

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES

FELTÉTELEK

A Keretszerződésben megjelölt Felek megállapodnak abban, hogy az alábbi feltételek szerint működnek együtt a Megrendelő által megrendelt és a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások nyújtása során.

I. A szerződés tárgya

1. Felek megállapodnak abban, hogy a Keretszerződés célja, hogy Szolgáltató a Megrendelő vagy az általa kijelölt harmadik fél részére a jelen Általános Szerződéses Feltételekben megfogalmazott feltételek szerint nyújtsa a Keretszerződés elválaszthatatlan részét képező **Szolgáltatás Leírás(ok)ban** és **Megrendelés(ek)ben** meghatározott informatikai szolgáltatást (a továbbiakban: **Szolgáltatás**).
2. A Szolgáltatás nyújtásához szükséges szoftver-rendszerkörnyezetet (operációs rendszer /rendszer-mag, alapvető rendszerszolgáltatások/, illetve a Megrendelő által igényelt informatikai szolgáltatások szükséges szoftvereit, stb.) (továbbiakban: Rendszerekörnyezet) Szolgáltató köteles biztosítani. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Rendszerekörnyezet kialakítása, működtetése Szolgáltató szellemi alkotása, amire őt a szerzői jogi törvény szerinti teljes körű védelem illeti meg.
3. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltatás nyújtása akként is történhet, hogy a Szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlenül szükséges hardver eszköz(öke)t Megrendelő biztosítja a Szolgáltatóval egyeztetett és a Megrendelés(ek)ben rögzített módon.
4. A Szolgáltatás konkrét tartalmát a Megrendelés(ek) és az adott informatikai szolgáltatás részletes szabályait tartalmazó Szolgáltatás Leírás határozza meg. Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása tekintetében el kíván térni a jelen Általános Szerződéses Feltételekben foglaltaktól, akkor a Megrendelésben vagy a Szolgáltatás Leírásban foglaltak az irányadók.
5. Amennyiben a Szolgáltatás nyújtása részben vagy egészben a Megrendelő által megjelölt harmadik fél(ek) számára történik, akkor a Megrendelő köteles a Keretszerződésben foglaltak betartásáról gondoskodni és rendelkezni annak érdekében, hogy Keretszerződéses jogok és kötelezettségek érvényesülése teljes mértékben biztosítva legyen a Felek és a harmadik fél számára.

II. Support biztosítása, Support Idő

1. A Szolgáltató által biztosított technikai segítségnyújtás (**Support**) körében bejelentett új igények kezelését (egyedi feladatok, kérések, hibajelenség kijavítása, reklamáció kezelése) Szolgáltató a Megrendelés(ek)ben megjelölt **Reagálási időn** belül köteles megkezdeni, valamint a Szolgáltatás zavartalan működését akadályozó vagy veszélyeztető bejelentés kezelését a feladatok között előre sorolni.
2. Felek rögzítik, hogy Szolgáltató a Support Időt (az egyedi Megrendelésben megjelölt, a havi üzemeltetési átalánydíjba foglalt ingyenes Support órák száma) a II. 1 pontban megjelölt feladatok, valamint a Szolgáltatás Leírásban megjelölt Szaktanácsadás ellátására fordítja, a bejelentések, feladatok beérkezésének sorrendjében. Ha a II.1. pontba tartozó feladatok és a Szaktanácsadás folyamatos, Rendelkezésre állási időn belül történő ellátása során a Support Idő kimerül, Szolgáltató tovább folytatja a Support feladatok ellátását és a Megrendelésben megjelölt Ügyeleti óradíjak alapján jogosult a Support szolgáltatás díját Külön díj címén felszámolni (VIII.2.). A Külön díj számlázása havonta történik az AHR-ben (III.1.) rögzítettek alapján, Külön díj elnevezéssel. A legkisebb számlázási egység 0,5 óra. Szolgáltató számlájában aktív hivatkozás (link) szerepel, amelyen keresztül Megrendelő közvetlenül megtekintheti az AHR-ben a Külön díj elemeit.
3. A havidíjban foglalt, adott hónapban (vagy naptári negyedévben, vagy naptári évben) fel nem használt Support órák sem részben, sem egészben nem vihetők át a következő hónapra (vagy naptári negyedévre, vagy naptári évre). A Support órákat kizárólag Rendelkezésre állási időben lehet felhasználni.
4. Szolgáltató a II. 1 szerinti feladatokat mindig a Megrendelő Support Ideje terhére végzi el, kivéve, ha a feladat vagy hiba oka a Szolgáltató hibás teljesítésére, mulasztására, felróható magatartásra vezethető vissza, mert ebben az esetben a munkát nem terheli rá a Megrendelőre. A rendelkezésre állási időn kívüli teljesítést Szolgáltató nem a Support Idő terhére végzi, ezért Külön díj kerül felszámolásra.

5. Megrendelő jogosult arra, hogy a Rendelkezésre állási időn kívül leadott vagy elvégzendő feladatok ütemezését meghatározza. Az így megrendelt feladatokra a Szolgáltató az egyedi Megrendelésben megjelölt Ügyeleti díjakat fogja alkalmazni és Külön díjként számlázza. A Rendelkezésre állási időn kívül nyújtott Support óradíjai függnek a bejelentés idejétől és a feladat elvégzésének kért időpontjától:

5.1 Rendelkezésre állási időn kívüli, előre bejelentett munkálatok

Amennyiben Megrendelő a Rendelkezésre állási időben belül jelent be feladatot, ám annak elvégzését Rendelkezésre állási időn kívül kéri, valamint a feladat bejelentése a feladat elvégzésének kért időpontja előtt legalább 72 órával megtörténik.

5.2 Rendelkezésre állási időn kívüli vagy sürgősségi eljárás

Amennyiben Megrendelő a Rendelkezésre állási időn kívül jelent be feladatot, és annak elvégzését is a rendelkezésre állási időn kívül kéri, vagy ha a feladat megoldása érdekében a Reagálási Időnél rövidebb feladat megkezdési időt igényel.

5.3 Rendelkezésre állási időn kívüli, előre bejelentett munkálatok óradíja szabadnap, ünnepnap vagy munkaszüneti napokon

Amennyiben Megrendelő Rendelkezésre állási időn belül jelent be feladatot, ám annak elvégzését szabadnap, ünnepnap vagy munkaszüneti nap kéri, valamint a feladat bejelentése a feladat elvégzésének kért időpontja előtt legalább 72 órával megtörténik.

5.4 Rendelkezésre állási időn kívüli, előre nem bejelentett munkálatok óradíja szabadnap, ünnepnap vagy munkaszüneti napokon

Amennyiben Megrendelő a Rendelkezésre állási időn kívül, szabadnap, ünnepnap vagy munkaszüneti nap jelent be feladatot, és annak elvégzést is szabadnap, ünnepnap, vagy munkaszüneti nap kéri, vagy ha a feladat megoldása érdekében a Reagálási Időnél rövidebb feladat megkezdési időt igényel.

6. Felek rögzítik, hogy a Support Idő terhére elvégzett új igénynek a következő feltételeknek megfelelő feladatok számítanak:

- egy már telepített szoftver konfigurációjának változtatása és
- megoldható maximum 3 óra ráfordítással és
- a feladatvégzés nem érint ötnél több szervert.

Amennyiben Szolgáltató megítélése alapján a feladat ellátása nem felel meg ezeknek a feltételeknek, akkor egyedi Ajánlatot ad, amely elfogadását követően kezdi meg a feladatot, új igény kezelését.

7. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a feladat vagy hiba oka bizonyíthatóan Szolgáltató hibás teljesítésére, mulasztására vagy felróható magatartására vezethető vissza, úgy Szolgáltató köteles a hibát térítésmentesen kijavítani. A feladatok elbírálását, díjbesorolását Szolgáltató végzi el és rögzíti a III. 1. pontban megjelölt rendszerében.

8. Technikai információ nyújtása

Felek megállapodnak abban, hogy technikai információnyújtásnak minősül minden, ami nem a II.1. pont szerinti feladat- vagy hibabejelentés, és amely kérés teljesítése nem jár a Szolgáltatás új szolgáltatáselemmel való bővítésével. Szolgáltató a Megrendelő által tett bejelentés beérkezését követő 4 munkaórán belül írásban tájékoztatja Megrendelőt a technikai információkérés teljesítésének várható határidejéről.

9. Ajánlat – új szolgáltatás igénylése

Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben Megrendelő AHR-ben tett bejelentése arra terjed ki, hogy valamely új szolgáltatást vagy kiegészítő szolgáltatás elemet Szolgáltató megvalósítson, és erre ajánlatot adjon vagy az új igény túllépi a II. 2. pontban meghatározott kereteket (a továbbiakban: **Ajánlat**), úgy Szolgáltató legkésőbb 6 munkanapon belül az új szolgáltatás megvalósítására vonatkozó, árajánlatot is magában foglaló konkrét Ajánlatot ad a Megrendelő részére, amennyiben Megrendelőtől megkapja az Ajánlat kiadásához szükséges valamennyi információt. Felek megállapodnak abban, hogy az Ajánlatot Szolgáltató ingyenesen készíti el.

III. Support iránti igény bejelentési módja

1. Megrendelő a II.1. pontban megjelölt bejelentését **Szolgáltató online Andrews Help Rendszerében (AHR)** (<https://help.andrews.hu>) teszi meg. Megrendelő részéről bejelentésre kizárólag az egyedi Megrendelésben megjelölt kapcsolattartók jogosultak. A jogosultságok kiosztása és visszavonása Szolgáltató feladata Megrendelő utasításainak megfelelően a Szolgáltató által meghatározott eljárásrend szerint. Megrendelő kizárólagos felelőssége a jogosultságok kiosztására, visszavonására vagy módosítására utasítani Szolgáltatót.
2. Abban az esetben, ha az AHR a Megrendelő számára nem elérhető, vagy Megrendelő szükségesnek látja, úgy a feladat bejelentésének további fóruma a Szolgáltató ügyeleti e-mail címe vagy másodlagosan ügyeleti telefonszáma.
3. Az egyedi Megrendelésben meghatározott Reagálási idő a bejelentésnek az AHR-be való felvételétől, illetve amennyiben a bejelentés Rendelkezésre állási időn kívüli időpontban történt, az AHR-be történt felvételt követően a Rendelkezésre állási idő kezdetétől számít.
4. E-mailes vagy telefonos bejelentés esetén Szolgáltató Ügyeletes a bejelentés adatait az AHR-be átvezeti, a feladat beérkezését követően maximum 1 munkaórán belül. Ekkor a Reagálási idő a bejelentésnek az AHR-be felvételétől kezdődik. Az elektronikusan vagy az ügyeleti telefonra érkező feladatok esetében a Szolgáltató a hibabejelentő személyazonosságát ellenőrizni nem tudja, azt Megrendelő az AHR-be történő felvétel után ellenőrizheti. A jogosulatlan hibabejelentésből vagy az AHR jelszó jogosulatlan használatából eredő következményekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A bejelentés Megrendelőnek felróható késedelméből vagy elmulasztásából eredő következményekért Megrendelő felel.
5. Felek rögzítik, hogy a II. fejezetben tárgyalt bejelentések kezelése kizárólag az AHR-n keresztül történik és a Szolgáltatás nyújtásával vagy együttműködésük további kérdéseivel kapcsolatban közöttük elfogadott kizárólagos kommunikációs és dokumentációs platformnak tekintik az AHR-t. Erre tekintettel folyamatosan figyelemmel kísérik az ott tárolt információkat, a bejelentések státuszát, az idő és költségráfordítások meghatározását, valamint az egyéb, ott rendelkezésükre álló információkat.

IV. Rendszerkörnyezet üzembe helyezése, üzemeltetése és eltávolítása

1. Az üzembe helyezés időpontjára történő teljesítés feltétele a Megrendelő részéről a bevezetéshez szükséges feladatok elvégzése olyan ütemezésben és határidővel, amely Szolgáltató teljesítését nem akadályozza. Megrendelő késedelme vagy nem megfelelő teljesítése esetén Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az üzembe helyezés későbbi időpontban való teljesítése miatt. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az üzembe helyezési időpontot megelőző időpontban teljesítsen.
2. Szolgáltató vállalja, hogy amennyiben szükséges, a Rendszerkörnyezet működéséhez szükséges szoftverelemeket a Megrendelő hardvereszközeire telepíti, és annak működését fenntartja a Megrendelés(ek)ben foglaltak szerint. Megrendelő csak és kizárólag a Megrendelésben meghatározott feltételekkel, terjedelemben, és időtartamban használhatja a Rendszerkörnyezetet és azt Szolgáltató kifejezett, külön írásos engedélye hiányában semmilyen mértékben nem jogosult sem módosítani, sem többszörözni, sem visszafejteni. Megrendelő jogosulatlan használata automatikusan a Keretszerződés vagy az adott egyedi Megrendelés azonnali hatályú megszűnését eredményezi, melyre a rendkívüli felmondás szabályait kell alkalmazni azzal, hogy Megrendelő köteles a Szolgáltató által igazoltan és bizonyítottan a Rendszerkörnyezet jogosulatlan használatából közvetlenül keletkező károkat Szolgáltató részére megtéríteni.
3. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Rendszerkörnyezetet a Keretszerződés és/vagy az egyedi Megrendelés megszűnése esetén – függetlenül a Keretszerződés és/vagy Megrendelés megszűnésének módjától – köteles a hardver eszközeiről eltávolítani, és a használatot megszüntetni, vagy gondoskodni arról, hogy Szolgáltató megszűnésekor azt eltávolíthassa.
4. Felek a Megrendelésben rögzítik annak feltételeit, ha a Szolgáltató a Rendszerkörnyezetet a Keretszerződés hatálya alatt folyamatosan üzemelteti, felügyeli és karban tartja. Megrendelő tudomásul veszi, hogy az üzemeltetés folyamatosságát Szolgáltató nem tudja biztosítani, amennyiben az ehhez szükséges feltételeket Megrendelő nem biztosítja, így különösen, de nem kizárólagosan a hardvereszközök működtetéséhez szükséges elektromos áram tápellátást, internet-hozzáférést, megfelelő üzemi hőmérsékletet, páratartalom és a környezeti hatásoktól való védelmet.

5. Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy ha a Szolgáltatás nyújtásához szükséges hardverkönyezetet ő biztosítja az egyedi Megrendelésben foglaltak szerint, akkor annak fenntartása a Keretszerződés tartama alatt kizárólag az ő feladata, mert Szolgáltató csak az előre rögzített egyedi hardver és/vagy szoftver feltételek mellett nyújtja a Szolgáltatást. Ezek – közvetlen vagy közvetett - változása vagy változtatása miatt bekövetkező hibák, hiányosságok, károk kizárólag Megrendelő hatókörébe tartoznak, azokért ő felel. Szolgáltató vállalja, hogy amennyiben Megrendelő az egyedi Megrendelésben vállalt feltételeken változtatni szándékozik, akkor a változtatás várható következményeit a II. fejezetben rögzített feltételek mentén megvizsgálja.

V. Titoktartás

1. Felek a Keretszerződés teljesítése során – annak tárgyából is kifolyólag – olyan bizalmas jellegű információk birtokába juthat, amely úgy a Megrendelőre, külső szervezeteire, Megrendelő ügyfeleire, mint Szolgáltatóra vonatkozó információt tartalmaznak, vagy más módon ezekre utalnak, és amelyek a nyilvánosság előtt még nem ismertek (továbbiakban az „Információk”). Az Információk az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény szerinti üzleti titoknak minősülnek. Felek az Információkat bizalmasan kötelesek kezelni, és kizárólag a közöttük fennálló Keretszerződés keretein belül használhatja fel azokat az alábbi feltételek mellett.
2. Bizalmas információnak minősül különösen a Megrendelő ajánlatkérése, az Szolgáltató ajánlata, Keretszerződés, valamint minden egyéb, a Felek által a másik Fél tudomására hozott minden információ.
3. Bizalmas információ kizárólag a Keretszerződésben meghatározott feladat végrehajtása során, annak céljából használható fel. A Felek kötelezik magukat, hogy Keretszerződés érvényessége alatt és az után, a másik Fél előzetesen adott engedélye nélkül nem fednek fel Bizalmas információkat a feladat végrehajtásába bevont közreműködőn kívüli harmadik fél számára, hacsak ezt jogszabályi rendelkezés nem írja elő. Szolgáltató az információkat azon munkavállalói és képviselői számára teszi csak hozzáférhetővé, akiknek az Információkat a Keretszerződés teljesítése céljából ismernie kell. Ezen személyeket a Szolgáltató köteles előre felvilágosítani az információk bizalmas voltáról, továbbá köteles utasítani az Információk bizalmasként történő kezelésére.
4. Amennyiben a Felek jogszabály alapján, illetve bíróság, vagy más hatóság kérésére, vagy felszólítására kötelesek az Információkat feltárni, azonnal kötelesek erről a másik Felet értesíteni, haladéktalanul tájékoztatni.
5. Jelen kötelezettség a Keretszerződés hatálya alatt, illetőleg a Keretszerződés megszűnését követő 5 évig tart.

VI. Megrendelő jogai és kötelezettségei

1. Megrendelő vállalja, hogy amennyiben a Megrendelőnél vannak elhelyezve a Szolgáltatáshoz szükséges hardvereszközök:
 - 1.1. a Szolgáltató AHR rendszerében felsorolt szakemberei számára teljes körű hozzáférést biztosít az egyedi Megrendelésben megjelölt hardver eszközökhöz, és hardver eszközökön. Felek rögzítik, hogy a teljes körű hozzáférése az alábbi típusú hozzáféréseket értik:
 - a) fizikai hozzáférés az eszközökhöz: Megrendelő köteles a Megrendelésben megjelölt hardvereszközök tényleges fizikai elhelyezkedéséhez való hozzáférést, bejutást, fizikai elérését biztosítani („helyszíni munkavégzés”),
 - b) logikai hozzáférés az eszközökhöz: Megrendelő köteles a Megrendelésben megjelölt hardvereszközökhöz távoli elérést biztosítani internet protokoll alapú hálózaton, mely magában foglalja:
 - amennyiben Szolgáltató biztosítja Megrendelő részére a külső határvédelmet (internet gateway tűzfal), úgy ehhez a tényleges internet protokoll alapú logikai hozzáférést,
 - amennyiben nem Szolgáltató biztosítja Megrendelő részére a külső határvédelmet, úgy ehhez a tényleges internet protokoll alapú logikai hozzáféréseken túl Megrendelő köteles a Szolgáltató által üzemeltetett Szolgáltatásokhoz való logikai hozzáférést biztosítani a külső határvédelmen keresztül.
 - 1.2. az esetleges helyszíni munkavégzés előre egyeztetett időpontjában biztosítja az eszközökhöz a várakozás nélküli fizikai hozzáférés lehetőségét és a az egyedi Megrendelés teljesítéséhez szükséges logikai kommunikációs csatornák, hozzáférések használatát.
2. Megrendelő hozzájárul és gondoskodik arról, hogy Szolgáltató a Megrendelés(ek)ben megjelölt hardvereszközöket internet protokoll alapú távoli belépéssel elérje, és feladatait megfelelően biztonságos protokollokon keresztül, kizárólag a Szolgáltató birtokában levő fix IP címeiről és biztonságos azonosítás

használatával lássa el. A távoli belépéssel összefüggésben esetlegesen bekövetkező károkért a Szolgáltató kizárólagos felelősséggel tartozik.

3. Megrendelő vállalja, hogy gondoskodik a Megrendelés(ek)ben megjelölt hardver eszközök rendeltetészerű használatáról, a rendszerben elhelyezett felhasználói adatok tárolásáról, a szervizkönyv vezetéséről, továbbá az eszközök illetéktelen beavatkozás elleni védelméről.
4. Amennyiben Megrendelő alvállalkozót vesz igénybe az érdekkörébe tartozó feladatok ellátásáért, az igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha az adott tevékenységet maga végezte volna.
5. Megrendelő tudomásul veszi, hogy az általa kezelt és használt jelszavak és kulcsok gyengeségéből, illetve kompromittálódásából eredő következményeket Megrendelő köteles vállalni. Felek rögzítik, hogy egy jelszó vagy kulcs akkor minősül gyengének, ha túl rövid, egyszerű, könnyen kitalálható vagy visszafejthető. Felek rögzítik, hogy egy kulcs vagy jelszó akkor kompromittálható, ha az harmadik személy(ek) részére könnyen hozzáférhető, akár nem megfelelő tárolásból eredően, akár átadással, akár elvesztéssel, akár lopással vagy bármilyen egyéb módon.
6. Megrendelő köteles az alábbi adataiban bekövetkező változást írásban Szolgáltatónak a változást követő 8 munkanapon belül bejelenteni:
 - Megrendelő nevének változása,
 - képviselő megváltozása,
 - kapcsolattartó személyek/elérhetőségük megváltozása,
 - számlázási cím változása,
 - postázási cím változása.Fenti bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén az azokból eredő károkra a Szolgáltató semmilyen jellegű felelősséget nem vállal.
7. Megrendelő jogosult a X. pont szerint esedékes kötbérvisszatérítését Szolgáltató soron következő számlájába történő beszámítás útján érvényesíteni.

VII. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

1. Szolgáltató a Keretszerződés szerinti Szolgáltatások nyújtására az egyedi Megrendelésben meghatározott időszakban – Rendelkezésre Állási Idő – áll Megrendelő rendelkezésére.
2. Szolgáltató vállalja, hogy
 - a Keretszerződés szerinti feladatokat ellátja, és a Megrendelés(ek) szerinti Szolgáltatásokat nyújtja;
 - Megrendelő II. 1. pont szerinti bejelentéseit vizsgálja, és a bejelentett, illetve a Szolgáltató által észlelt hibák elhárítását megkezdi és a Megrendelővel együttműködve javítja;
 - minden bejelentést követően az AHR-en keresztül értesíti Megrendelőt eljárásának további lépéseiről, a feladat megoldásának módjáról;
 - a Megrendelő dokumentációs, tájékoztatói, auditálási kéréseinek eleget tesz.
3. A Megrendelő olyan igényeit, melyek a Szolgáltató által kiadott írásbeli szakvélemény szerint az általa üzemeltetett rendszer biztonságát csökkentik, Szolgáltató csak a Megrendelő által kiadott **Felelősségvállaló nyilatkozat** (4. számú melléklet) alapján teljesíti, azzal a feltétellel, hogy az ebből eredő valamennyi kárért Megrendelő felel.
4. Szolgáltató nem vállal felelősséget Megrendelő vagy szállító hibájából, késlekedéséből adódó károkért, késedelmekért, különös tekintettel Szolgáltató Megrendelő felé határidős teljesítéssel vállalt feladataira.
5. Szolgáltató köteles az alábbi adataiban bekövetkező változást írásban Megrendelőnek a változást követő 8 napon belül jelenteni:
 - cégnév változása,
 - cégjegyzés/képviselő megváltozása,
 - kapcsolattartó személyek/elérhetőségük megváltozása,
 - számlázási cím változása,
 - postázási cím változása.Fenti bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén az azokból eredő károkra a Megrendelő semmilyen jellegű felelősséget nem vállal.

6. A Szolgáltatások megbízható működésének fenntartása, biztonságos üzemeltetése, karbantartása esetenként olyan változtatásokat igényel, melyek során szükségessé válhat bizonyos szolgáltatás, esetlegesen a teljes operációs rendszer újraindítása. A tervezhető leállások, kimaradások érdekében ezen újraindítások egységes időpontja adott hét csütörtökről péntekre virradó éjszaka 23.00 és 6.00 óra közötti időszaka.

Az újraindításról a beavatkozás előtt 24 órával az Online Help Rendszerben vagy e-mail-ben Szolgáltató tájékoztatást küld Megrendelés(ek)ben megnevezett kapcsolattartóknak. Amennyiben Megrendelő számára a megjelölt időpont nem megfelelő, úgy az újraindítás további egyeztetés alapján történik.

VIII. Díjazás, fizetési feltételek

1. Megrendelő vállalja, hogy az egyedi Megrendelésben meghatározott Szolgáltatások Keretszerződésszerű ellátásért a Szolgáltató részére megfizeti
 - a Megrendelés(ek)ben megjelölt összegű és ütemezésű **havi díjat és/vagy üzembe helyezési díjat**,
 - a Megrendelés(ek)ben meghatározott Ügyeleti Időre számított **Külön díjat**, továbbá
 - az indokoltan felmerült, előzetesen egyeztetett mértékű és számlával igazolt költségeket.
2. Felek megállapodnak abban, hogy II. pontban megjelölt Support szolgáltatást Szolgáltató a Support Idő terhére, annak kimerülése esetén a vonatkozó Megrendelésben megjelölt Ügyeleti óradíjak ellenében biztosítja. A túllépés mennyisége és a feladatok elvégzéséhez igazodó, a Megrendelésben meghatározott Ügyeleti óradíjak alapján kiszámított díjat Szolgáltató Külön díjként számlázza.
3. Felek megállapodnak abban, hogy a havi díj az egyedi Megrendelésben megjelölt Szolgáltatás havi díját, az ahhoz biztosított Rendelkezésre Állási Idő és Support Idő díját, vagyis a Rendelkezésre állási idő alatt a Support idő terhére elvégzett Support feladatok díját is. Ha a Support Idő keret terhére lehetséges, akkor a havi díj fedezi a kiszállási, egyébként pedig a kiszállás díjaként a Megrendelésben megjelölt díj alkalmazandó.
4. A havi díj és a Külön díj Keretszerződés hatályba lépésének napjától havonta fizetendő. Az esetleges töredék hónapokra (a Keretszerződés hatályba lépésének hónapja) a havi díj időarányos része fizetendő.
5. Szolgáltató a Megrendelés(ek) szerinti esedékes díjról és Külön díjról havonta utólag jogosult számlát kiállítani. Megrendelő erre irányuló külön kérése esetén, Szolgáltató Megrendelésenként vagy egyes Megrendeléseket összevonva is számlázhat. Megrendelő a számlán feltüntetett összeget a Megrendelés(ek)ben meghatározott fizetési határidőn belül a Szolgáltató bankszámlájára utalja át.
6. Megrendelő a kiszámlázott összeget a számla kézhezvételétől számított 8 napon belül írásban vitathatja (díjreklamáció). Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, akkor a következő havi elszámolás alkalmával a díjkülönbözetet Megrendelő részére jóváírja. A díjreklamáció elmulasztása, mint ráutaló magatartás a kiszámlázott összeg elfogadásának minősül.
7. A havi díj és a Külön díj számításának alapjául szolgáló díjtételek évente az előző évről vonatkozó - a KSH által hivatalosan kiadott - fogyasztói árindex-változásnak megfelelően módosulhatnak. A díjváltozásra minden évben január 1. napjára visszamenőleges hatállyal kerül sor a Szolgáltató erre vonatkozó értesítését követően. A díjváltozásról a Szolgáltatónak legkésőbb március 31.-ig kell döntenie.
8. Megrendelő késedelmes fizetése esetén a Szolgáltató késedelmi kamatot számíthat fel. A késedelmi kamat mértéke a mindenkori jogszabályokban rögzítettek szerint alakul.

IX. A Keretszerződés időtartama, megszűnése, módosítása

1. Szerződő felek Keretszerződést az aláírás napjától kezdődő hatállyal a Megrendelés(ek)ben megjelölt **határozatlan** vagy **határozott időre** kötik. A Keretszerződés mindaddig hatályban marad, amíg bármely, a Keretszerződés mellékletét képező Megrendelésben megjelölt Szolgáltatás teljesítése be nem fejeződik.
2. A Keretszerződés határozott időre jön létre, ha a Megrendelés(ek)ben a Szolgáltatás időtartamaként határozott (kezdőidőponttól a záróidőpontig tartó) tartam lett megjelölve. Ebben az esetben nem illeti meg a Feleket a Keretszerződés rendes felmondásának joga sem a Keretszerződés, sem pedig az egyedi Megrendelés(ek) tekintetében.

3. A Keretszerződés határozatlan tartamra megkötöttnek minősül abban az esetben, ha egy vagy több Megrendelésben a szolgáltatás időtartamaként határozatlan tartam kerül megjelölésre. Ebben az esetben a határozott tartamú megrendelés(ek) felmondására a IX. 2. pontban foglaltak az irányadók, míg a határozatlan tartamú Megrendelés(ek)et és/vagy a Keretszerződést bármelyik fél 30 napos, a hónap végére szóló felmondási idővel, írásban indokolás nélkül felmondhatja (rendes felmondás). A rendes felmondást írásban kell közölni, pontosan megjelölve annak tárgyát, egyedi Megrendelés felmondása esetén a Megrendelés iktatási számát is és az átvételt igazolható módon kell kézbesíteni. Felek rögzítik, hogy a felmondási idő a másik fél tudomásszerzését követő napon kezdődik. Felek rögzítik, hogy a felmondási idő alatt kötelesek a Keretszerződésben vállalt kötelezettségeiket változatlanul szerződésszerűen teljesíteni, míg a Keretszerződésből eredő jogaikkal változatlanul élhetnek.
4. A Keretszerződés megszűnik a Felek erre irányuló közös, egyértelmű megszüntető írásos nyilatkozatával vagy valamennyi Megrendelés IX. 2 és/vagy IX. 3. szerinti megszűnése esetén.
5. A Keretszerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely Megrendelés azonnali hatályú felmondására kizárólag súlyos szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél jogosult (rendkívüli felmondás). A rendkívüli felmondási jog gyakorlását megelőzően legalább 8 napos határidővel fel kell szólítani a szerződésszegő felet a szerződésszegő helyzet megszüntetésére. Megrendelő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha a havi/negyedéves/éves díj megfizetésével 8 naptári napot meghaladó késedelembe esik. Szolgáltató részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen a Keretszerződésben vállalt kötelezettségeinek ismételt és súlyos megszegése. A rendkívüli felmondást írásban kell közölni, indokolni kell, pontosan megjelölve annak tárgyát, egyedi Megrendelés felmondása esetén a Megrendelés iktatási számát is és tértivevényes postai küldeményként igazolható módon kell kézbesíteni.
6. A Keretszerződés vagy bármely Megrendelés bármely okból történő megszűnése esetén a Feleket elszámolási kötelezettség terheli egymás irányába, valamint Szolgáltató jogosult a Megrendelőhöz eljuttatott e-mail üzenetében megjelölni az őt, valamint a Megrendelőt terhelő szükséges lépéseket. Amennyiben a Keretszerződés egyoldalú felmondására a másik fél súlyos szerződésszegése miatt kerül sor, a felmondással élő fél jogosult a szerződésszegésből eredő kárát érvényesíteni, vagy amennyiben az lehetséges, a szerződésszegő fél felé fennálló tartozásába beszámítani.
7. Amennyiben a Keretszerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely Megrendelés a Szolgáltató azonnali hatályú felmondásával szűnik meg, vagy a Keretszerződés teljesítése Megrendelő érdekkörében felmerült okból válik lehetetlenné, úgy Megrendelő a Szolgáltató részére meghiusulási kötbért köteles fizetni. A meghiusulási kötbér mértéke a rendes felmondás idejére járó egy havi díj mértékével egyenlő.
8. Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Általános Szerződéses Feltételek és Szolgáltatás Leírás módosításának joga Szolgáltatót illeti meg, aki a változás hatályba lépése előtt 15 nappal tájékoztatni köteles Megrendelőt az őt érintő változásokról a módosult Általános Szerződéses Feltételekkel vagy Szolgáltatás Leírással együtt. A Keretszerződést és/vagy a Megrendelés(ek)e)t Felek kizárólag közös megegyezéssel, együttesen, írásban, módosíthatják, kivéve, ha Szolgáltató Ajánlatában foglaltakat Megrendelő e-mail-es visszaigazolásával fogadja el. Felek ilyen esetben is törekednek az Ajánlat és az elfogadás tartalmának Megrendelésbe foglalására és a Keretszerződéshez való csatolására, amely a továbbiakban a Keretszerződés elválaszthatatlan részét képezi. Bármely félnek a Keretszerződés módosításra irányuló egyoldalú nyilatkozata vagy egyoldalú nyilatkozatra tett észrevétele, válasza nem minősül a Keretszerződés módosításának.

X. Adatvédelmi rendelkezések

1. Felek rögzítik, hogy együttműködésük jár személyes adatok kezelésével, amelyre tekintettel vállalják, hogy adatkezeléseik tekintetében az Európai Parlament és a Tanács (EU) által kiadott, a természetes személyeknek a személyes adatainak védelméről, és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 számú rendeletet (általános adatvédelmi rendelet; továbbiakban **GDPR**) és az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) rendelkezései szerint járnak.
2. Felek a Keretszerződés teljesítése során a Megrendelés(ek)ben megjelölt természetes személy kapcsolattartók közreműködését is igénybe veszik. A közreműködő természetes személyek adatai vonatkozásában a Felek rögzítik, hogy mindketten adatkezelői minőségben járnak el, megtéve a jogszerű adatkezelés érdekében jogszabályok által elvárt és szükséges lépéseket. Felek rögzítik, hogy a saját, illetve a másik fél kapcsolattartói

és közreműködői személyes adatait a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (az adatkezelőnek a Keretszerződés előkészítéséhez, megkötéséhez és teljesítéséhez fűződő jogos érdeke) alapján szerzik meg és kezelik a célhoz szükséges mértékben és ideig. Felek egymás adatkezelési tevékenységéért felelősséget nem vállalnak, azonban vállalják, hogy ha a Keretszerződés teljesítés során kezelt személyes adatokkal összefüggő adatvédelmi incidens merül fel valamelyiküknél, úgy annak észleléséről a másik felet haladéktalanul tájékoztatják.

3. Felek rögzítik továbbá, hogy Keretszerződés alapján a Szolgáltató által a Megrendelő részére végzett tevékenység során, a tevékenységgel összefüggésben a Megrendelő kezelésében lévő személyes adatokhoz hozzáférhet (pl. a Megrendelő rendszerébe betörési kísérletet megvalósító személy IP címe), amire tekintettel Szolgáltató adatfeldolgozónak, míg Megrendelő adatkezelőnek minősül. Megrendelő köteles gondoskodni a fenti személyes adatok jogszerű kezelésének feltételeiről (pl. az adatkezelés alapelveinek betartása, a megfelelő jogalap és cél megléte, az adatbiztonsági intézkedések bevezetése és betartása). Megrendelő jogszerűtlen adatkezelésének következményeit kizárólag ő viseli, az adatkezelőre vonatkozó rendelkezések megsértéséből eredő valamennyi kárért - beleértve a harmadik személy (pl. Megrendelő munkavállalója) által e jogcímen a Szolgáltatóval szemben érvényesített esetleges igényeket is - Szolgáltató vagy az érintett személy felé Megrendelő felel.
4. Szolgáltató a Szolgáltatás Leírás(ok)ban határozza meg a szolgáltatás nyújtása során birtokába jutott személyes és/vagy üzleti adatok törlésére vonatkozó határidőket. A Szolgáltató online Andrews Help Rendszerében (AHR) tárolt adatokat Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó összes számla Megrendelő általi teljesítését követő 30. napon törli, kivéve ha Megrendelő ennél hosszabb, de maximum 1 év törlési időt igényel a szerződés megszűnésének időpontjáig. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy amennyiben ésszerűen várhatóan tartja jogvita felmerülését közte és a Megrendelő között, a jogvita elbírálásához szükséges személyes és üzleti adatokat a jogvita jogerős lezárásáig megőrizze és kizárólag a jogvita elbírálása érdekében felhasználja.

XI. Felelősség

1. A Felek teljes kártérítésre kötelesek az olyan ténylegesen felmerült, igazolt, közvetlen káraik vagy harmadik személynek okozott kár tekintetében, amelyeket a másik Félnek szándékosan vagy súlyos gondatlansággal, illetőleg bűncselekménnyel okoztak, továbbá életet, testi épséget, egészséget károsítottak meg.
2. Amennyiben Szolgáltató a Megrendelő részére - olyan okból, amiért felelős - késedelmesen teljesít, azaz az egyedi Megrendelésben vállalt határidő(k)től eltérően, úgy a késedelem minden napjára Megrendelő részére a Megrendelés szerint esedékes havi díj 0,5%-ának megfelelő mértékű kötbér megfizetésére köteles (késedelmi kötbér). A késedelmi kötbér maximális összege a teljes havi díjának 15%-a, amelynek elérése esetén Megrendelő jogosult az egyedi Megrendelést azonnali hatállyal felmondani (rendkívüli felmondás). A kötbér megfizetése nem mentesíti Szolgáltatót a teljesítés alól.
3. Amennyiben Szolgáltató a Megrendelő részére - olyan okból, amiért felelős - hibásan teljesít, azaz az egyedi Megrendelésben vállalt feladatait nem megfelelően teljesíti, úgy Megrendelő részére az adott feladatra vonatkozó Külön díj 50%-át, ennek hiányában, a Szolgáltatás során a hibás teljesítés időszakára naponta a havi díj 0,5%-ának megfelelő mértékű kötbér megfizetésére köteles (hibás teljesítési kötbér). A kötbér megfizetése nem mentesíti Szolgáltatót a teljesítés alól. Hibás teljesítési kötbér harmadik alkalommal történő érvényesítése esetében Megrendelő jogosult a Keretszerződés rendkívüli felmondással történő megszüntetésére
4. A kötbér esedékessé válik:
 - késedelmi kötbér esetén, a késedelem megszűnésének napján, vagy azon a napon, melyen a késedelmi kötbér mértéke eléri annak maximált értékét (15 %),
 - hibás teljesítési kötbér esetén, azon a napon, melyen Megrendelő a hibás teljesítést megállapítását és a hiba kiküszöbölésére irányuló igényét Szolgáltatónak bejelentette.
5. Felek rögzítik és Szolgáltató kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbérek összegét a havi díjból levonni, abba beszámítani. Az egyes kötbérekre vonatkozó igények érvényesítései nem zárják ki egymást, azok összeadódnak. A kötbérek érvényesítése nem zárja ki a Megrendelő Ptk. alapján fennálló, kártérítési igényének érvényesítését, így a szerződésszegés folytán keletkezett, a kötbért meghaladó mértékű kár megtérítését a Megrendelő követelheti Szolgáltatótól.

XII. Záró rendelkezések

1. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy mindaddig, amíg egymással más kézbesítési címet nem közölnek, a postai úton kézbesítendő nyilatkozataikat a Keretszerződés felek megjelölésére vonatkozó részében levelezési címükként megjelölt címre, mint kézbesítési címre érvényesen megtehetik. Felek egyebekben kötelesek egy vagy több Kapcsolattartót kijelölni a Megrendelés(ek)ben a Keretszerződés szerinti jogai gyakorlására. Mindkét fél jogosult arra, hogy a Kapcsolattartó személyét megváltoztassa, módosítsa és helyette új személyt jelöljön ki. A Felek új Kapcsolattartó kijelölése esetén haladéktalanul és írásban kötelesek értesíteni egymást. A Kapcsolattartó személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való írásbeli közléstől hatályos. A kommunikáció elsődleges formája az e-mail.
2. Minden Keretszerződést érintő hivatalos értesítést írásban kell megtenni. Az értesítés elsődlegesen a Keretszerződésben meghatározott kapcsolattartók elektronikus címére küldendő, másodsorban a másik fél székhelyére postázandó. A kézbesítési vélelem kapcsán a Felek rögzítik, hogy a postai levelet a feladást követő 5. munkanap letelte után az ellenkező bizonyításig kézbesítettnek kell tekinteni. Amennyiben a Felek valamelyike elmulasztja azon tájékoztatási kötelezettségét, hogy elérhetőségeiben változás állt be, a kézbesítési vélelmet nem döntheti meg arra hivatkozással, hogy az értesítést nem megfelelő elérhetőségére küldte meg a másik fél.
3. Szerződő felek vállalják, hogy ha csőd-, felszámolási, vagy végelszámolási eljárás hatálya alá kerülnek, vagy ha cégadataikban olyan változás következik be, amely Keretszerződés teljesítését érinti (pl.: székhely, telephely, fióktelep, bankszámlaszám stb. változik), akkor erről egymást írásban, a változás bekövetkeztétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül értesítik.
4. Megrendelő hozzájárulása nélkül Szolgáltató Megrendelő nevét, címét, a Szolgáltatással érintett brand-jét, a Megrendelés(ek)ben megjelölt Szolgáltatás típusát, a Szolgáltatás nyújtásának idejét, tartamát, valamint a Megrendelőről nyilvános adatbázisokból elérhető adatokat referenciaként felhasználhatja, és a teljesített feladat pontos megjelölése nélkül ajánlataiban és marketing kiadványaiban szerepeltetheti, honlapján, további elektronikus felületein közzé teheti, illetőleg egyedi referenciakérések esetén használhatja a Keretszerződés megszűnését követően is.
5. Az aláíró természetes személyek polgári jogi felelősségük ismeretében és tudatában kijelentik, hogy rendelkeznek a Keretszerződés aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.
6. Felek megállapodnak abban, hogy a vitás kérdéseket elsősorban közvetlen, személyes egyeztetés útján kívánják rendezni. Amennyiben ez a jogvita kialakulásától számított 30 naptári napon belül nem vezetne eredményre, az alkalmazandó jogszabályok alapján a Felek vitájának elbírálására a Polgári Törvénykönyvben foglaltak az irányadóak, a jogvitájuk rendezése során a Polgári Törvénykönyv alapján hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el. Felek a vagyoni jogi vitáikra az általános illetékesség szerinti szabályokat alkalmazzák.
7. Felek megállapodnak abban, hogy mentesülnek a felelősség alól, ha rajtuk kívülálló elháríthatatlan erőhatalom (vis maior) hatására tanúsítanak szerződészegő magatartást, amennyiben a mulasztó fél bizonyítja az erőhatalom fennálltát. A Keretszerződés teljesítése során bekövetkezett vis maior esetre a Szerződő Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltatót az addig elvégzett munkák után megilleti az igazolt munkavégzés díja, melyet részére a Megrendelő megfizet. „Vis maior” események lehetnek különösen, de nem kizárólag: sztrájk, tüzeset, robbanás, árvíz, járvány, természeti csapás, szállítási tilalom. Felek megállapodnak azonban abban, hogy az erőhatalom megszűnését követően kötelesek haladéktalanul teljesíteni a Keretszerződésből eredő kötelezettségeiket. Felek megállapodnak abban, hogy az erőhatalom fennálltáról kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni és az esetlegesen szükséges lépéseket – Keretszerződés módosítás - együttesen megtenni. A haladéktalan értesítés elmulasztásából eredő károkat a mulasztó fél köteles teljes mértékben megtéríteni.
8. Felek egyetértenek abban, hogy a Keretszerződés megkötését megelőzően közöttük folytatott levelezés, egyeztetés, stb. vagy korábban létező megállapodás, ajánlat, stb. a Keretszerződés aláírásával hatályát veszti és Keretszerződéses kapcsolatuk feltételeit kizárólag a 9. pontban rögzített dokumentumok rögzítik.
9. Felek kijelentik, hogy a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó megállapodásukat az alábbi dokumentumok - egységes rendszert alkotva - tartalmazzák:
 - Keretszerződés
 - Jelen Általános Szerződéses Feltételek

- Szolgáltatás Leírás(ok)
- Megrendelés(ek)
- Adatfeldolgozási megállapodás