabályok érvényesek:

mentési gyakoriság: naponta egyszer, éjfél körüli időpontban;

adatmegőrzési idő: 7 nap (alapértelmezett), hosszabb időszak külön szerződés tárgyát képezheti;

a mentési rendszerből történő visszaállítás csak a Megrendelő írásos kérése alapján történik.

Az adatvesztésért való felelősség kizárólag akkor terheli a Szolgáltatót, ha a külön szerződés szerinti mentési kötelezettségét nem teljesíti.

1.2. Adattárolás és biztonság

A Szolgáltató az adatok tárolása során az alábbi biztonsági intézkedéseket alkalmazza:

- titkosított adatok tárolása: Minden adat TLS/SSL protokollon keresztül kerül továbbításra;
- rendszerhozzáférés naplózása: Az adminisztratív hozzáférések rögzítése, naplózott események auditálása;
- többrétegű védelmi rendszer: Tűzfalak, antivírus rendszerek és behatolásészlelési megoldások.

1.3. Kötelességek hoszting incidens esetén

1.4. A Megrendelő felelős minden, az általa hosztozott tartalom jogszerűségéért és harmadik fél jogainak védelméért.

1.5. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására, ha:

- jogellenes tartalom került hosztozásra;
- a Megrendelő tartalma veszélyezteti a rendszer stabilitását vagy biztonságát;
- rendellenes vagy rosszindulatú szoftver, illetve támadás észlelhető, amely a szolgáltatás biztonságát vagy működését veszélyezteti.

1.6. A Szolgáltató ilyen esetben haladéktalanul értesíti a Megrendelőt, és együttműködik a helyzet megoldásában a szolgáltatás mihamarabbi helyreállítása érdekében.

2. KIBERVÉDELEM SPECIFIKUS SZABÁLYAI

2.1. A Szolgáltató incidenskezelési kötelezettségei:

- az adatvesztés veszélyét magában hordozó, megrendelő rendszereinek integritását veszélyeztető, észlelt behatolási kísérlet incidenseket a Megrendelőnek legkésőbb az észleléstől számított 2 órán belül köteles jelezni;
- a támadás azonosítása, az érintett rendszerek és az elhárítási lépések dokumentálása megrendelő kérése esetén havonta kerülnek kiküldésre.

2.2. A Szolgáltató nem vállal felelősséget, ha a kibertámadás az alábbiakból ered:

- a Megrendelő nem megfelelően frissített vagy nem támogatott rendszerei;
- jogosulatlan vagy nem dokumentált beavatkozás a Szolgáltató által telepített rendszerekbe.

2.3. A Megrendelő köteles a jogosultságokat naprakész módon kezelni és a Szolgáltató által előírt frissítéseket és javításokat alkalmazni. A helyreállítási munkák a Szolgáltató díjazása alapján külön szerződés keretében történnek, kivéve, ha a támadás a Szolgáltató mulasztásából ered.

3. EGYEDI INFORMATIKAI PROJEKTEK

- 3.1.** A projekt akkor tekinthető lezártnak, ha az összes megrendelt feladat teljesítése megtörtént, a Megrendelő aláírta az átadás-átvételi dokumentációt és az esetleges hibák vagy hiányosságok jegyzőkönyvbe kerülnek, és a kijavítás határideje meghatározott. A projekt során bekövetkező módosításokat a Megrendelő írásban kezdeményezheti. A Szolgáltató köteles írásos ajánlatot készíteni a módosítások költségeiről és hatásairól. A módosítások végrehajtása csak a Megrendelő írásos elfogadása után kezdődhet meg. A projekt részeként a Szolgáltató köteles átadni minden szükséges dokumentációt, ideértve a műszaki leírásokat, a telepítési útmutatókat és a rendszerteszteket.