

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

## DMS One Szolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság Általános Szerződési Feltételei

### I. Bevezető rendelkezések

#### 1. Fogalom meghatározások:

„Akadályoztatás”: A szoftver bevezetésének eredményességét jelentősen hátráltató, veszélyeztető, vagy ellehetetlenítő körülmény.

„ÁSZF”: A jelen általános szerződési feltételek mindenkor hatályos szövege.

„EULA” (*End User Licence Agreement*): A jogtulajdonos és megrendelő között a szoftver használata tárgyában létrejött végfelhasználói licencszerződés.

„Felek”: A szállító és a megrendelő együttesen.

„Jogtulajdonos”: A szoftverrel kapcsolatos szerzői jogok jogosultja.

„Megrendelés”: A szállító és a megrendelő között létrejött egyedi szerződés, amely a jelen ÁSZF-ben részletezett szolgáltatások terjedelmét, ellenértékét és a felek által lényegesnek tartott egyéb körülményeket és megállapodásokat tartalmazza.

„Megrendelő”: A szállítóval a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatások egésze, vagy azok egy része tárgyában szerződést kötő természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli egyéb szervezet.

„PAD”: A felek által a szerződéskötést követően kölcsönösen elfogadott projektalapító dokumentum, amely a szerződés részeként a felek részéről kölcsönösen elvárt fokozott együttműködési kötelezettség egyes részletszabályait tartalmazza.

„Pótlólagos igények”: A megrendelői igényspecifikációs adatlapon megjelölt igények körén kívül eső, és a megrendelésben figyelembe nem vett, szerződésmódosítást, vagy új szerződés megkötését igénylő megrendelői igények.

„Projekt”: A szoftver megrendelőnél történő bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatásoknak a felek konstruktív együttműködése keretében történő teljesítése, amely a szerződés aláírásától a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások átadás-átvételéig terjed.

„Szoftver”: A megrendelésben meghatározott szoftver.

„Szállító”: A DMS One Szolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1117 Budapest, Infopark sétány 1. I. ép., Cg.01-10-046112)

„Ütemterv”: a szoftver bevezetésének végső határidejét, továbbá a bevezetéshez kapcsolódó egyes részszolgáltatások teljesítési határidejét tartalmazó, a felek által kölcsönösen elfogadott, és a mindenkor hatályos PAD részét képező dokumentum.

#### 2. Az ÁSZF érvényessége, hatályossága:

2.1. A jelen ÁSZF annak közzététele napján lép hatályba, és kiterjed a szállító és megrendelő között a jelen ÁSZF-ben részletezett szolgáltatások, vagy azok egyes részeinek tárgyában létrejött valamennyi szerződésre, függetlenül a szerződés formájától. Az ÁSZF rendelkezései az abban foglalt szállítói szolgáltatásokra irányuló jogviszonyokban feltétlenül érvényesülnek és alkalmazandók.

2.2. A jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezések módosítása, kiegészítése, illetve az ezektől való eltérés csak akkor érvényes, ha a felek erről a megrendelésben vagy más egyéb formában írásban megállapodtak.

2.3. Amennyiben a megrendelő jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatások igénybevétele vonatkozásában saját általános szerződési feltételekkel rendelkezik, úgy ezek alkalmazását a felek teljes terjedelmükben, kifejezetten kizárják.

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

2.4. A szerződéses dokumentumok esetleges eltérése, vagy ellentmondása esetén az értelmezési sorrend a következő: Megrendelés, ÁSZF, PAD.

### **3. A szerződés tárgya:**

3.1. A szállító szoftverek szállításával, bevezetésével, és karbantartásával kapcsolatos szolgáltatásokat nyújt a megrendelő, mint szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy részére a jelen ÁSZF-ben és a felek között létrejött megrendelésben foglalt feltételek szerint.

3.2. A megrendelő által igényelt egyes szolgáltatások felsorolását, azok terjedelmét, valamint ellenértékét a megrendelés, illetve a PAD tartalmazza.

3.3. A felek kölcsönösen kijelentik, hogy tudomással bírnak arról, hogy a szoftver megrendelőnél történő bevezetése fokozott együttműködési készséget, valamint a felek által kölcsönös egyetértésben kialakított PAD-ban foglaltak maradéktalan betartását kívánja meg mindkét szerződő féltől.

## **II. A szállító által nyújtott egyes szolgáltatások**

### **1. A szoftver leszállítása:**

1.1. A megrendelő és a szállító között a megrendelés aláírásával megállapodás jön létre az abban meghatározott szoftver megrendelő részére történő leszállítása tárgyában (szoftverlicenc átadása).

1.2. A szoftver leszállítása keretében a szállító a megrendelő által igényelt típusú, fajtájú és mennyiségű szoftverlicenc átadására, míg a megrendelő ennek átvételére és a megrendelésben meghatározott licencdíj megfizetésére köteles. A licencdíj tartalmazza a behozattal, a forgalomba hozattal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vámok, adók, díjak, illetékek, stb.), nem tartalmazza azonban az általános forgalmi adó összegét, amelyet a szállító a teljesítés időpontjában érvényes és hatályos általános forgalmi adóról szóló törvény rendelkezései szerint jogosult felszámítani.

1.3. A megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy a szerződés tárgyát képező szoftvert, annak funkcionalitását, illetve az ajánlat mellékleteként átadott termékismertetőt a szerződés létrejötte előtt megismerte, a szoftver működését a gyakorlatban is megtekintette. A megrendelő ennek kapcsán kifejezetten kijelenti, hogy a szoftver funkcionalitását teljes körűen megismerte, és a szoftvert a megrendelő által elérni kívánt cél megvalósítására teljes mértékben alkalmasnak, és minden megrendelői igényt kielégítőnek találta.

1.4. A szállító a szoftvert a megrendelésben meghatározott határidőig köteles optikai adathordozón (CD, DVD, stb.) az ahhoz kapcsolódó szoftverdokumentációval, valamint a jogtulajdonos által kiállított licenccel együtt átadni a megrendelő részére, amelyet a megrendelő köteles átvenni. A megrendelő a licenccel szállítói példányának aláírásával visszavonhatatlanul elismeri a szoftver átvételét.

1.5. A szállító a szoftver átadásával egyidejűleg átadja a megrendelő részére a szoftverrel kapcsolatos használati jogosultságokat, kötelezettségeket és tilalmakat tartalmazó EULA-t. A megrendelő az EULA feltételeit a szoftver átvételével kifejezetten elfogadja, és tudomásul veszi, hogy az EULA közvetlenül a jogtulajdonos és a megrendelő között jön létre.

1.6. A megrendelő a szállító által a szoftver átvételével egyidejűleg kiállított számla alapján a megrendelésben megjelölt fizetési határidővel köteles a megrendelésben meghatározott licencdíjat megfizetni a szállító részére. A megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a jogtulajdonos a szoftver teljes körű használatát lehetővé tévő digitális aktiváló kulcsot kizárólag a megrendelésben rögzített licencdíjnak a szállító részére történt maradéktalan megfizetését követően állítja elő és adja át a megrendelő részére. A szállító kötelezettséget vállal arra, hogy a licencdíj szállító számláján történt maradéktalan jóváírását követő 3 munkanapon belül átadja a megrendelő részére a szoftver teljes körű használatát lehetővé tévő digitális aktiváló kulcsot.

1.7. A szállító kijelenti, hogy a szoftver forgalmazására, tehát a megrendelésben meghatározott típusú, fajtájú és mennyiségű szoftverlicenc átadására teljes körű jogosultsággal rendelkezik, amelyért feltétlen jogszatosságot vállal.

1.8. A szállítót a szoftver működőképességéért, a szoftverdokumentációban foglalt funkcionalitásáért az EULA-ban foglalt feltételek szerinti kellékszavatosság terheli. A megrendelő tudomásul veszi, hogy a szoftverrel



Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

kapcsolatos szavatossági igényeit a törvényben előírt szabályok szerint kizárólag a szállítóval szemben írásban jogosult érvényesíteni.

1.9. A megrendelő kizárólag akkor jogosult elállni a szoftverlicenc leszállítása tárgyában létrejött szerződéstől, ha a szállító a licencdíj maradéktalan megfizetését követően az 1.6 pontban foglalt kötelezettsége ellenére nem adja át a megrendelő részére a szoftver teljes körű használatát lehetővé tévő digitális aktiváló kulcsot, és e kötelezettségét a megrendelő – megfelelő póthatáridőt is tartalmazó, valamint a szerződésszegés következményeire is figyelmeztető – ajánlott levélben küldött írásos felszólítása ellenére sem teljesíti. A megrendelő a szavatossági jogainak érvényesítése keretében ezen túlmenően akkor is jogosult elállni a szoftverlicenc leszállítása tárgyában létrejött szerződéstől, ha a szoftver funkcionalitása a szoftver hibájából eredően jelentős mértékben csökkent, és a szállító a hiba elhárítására vagy kijavítására, illetve kijavíttatására a körülmények által lehetővé tett ésszerű határidőn belül nem képes, vagy ezt nem vállalja.

1.10. Amennyiben a megrendelő a szoftverlicenc tárgyában létrejött szerződéstől bármilyen jogcímen eláll, úgy az elállás közlését követő 8 napon belül köteles a szoftvert a teljes infrastruktúrájáról eltávolítani, az eltávolítás tényét hitelt érdemlően igazolni, és a szoftvert tartalmazó eredeti adathordozót a szállító részére sértetlenül visszaszolgáltatni; ezek hiányában az elállás érvénytelenné válik.

1.11. A szállító kizárólag akkor jogosult elállni a szoftverlicenc leszállítása tárgyában létrejött szerződéstől, ha a megrendelő az 1.4. pontban foglaltak ellenére nem veszi át a szoftvert, vagy nem igazolja annak átvételét, illetve az 1.6 pontban foglalt kötelezettsége ellenére sem fizeti meg maradéktalanul a szállító részére a licencdíjat, és e kötelezettségét a szállító – megfelelő póthatáridőt is tartalmazó, valamint a szerződésszegés következményeire is figyelmeztető – ajánlott levéllel küldött írásos felszólítása ellenére sem teljesíti.

1.12. Amennyiben a megrendelő, illetve a szállító a jelen fejezet 1.9, ill. 1.11 pontjában foglaltak alapján a másik fél szerződésszegésére tekintettel eláll a szoftverlicenc leszállítása tárgyában létrejött szerződéstől, úgy a felek az eredeti állapotot helyreállítják, és a szerződésszegésért felelős fél köteles a megrendelésben meghatározott teljes (havidíjas szerződés esetén egy évi) licencdíj 20%-ának megfelelő összegű kötbért, mint káratalanítást megfizetni az elállást jogszerűen közlő fél részére. Az elállást közlő fél ezen túlmenően jogosult a kötbér összegét meghaladó kárát is érvényesíteni. A szoftverlicenc leszállítása tárgyában a jelen fejezet 1.9, ill. 1.11 pontjában foglaltak alapján közölt elállás a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó egyéb szerződéses szolgáltatások tárgyában létrejött és még nem teljesített szerződéseket is megszünteti.

1.13. Az elállást mindenkor a másik félhez ajánlott postai küldemény formájában intézett írásos nyilatkozattal kell közölni, amelyben az elállás okát is pontosan meg kell jelölni. Az írásbeliségi követelmény, vagy az indokolási kötelezettség megsértésével közölt elállás érvénytelen.

1.14. Amennyiben a megrendelő korlátozott számú licencet vásárolt a szállítótól, úgy a megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy az EULA rendelkezései szerint a korlátozás megsértésével megvalósított túlhasználat esetén köteles a túlhasználat mértékével arányos összegű licencdíjat fizetni a jogtulajdonos részére.

## **2. Bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások:**

2.1. A bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások keretében a szállító a megrendelésben megjelölt szoftver megrendelőnél történő bevezetése érdekében a jelen pontban részletezett szolgáltatásokat nyújtja a megrendelő részére, a megrendelésben rögzített teljesítési helyen és terjedelemben.

2.2. A megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával elismeri, hogy a megrendelés aláírása előtt a szállító kellő részletességgel bemutatta, a megrendelő pedig kellő részletességgel megismerte az általa bevezetni kívánt szoftvert és annak működését, melynek következtében a megrendelő a szoftver funkcionalitását az általa elérni kívánt cél megvalósítására teljes körűen alkalmasnak, valamint minden megrendelői igényt és elvárást kielégítőnek találta. A megrendelő a szoftver funkcionalitását érintő esetleges változtatási, vagy egyedi fejlesztési igényeit a szerződő felek által aláírt megrendelői igényspecifikációs adatlapon teljes körűen megjelölte, mely igényekre a felek a szerződés megkötése során tekintettel voltak.

2.3. A megrendelői igényspecifikációs adatlapon nem szereplő – az ott megjelölt igények körén kívül eső – megrendelői igények mindenkor pótlólagos igénynek minősülnek, és azok teljesítésére a szállító kizárólag akkor köteles, ha a felek a közöttük létrejött szerződést ezen igények vonatkozásában írásban módosították, vagy írásban

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

új szerződést kötöttek. Amennyiben a szállító e pótlólagos igényeket írásbeli szerződésmódosítás, vagy új írásbeli szerződés hiányában is teljesíti, úgy e szolgáltatásaiért a megrendelésben rögzített általános mérnökóradíj, vagy napidíj alapján számított díjazásra tarthat igényt.

2.4. A felek a megrendelésben a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások teljesítésére becsült határidőt – a megrendelői igényspecifikációs adatlapon rögzített megrendelői igények alapján előzetesen kalkulált – tervezett teljesítési határidőnek tekintik. A felek kifejezetten kijelentik, hogy a szoftver bevezetésének végső határidejét, továbbá a bevezetéshez kapcsolódó egyes részszolgáltatások teljesítési határidejét (ütemterv) a PAD elfogadásával egyidejűleg közösen határozzák meg.

2.5. A felek a megrendelésben tételesen meghatározzák a projekt során a szállító által nyújtandó szolgáltatások erőforrásigényét (projektidő-kalkuláció) és díját. A megrendelő tudomással bír arról, hogy a szállító az egyes részszolgáltatások teljesítésére fordítandó erőforrásokat a megrendelői igényspecifikációs adatlapon közölt információk alapján határozta meg. Amennyiben a szállító a vállalt szolgáltatásokat saját ellenőrzési körében felmerülő okból nem tudja teljesíteni az előzetesen kalkulált erőforrással (pl. szállítói mulasztás, szállítói késedelem, stb.), úgy a szerződés teljesítése érdekében szükségessé váló pótlólagos erőforrásokat a szállító saját költségére és kockázatára köteles biztosítani. Amennyiben a szállító a vállalt szolgáltatásokat a saját ellenőrzési körén kívül eső okból nem tudja teljesíteni az előzetesen kalkulált erőforrással (pl. hiányos vagy téves tartalmú megrendelői tájékoztatás, pótlólagos igények utólagos felmerülése, megrendelői projektdöntések elmaradása, vagy módosítása, harmadik személyek közrehatása, stb.), úgy ez a projekt akadályoztatásának minősül.

2.6. A felek a szerződés megkötését követően a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül egyeztetéseket kezdenek a szerződés teljesítése során folytatott együttműködésük részletes szabályairól. Ezen egyeztetések eredményeként a felek elfogadják a szerződéses együttműködésük részletes szabályait, valamint a felek egyes kötelezettségeinek terjedelmét és határidejét is tartalmazó PAD-ot. A PAD-ban foglalt feltételek egyeztetése és elfogadása során a felek kötelesek kölcsönösen tekintettel lenni egymás lényeges jogos érdekeire, valamint a megrendelésben rögzített feltételekre és tervezett teljesítési határidőre is. Amennyiben a PAD elfogadására a szerződés megkötését követő 15 napon belül nem kerül sor, úgy ez a projekt akadályoztatásának tekintendő. Megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy a PAD tervezetének megismerését a szállító a megrendelés aláírása előtt lehetővé tette számára.

2.7. A jelen ÁSZF-ben meghatározottakon túlmenően is a projekt akadályoztatásának minősül a szoftver bevezetésének eredményességét jelentősen hátráltató, veszélyeztető vagy ellehetlenítő minden körülmény függetlenül attól, hogy azért valamelyik fél, a felek teljesítési segédei, vagy a felektől független harmadik személy felel, illetve azt valamely elháríthatatlan külső körülmény (vis maior) okozza.

2.8. Akadályoztatás esetén követendő eljárás:

2.8.1. Amennyiben a projekt során bármelyik fél a projekt akadályoztatását észleli, úgy haladéktalanul köteles ezt írásban jelezni a másik fél részére.

2.8.2. Ha az akadályoztatás oka a felek ellenőrzési körén kívül esik, és annak elhárítására a felek objektíve nem képesek, illetve ez egyik féltől sem várható el, és az akadályoztatás ésszerű időn belül történő elhárulása sem várható, úgy a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások tárgyában létrejött szerződés lehetetlenülés okán megszűnik. Ha az akadályoztatás oka ésszerűen elvárható időn belül elhárul, de az akadályoztatás miatt az ütemtervben foglalt határidők nem tarthatók, úgy a szerződés nem szűnik meg, és bármelyik fél jogosult az ütemterv módosítását kezdeményezni. Ha a felek ésszerű határidőn belül nem tudnak megállapodni az ütemterv módosításában, úgy bármelyik fél jogosult azonnali hatállyal felmondani a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások tárgyában létrejött szerződést.

2.8.3. Ha az akadályoztatás oka valamelyik fél ellenőrzési körében merült fel, úgy a másik fél köteles az akadályoztatásért felelős felet ésszerű határidő tűzésével írásban felhívni az akadály elhárítására.

2.8.4. Ha az akadályoztatásért felelős fél az akadályt ésszerű határidőn belül elhárítja, de az akadályoztatás miatt az ütemtervben foglalt határidők nem tarthatók, úgy bármelyik fél jogosult az ütemterv módosítását kezdeményezni. Ha a felek ésszerű határidőn belül nem tudnak megállapodni az ütemterv módosításában, úgy bármelyik fél jogosult azonnali hatállyal felmondani a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások tárgyában létrejött szerződést.

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

2.8.5. Amennyiben az akadályoztatásért felelős fél az akadályt az ezzel kapcsolatos felhívást követő ésszerű határidőn belül nem hárítja el, úgy az akadályoztatást közlő fél jogosult a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások tárgyában létrejött szerződést az erre történő írásos figyelmeztetést követően azonnali hatállyal felmondani, és a felmondás okán nem teljesített bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatásokra a szerződésben meghatározott díj 20%-ának megfelelő összegű kötbérre, mint kárátalányra tarthat igényt az akadályoztatásért felelős féllel szemben. A felmondást közlő fél ezen túlmenően jogosult a kötbér összegét meghaladó kárát is érvényesíteni.

2.8.6. A felmondást mindenkor a másik félhez ajánlott postai küldemény formájában intézett írásos nyilatkozattal kell közölni, amelyben a felmondás okát is pontosan meg kell jelölni. Az írásbeliségi követelmény, vagy az indokolási kötelezettség megsértésével közölt felmondás érvénytelen. Amennyiben a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások tárgyában létrejött szerződés lehetetlenülés, valamelyik fél elállása, felmondása vagy a felek közös megállapodása alapján szűnik meg, úgy a megrendelő köteles megtéríteni a szállító által addig teljesített szolgáltatások szerződésben rögzített díját. A bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások tárgyában létrejött szerződés lehetetlenülés, elállás, felmondás vagy a felek közös megállapodása okán történő megszűnése a szoftverkövetés tárgyában létrejött szerződést is megszünteti, a szoftverlicenc leszállítása tárgyában létrejött szerződést ugyanakkor nem érinti.

## 2.9. Teljesítés, fizetési feltételek

2.9.1. A felek a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások teljesítését a szállító írásos kézsre jelentését követő 8 napon belül az általuk aláírt teljesítési igazolással igazolják. Amennyiben a megrendelő a szállító írásos kézsre jelentését követő 8 napon belül nem közöl írásban a teljesítés átvételét akadályozó lényeges kifogást a szállítóval, úgy a szállító teljesítése a megrendelő által elfogadottnak minősül.

2.9.2. A bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások díjáról a szállító az aláírt teljesítésigazolás alapján az aláírással egyidejűleg, illetve lényeges megrendelői kifogás hiányában a kézsre jelentést követő 8 nap elteltével egy összegű végszámlát állít ki és ad át a megrendelő részére, amelynek ellenértékét a megrendelő a megrendelésben megjelölt fizetési határidőn belül köteles megfizetni a szállító számláján feltüntetett számlaszámra történő átutalással.

2.9.3. Amennyiben a szállító ellenőrzési körén kívül eső okból kerül sor a projekt átütemezésére, úgy a szállító az addig elvégzett szolgáltatások díjáról résszámlát állít ki és ad át a megrendelő részére, amelynek ellenértékét a megrendelő a számla kézhezvételét követő 8 napon belül köteles megfizetni a szállító számláján feltüntetett számlaszámra történő átutalással. A rész számlában foglalt összegek a végszámla összegéből levonásra kerülnek.

## 2.10. Hibás teljesítés, szavatosság

2.10.1. A szállító feltétlen szavatosságot vállal a szoftver futásából eredő hibákért, ha azok nem ütköznek hardver hibával. A megrendelő a szoftver működésével kapcsolatos szavatossági, vagy kártérítési igényeit kizárólag a szállítóval szemben jogosult érvényesíteni.

2.10.2. A szállító nem vállal felelősséget a programcsomag felhasználásából keletkezett következő hibákért: téves elütések, rossz menüválasztás, illetéktelen adathozzáférés biztosítás, adatállomány sérülés, nem rendeltetésszerű alkalmazás.

2.10.3. A szállító nem felel a felhasználás során a megrendelő által végzett karbantartási munkálatok (pl. időszaki archiválások, felhasználók karbantartása, jogosultságok karbantartása, általános, a szoftver használatához kapcsolódó adatkarbantartás) során bekövetkező hibákért.

2.10.4. A szállító felelőssége nem áll fenn a következő körülmények bekövetkezése esetén: eszközök meghibásodásából eredő programhibák, adat- és egyéb programsérülések javítása és helyreállítása, külső körülményből bekövetkező hibajavítások, elektromos hálózat megszakadás, elektromos áramingadozás, a megrendelő által telepített más alkalmazások által a szoftver komponenseiben, valamint a szoftverkörnyezetben okozott változások, más tulajdonában álló, illetve más által telepített szoftverek hibái, illetve azok által okozott hibák, operációs rendszer, adat-bázis kezelő rendszer, böngésző, elektronikus aláírás kezelő szoftver, vírus okozta hibák, levelező szerver, levelező kliens, fax szerver hibái, hatósági vagy belső felhasználói igény miatt szükségessé váló, a szokványostól eltérő elszámolási lista készítése, archivált adatokból gyűjtő listák készítése, a szoftvert érintő jogszabályok változásból eredő módosítások, valamint az itt tételesen fel nem sorolt bármely egyéb külső ok bekövetkeztében létrejött károsodás, amely nem hozható összefüggésbe a szoftverrel.

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

2.10.5. Nem minősülnek hibának, és ezért a szállító felelősségét nem alapozzák meg a szerver oldalon jelentkező alábbi problémák:

- a) Hálózati elérés a szerver és a kliens között nem stabil, azaz a kliensek nem tudnak kapcsolódni a szerverhez. A portok forwardolása a szerver kívülről történő elérhetősége érdekében nem a szállító feladata.
- b) Külön integráció fejlesztése esetén az integrált szoftver frissítése, vagy az integrációnak a szállító beavatkozása nélkül történt használhatatlanná válása.
- c) Ha a szerveren a szoftver kódjában, fájljaiban, mappaszerkezetében történik a szoftver hibás működését eredményező változtatás (pl.: vírusirtó/felhasználó kitérő/átnevez a szoftver működéséhez szükséges fájlokat.)
- d) Külső szoftver által (pl. vírusirtó, tűzfal, proxy) a szoftverhez szükséges szerver – kliens közötti adatforgalom blokkolás, ill. módosítás.
- e) Performancia problémák kezelése, amennyiben a szerver konfigurációja nem felel meg az adott felhasználószámhoz javasolt követelményeknek.
- f) A program megfelelő működéséhez szükséges szabad tárhely nem biztosított a merevlemezen.
- g) Rendszer dátum elállításából/elállítódásából adódó problémák.

2.10.6. Nem minősülnek hibának, és ezért a szállító felelősségét nem alapozzák meg a kliens oldalon jelentkező alábbi problémák:

- a) Böngésző cache ürítés hiányból származó problémák
- b) Proxy szerveren keresztül kialakított szerver kliens kapcsolat kialakításával, konfigurálásával és karbantartásával összefüggésbe hozható hibák.
- c) Belső hálózati vagy internetforgalmat vizsgáló, adatátvitelt korlátozó vírusirtó, böngészőbe beépülő toolbar és egyéb külső szoftverek beállításának konfigurálása, vagy eltávolítása.
- d) Program nem rendeltetésszerű használata (pl.: rendszergazdai oktatásban nem részesült felhasználó lát el rendszergazdai szerepkört, amellyel adatbázisszintű javítást igénylő problémát idéz elő).
- e) Rendszergazdai szerepkörbe tartozó feladatokkal (pl. törzsadat rögzítések elvégzése, felhasználói jogosultságok beállítása stb.) kapcsolatos problémák
- f) Gombnyomásra szkennelés esetén nem a megfelelő verziószámú, twaint támogató illesztő program került telepítésre, ill. a szkennelőkliens telepítője admin jogosultság hiányában nem képes beírni a szükséges registry értékeket
- g) Outlook Plugin esetén a felhasználónak nincs meg a szükséges jogosultsága kliens oldalon.

2.11. A szállító a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatások keretében a következő pontokban részletezett szolgáltatásokat nyújtja a megrendelő részére.

2.12. Projektmenedzsment és adminisztráció:

A projektmenedzsment és adminisztráció keretében a szállító gondoskodik a projektnyitás megszervezéséről, a projektnyitáshoz szükséges projektalapító dokumentáció előkészítéséről, illetve a szállító projektvezetési módszertanának ismertetéséről. A projektadminisztrációs tevékenységek körében a szállító elkészíti és a megrendelő részére átadja a státuszjelentéseket, koordinálja és összehangolja a projekttel kapcsolatos feladatokat, előkészíti, és fokozatosan figyelemmel kíséri a felek által elfogadott ütemtervet, adminisztrálja a döntési pontokat és nyitott kérdéseket. A projektmenedzsment tevékenység során a szállító folyamatosan kapcsolatot tart a megrendelő projekttagjaival, továbbá ellátja a projekt előrehaladásának folyamatos kontrollját, illetve a költségtervek és az ütemterv teljesülésének felügyeletét.

2.13. Felmérés, konzultáció:

2.13.1. A megrendelői iratkezelési folyamatok felmérésének célja a megrendelő folyamatainak megismerése, a megrendelői igények és elvárások specifikumainak feltárása az iratkezelési folyamatokkal kapcsolatban.

2.13.2. Az iratkezelési folyamatok felmérése a megrendelői iratkezelésben résztvevő kulcsfelhasználókkal és döntéshozókkal folytatott interjúkon keresztül történik, és különösen a megrendelő beérkező és kimenő, valamint belső ügyviteli iratainak kezelésére összpontosít.

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

2.13.3. A felmérés eredményeként a megrendelő és a szállító részéről kijelölt projektagok közösen meghatározzák a szoftver rögzítési felületeit.

2.13.4. A szállító a konzultáció körében szaktanácsadói segítséget nyújt a megfelelő jogosultságok beállításához és szerepkörök kijelöléséhez, továbbá támogatja a döntéshozót a felmérés alatt összegyűjtött döntési pontok és nyitott kérdések megválaszolásában az iparági sztenderdeknek megfelelő legjobb megoldások ajánlásával.

2.14. Testre szabási koncepció elkészítése:

2.14.1. Az iratkezelési folyamatok felmérése során megismert információkat és az iratkezelési folyamattal kapcsolatos esetleges megrendelői döntéseket összefoglalva a szállító elkészíti és a megrendelő részére átadja az iratkezelés folyamatait bemutató folyamatábrákat és a szoftver alapvető konfigurációját tartalmazó testre szabási koncepciót.

2.14.2. A testre szabási koncepciót a PAD-ban részletezett előzetes véleményezési és módosítási eljárást követően az erre előírt határidőn belül a megrendelő hagyja jóvá.

2.14.3. A testre szabási koncepció jóváhagyásának elmulasztása a projekt akadályoztatásának minősül.

2.15. Iratkezelési szabályzat és irattári terv elkészítése:

2.15.1. Az iratkezelési szabályzat és irattári terv elkészítése során a szállító megvizsgálja a megrendelő korábbi iratkezelési szabályzatait és általános működését iratkezelés szempontjából, továbbá vizsgálat alá vonja a megrendelő működése során keletkezett iratfajtákat.

2.15.2. A szállító ezt követően elkészíti az iratkezelési szabályzat és irattári terv tervezetét, amelyet előzetes véleményezésre átad a megrendelő illetékes képviselője részére, majd a felek a megrendelő által történt véleményezést követően szükség esetén személyes egyeztetés keretében megvitatják az esetleges nyitott kérdéseket.

2.15.3. Az esetleges kérdések tisztázását követően a szállító elkészíti és a megrendelő részére átadja a végleges iratkezelési szabályzatot és irattári tervet, amelyet a megrendelő a PAD-ban előírt határidőn belül jóváhagy. Az iratkezelési szabályzat és irattári terv jóváhagyásának elmulasztása a projekt akadályoztatásának minősül.

2.16. Telepítés:

2.16.1. A szállító a megrendelői igényspecifikációs adatlapban szereplő információk alapján elvégzi a szoftver telepítését a megrendelő által kijelölt infrastruktúrára.

2.16.2. Amennyiben a szállító a telepítés megkezdésekor, vagy annak során észleli, hogy a megrendelő által a telepítésre kijelölt infrastruktúra nem felel meg a megrendelői igényspecifikációs adatlapon feltüntetett paramétereknek, vagy az a szoftver befogadására, illetve biztonságos működésének biztosítására egyéb okból nem alkalmas, úgy ezt haladéktalanul jelzi a megrendelő felé.

2.16.3. A megrendelő a jelzést követően köteles a felmerült problémát a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül orvosolni. Amennyiben a megrendelő a probléma orvoslására az ehhez szükséges elvárható időn belül nem képes, úgy ez a projekt akadályoztatásának minősül.

2.16.4. A szállító a megrendelői infrastruktúra alkalmassága esetén elvégzi az alkalmazás szerver, az adatbázis szerver és a szükséges szoftverkomponensek telepítését, a szoftver futásához szükséges adatbázis létrehozását, továbbá egy felhasználói számítógépen végrehajtja a beállításokat, valamint a szükséges szoftverkomponensek telepítését.

2.16.5. A telepítés a megrendelésben foglaltak szerint a következő módokon történhet:

1. Telepítés szerver oldalon távoli eléréssel - dedikált szerverre
2. Telepítés szerver oldalon távoli eléréssel - osztott architektúrára
3. Telepítés szerver oldalon személyes jelenléttel

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

#### 2.17. Rendszerkonfiguráció beállítása:

A szállító a rendszerkonfiguráció beállítása során a megrendelő által jóváhagyott testre szabási koncepcióban meghatározott paramétereket betölti a szoftverbe. Az így létrejött kezdeti konfiguráció a pilot üzem alatt tesztelésre kerül, a pilot üzem kiértékelését követően pedig a szállító elvégzi a paraméterezés finomhangolását az optimális működés érdekében. A betöltésre kerülő paraméterek tartalmazzák a megrendelő szervezeti egységeit, felhasználóit, a jogosultsági és iratláthatósági beállításokat, az iktatókönyveket, az irattípusokat és az ügyköröket, valamint az irattári tételeket.

#### 2.18. Migráció:

2.18.1. A szállító átadja a megrendelő részére a megrendelés mellékletét képező migrációs módszertani leírást, melyben az egyes meta-adat mezők elnevezése, jelentése és jellemző adatai megtalálhatók.

2.18.2. A megrendelő tudomásul veszi, hogy a migráció keretében a szállító kizárólag a migrációs leírásban szereplő migrációs MSSQL táblában foglalt meta-adatok migrálását végzi el, a migrációs tábla adattartalmának vagy formátumának megváltoztatására nem köteles.

2.18.3. A meta-adatok kinyerése a migrációval érintett szoftver adatbázisából, valamint a kinyert meta-adatok átültetése a szállító által átadott migrációs MSSQL táblába mindenkor a megrendelő feladatát képezi. A megrendelő a migrációval érintett adatokat évenkénti és iktatókönyvenkénti bontásban külön fájlba köteles exportálni.

2.18.4. A megrendelő tudomásul veszi, hogy a szállító kizárólag a migrációs MSSQL táblában szereplő adatokat képes migrálni a szoftverbe, ezért a migrálás tesztelésekor, átvételekor történő mindennemű adategyeztetés kizárólag a migrációs MSSQL táblában szereplő adatok tekintetében történhet. Az adatok exportálása során esetleges előforduló adatsérülésekért a megrendelő felel.

2.18.5. A megrendelő által elkészített migrációs MSSQL táblába exportált adatok vonatkozásában a szállító tesztmigrációt végez. A teszt során észlelt esetleges hibás bejegyzésekről, meta-adatokról a szállító hibalistát készít, melyet átad a megrendelő részére. A hibalistában szereplő tételek javítását, és az esetlegesen felmerülő adattisztítási, adatjavítási feladatokat kizárólag a megrendelő végezheti el, tekintettel arra, hogy a migrációval érintett adatok a megrendelő tulajdonában állnak, illetve az adatok helyességének biztosítása a megrendelő kizárólagos felelőssége.

2.18.6. A hibalistában szereplő hibák javítását követően a szállító ismételt tesztmigrációt végez. Amennyiben a megrendelő által átadott migrációs MSSQL tábla a második teszten sem felel meg a migrációs leírásban foglalt követelményeknek, úgy ez a projekt akadályoztatásának minősül.

2.18.7. A szállító erre irányuló megrendelői igény esetén külön díjazás mellett segítséget biztosít a megrendelő részére a migráció körében őt terhelő kötelezettségek ellátásához.

2.18.8. A megrendelő igényei alapján a szállító lehetőséget biztosít egyedi specifikáció alapján történő adatmigráció elvégzésére is. Ebben az esetben a felek közösen felmérik a migrációval érintett adatok körét, valamint egyedi „Adatmigrációs megrendelést” készítenek, mely tartalmazza a technikai specifikációt, az ütemtervet, erőforrástervet, valamint a szállító díjazását is.

2.18.9. Amennyiben a migrációval érintett megrendelői program és a jelen szerződés keretében bevezetni kívánt szoftver üzleti logikája jelentős mértékben eltérnek egymástól, úgy a felek a szállító által bevezetendő szoftver üzleti logikáját tekintik irányadónak. A szállító semmilyen formában nem köteles arra, hogy a migráció keretében a bevezetendő szoftver funkcióit, felületeit vagy üzleti logikáját módosítsa.

#### 2.19. Integráció:

2.19.1. A szállító által bevezetett szoftver szabványos webservice interfészen keresztül képes kommunikálni más alkalmazásokkal, ezek részletes leírását a szállító által átadott dokumentáció tartalmazza. Amennyiben a megrendelő megvásárolja a szállítótól az integrációhoz szükséges interfészeket, úgy a szállító a megrendelésben foglalt feltételekkel helyszíni, telefonos, e-mailes vagy távsegítségben történő tanácsadást nyújt a megrendelő részére az integrációhoz kapcsolódó kérdésekben.



Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

2.19.2. A megrendelő igényei alapján a szállító lehetőséget biztosít egyedi specifikáció alapján történő integráció elvégzésére is. Ebben az esetben a felek közösen felméri az integrációs feladatokat, valamint egyedi „Integrációs megrendelést” készítenek, mely tartalmazza a technikai specifikációt, az ütemtervet, erőforrástervet, valamint a szállító díjazását is.

2.19.3. Amennyiben az integrációval érintett megrendelői szoftver és a jelen szerződés keretében bevezetni kívánt szoftver üzleti logikája jelentős mértékben eltérnek egymástól, úgy a felek a szállító által bevezetendő szoftver üzleti logikáját tekintik irányadónak. A szállító semmilyen formában nem köteles arra, hogy az integráció keretében a bevezetendő szoftver funkcióit, felületeit vagy üzleti logikáját módosítsa.

## 2.20. Oktatás:

2.20.1. Az oktatási szolgáltatás keretében a szállító a megrendelésben felsorolt részszoftvert nyújtja a megrendelő részére. Ennek során a szállító a felek által kölcsönösen elfogadott oktatási tervben részletezett csoportos oktatásban részesíti a megrendelő felhasználóit, amelynek célja a szoftver alapvető funkcióinak és használatának szakmai ismertetése.

2.20.2. A felek az oktatás eredményességének fokozása érdekében a PAD-ban részletezett ütemezésnek megfelelően egyeztetéseket folytatnak az oktatási tervet érintő kérdésekben, amely egyeztetések alapján a szállító elkészíti, a megrendelő pedig jóváhagyja az oktatási tervet.

2.20.3. Az oktatási terv az oktatás pontos ütemezését, az oktatáshoz használt segédanyagokat, vizsgázási lehetőségeket, illetve az oktatáshoz szükséges egyéb feltételeket, továbbá az oktatási tematikákat, és az egyes oktatási csoportok pontos időbeosztását tartalmazza.

2.20.4. Az oktatási terv elkészítésének vagy jóváhagyásának hiánya a projekt akadályoztatását jelenti.

2.20.5. Az oktatási tevékenység a következő részszoftvert tartalmazhatja:

### a) Testre szabott oktatási segédanyag készítése

Az oktatási segédlet az oktatások tananyagaként szolgál, illetve a pilot időszak alatt és az éles indulást követően is segíti az ügyintézők munkáját sillabuszként. Az oktatási segédlet a testre szabási specifikációban meghatározott iratkezelési folyamatok és kezelőfelületek alapján készül, és tartalmaz minden olyan fontos funkcióleírást képernyőképpel szemléltetve, ami a mindennapi iratkezelés során előfordulhat.

### b) Oktató videók elkészítése

Az oktatási segédletben szemléltetett funkciókról egy-egy oktató videó készül. A képernyőről készült felvétel és narratori alámondás segítségével egy-egy szoftver funkció könnyedén követhető és megismerhető.

### c) „Bevezetés az iratkezelésbe” című előadás

A „bevezetés az iratkezelésbe” című előadás az iratkezelésről nyújt általános ismereteket a felhasználóknak. Az iratkezelési alapfogalmak, alapismeretek nagycsoportos oktatását követően a kics csoportos oktatások témája már csak a gyakorlati kérdésekre korlátozódik.

### d) Kulcsfelhasználói oktatás

A kulcsfelhasználói oktatás az iratkezelésben legaktívabban résztvevő, az iktatási és iratkezelési pontokon dolgozó felhasználóknak szóló oktatás. Célja, hogy a kulcsfelhasználók mélyebb ismeretekkel rendelkezzenek a szoftver és az iratkezelési folyamatok működésével kapcsolatban annak érdekében, hogy az ügyintézőknek elsődleges segítséget nyújthassanak a szoftver használatához.

### e) Felhasználói oktatás

A felhasználói vagy ügyintézői oktatások célja a mindennapi munkavégzéshez szükséges szoftverhasználati ismeretek elsajátítása. Az ügyintézői oktatáson a kulcsfelhasználói oktatáshoz képest kevesebb szoftverfunkció kerül ismertetésre, ezek ugyanakkor részletesebben, gyakorlati példákon keresztül kerülnek bemutatásra.

### f) Adminisztrátori oktatás

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

A rendszeradminisztrátorok az oktatás során bővebb információkat kapnak a szoftver „háttér” működéséről, az adminisztrációs menüpontok használatáról, megtanulják továbbá, hogyan korrigálhatják a hibás rögzítésből, vagy helytelen használatból eredő iktatási problémákat.

*g) Vizsga feladatsor készítése*

A vizsga feladatsor egyedileg, testre szabottan kerül elkészítésre és a megrendelővel leegyeztetésre, melynek során az egyes kérdések a szoftver használatára és konkrét folyamatszervezési helyzetekre is kiterjednek.

*h) Vizsga feladatsor kiértékelése*

A felhasználók a szállító által biztosított, erre a célra kialakított elektronikus rendszerben vizsgáznak, amelyek eredményét a szállító kiértékeli, majd a kiértékelést követően a megrendelőnek megküldi az eredményeket.

2.21. Pilot üzem

A pilot üzem célja a testre szabási koncepció szerint kialakított és telepített szoftver tesztkörnyezetben történő futtatása próbaüzem keretében. A pilot üzem során a szállító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

a) Pilotüzemi támogatás

A tesztkörnyezetben futtatott rendszerben a felhasználók kipróbálják a felmérések során kialakított iratkezelési folyamatokat, melynek során elsajátítják a szoftver használatát, és rendszeres gyakorlással, naponta néhány iratkezelési feladat elvégzése útján rutinszerűen megismerik az iratkezelési folyamatokat. Ennek érdekében a szállító folyamatszámleltű feladatlistát bocsát a megrendelő rendelkezésére, amelynek segítségével a felhasználók komplex módon tesztelhetik az iratkezelési folyamatokat. A szállító a pilotüzemi támogatás keretein belül a megrendelésben meghatározott terjedelemben konzultációs lehetőséget biztosít az iratkezelésben résztvevő témafelelősök és kulcsfelhasználók részére, valamint az iratkezelési feladatok végrehajtásában valós környezetben biztosít támogatást a felhasználók részére.

*b) Pilotüzem kiértékelése – testre szabás finomhangolása*

A pilotüzem kiértékelése során a felek közösen egyeztetik a pilotüzem során tapasztalt esetleges problémákat és azok megoldási lehetőségeit, majd a szállító szükség esetén elvégzi a megrendelő által már korábban jóváhagyott testre szabási koncepciónak megfelelő finomhangolásokat. Amennyiben a pilot üzem tapasztalatai és eredményei alapján a megrendelő korábban nem definiált, vagy az általa jóváhagyott testre szabási koncepciótól eltérő igényeket jelent be a szállító felé, úgy ezek mindenkor pótlólagos igényeknek minősülnek.

2.22. Éles üzem

2.22.1. A pilotüzem sikeres lezárását és az esetleges testre szabási finomhangolás elvégzését követően a szállító – a megrendelésben meghatározottak szerint a megrendelő által lehetővé tett távoli elérés segítségével, vagy a helyszínen – törli a pilot rendszerbe felvitt adatokat, leellenőrzi a testre szabási beállításokat, és éles üzembe helyezi a szoftvert.

2.22.2. A megrendelésben foglaltak szerint a szállító az éles üzem elindításával párhuzamosan opcionális részszolgáltatásként a tesztrendszert feltelepíti a megrendelő által kijelölt és biztosított szerverre.

2.22.3. A szoftver éles üzembe helyezését követően a szállító a megrendelésben meghatározott terjedelemben a helyszínen éles üzemi támogatást nyújt a megrendelő részére. A támogatás a szoftver működésével kapcsolatos felhasználói kérdések megválaszolására, személyes konzultációkra, illetve szükség esetén apróbb testre szabási feladatok ellátására terjed ki.

2.22.4. Amennyiben a megrendelő az éles üzemi támogatás során az általa jóváhagyott testre szabási koncepciótól eltérő igényeket jelent be a szállító felé, úgy ezen igények mindenkor pótlólagos igényeknek minősülnek.

2.23. Kapcsolattartás megrendelő oldali vagy külső minőségbiztosítóval

2.23.1. A szállító igény esetén a projekt tartama alatt a megrendelő minőségbiztosítási céljainak érdekében kapcsolatot tart a megrendelő által kijelölt minőségbiztosító szervezettel vagy részleggel. Ennek célja kizárólag a projekt minőségbiztosítása, amely nem érintheti a szoftver funkcionalitását; a szállító a szoftver funkcionalitásával kapcsolatos észrevételek vagy javaslatok figyelembevételére nem köteles.

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

2.23.2. Amennyiben a megrendelő minőségbiztosítási céljainak elérése érdekében szükséges, úgy a projekt során keletkezett dokumentációkat minden esetben a megrendelő adja át a minőségbiztosító részére.

2.23.3. A szállító vállalja, hogy a minőségbiztosító projekttel kapcsolatos kérdéseire a tőle elvárható időn belül telefonon, írásban, illetve szükség esetén személyes konzultáció keretében válaszol. A minőségbiztosítási kapcsolattartás keretében a szállító nem köteles a PAD-ban megnevezett dokumentumokon kívül egyéb dokumentáció elkészítésére, illetve bármely termékdokumentáció (pl. felhasználói vagy üzemeltetői kézikönyv) módosítására.

2.23.4. A minőségbiztosító és a szállító közötti kapcsolattartásra kizárólag a megrendelőn keresztül kerülhet sor, a szállító a minőségbiztosító közvetlen megkereséseit köteles figyelmen kívül hagyni.

2.23.5. A minőségbiztosító mindenkor kizárólag a megrendelő érdekkörében vesz részt a projektben, a megrendelő teljesítési segédjének minősül, magatartásáért a megrendelő mindenkor úgy felel, mintha saját maga járt volna el.

#### 2.24. Kapcsolódó modulok kialakítása

A szállító ilyen irányú megrendelői igény esetén a megrendelésben vagy a felek külön megállapodásában foglalt feltételekkel a szoftver funkcionáltságához kapcsolódó modulokat bocsát a megrendelő rendelkezésére, amely kapcsolódó modulok vonatkozásában a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerinti szállítási, bevezetéshez kapcsolódó és szoftverkövetési szolgáltatásokat nyújtja a megrendelő részére.

#### 2.25. Egyedi fejlesztések

2.25.1. A megrendelő tudomással bír arról, hogy a szoftverrel kapcsolatos egyedi fejlesztési igények mindenkor kizárólag a jogtulajdonos hozzájárulása esetén teljesíthetők.

2.25.2. A szállító kijelenti, hogy a megrendelői igényspecifikációs adatlapon, valamint a megrendelésben szereplő, és a szerződés részét képező egyedi fejlesztési igények vonatkozásában beszerezte a jogtulajdonos hozzájárulását.

2.25.3. Amennyiben a megrendelés aláírását követően – akár a projekt során, akár azt követően – a megrendelő egyedi fejlesztési igényeket közöl a szállítóval, úgy a felek kötelesek ezen egyedi fejlesztési igényekről egyeztetéseket kezdeményezni.

2.25.4. A szállító a megrendelő egyedi fejlesztési igényei kapcsán ésszerű időn belül felveszi a kapcsolatot a jogtulajdonossal az egyedi fejlesztésekhez való hozzájárulás beszerzése érdekében. Amennyiben a jogtulajdonos hozzájárulást megadja, úgy a felek az egyedi fejlesztések tárgyában külön szerződést kötnek. Amennyiben az egyedi fejlesztések a projekt átütetőségét teszik szükségessé, úgy az egyedi fejlesztések tárgyában kötendő szerződés hatályba lépésének feltétele a projekt megfelelő átütetése.

### 3. Szoftverkövetési szolgáltatások

3.1. A szoftverkövetés keretében a szállító a szoftverrel kapcsolatos ügyfélszolgálati, helpdesk, valamint karbantartási és szupport feladatokat lát el, továbbá a szoftver jogszabály- és verziókövetését biztosítja.

#### 3.2. Alapszolgáltatások

##### 3.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat

A szállító az alábbi elérhetőségeken és rendelkezésre állással telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet:

Hivatali idő: Munkanapokon 8<sup>00</sup>-tól 16<sup>00</sup> óráig

Telefon: 06-1/371-1128

Telefax: 06-1/ 371-1129 (automata)

E-mail: [support@dmsone.hu](mailto:support@dmsone.hu)

Web (helpdesk): <http://support.dmsone.hu>



Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

## 3.2.2. Hibaelhárítás

A szoftver működése vonatkozásában a felek az alábbi hibaszinteket, és az ezekkel kapcsolatban a felektől elvárt intézkedéseket különböztetik meg:

INFORMÁCIÓ PRIORITÁS ÉRTÉKE	MEGHATÁROZÁS	SZÁLLÍTÓTÓL ELVÁRT INTÉZKEDÉS	A MEGRENDELŐTŐL ELVÁRT INTÉZKEDÉS
FATÁLIS	AZ ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZER MŰKÖDÉSKÉPTELEN. KATASTROFÁLIS KIHATÁS. AZ ÜGYIRAT-KEZELÉSI FOLYAMAT TELJES MÉRTÉKBEN KIESETT ÉS A MUNKA ÉSSZERŰEN NEM FOLYTATHATÓ.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA (REAGÁLÁS) LEGFELJEBB 4 MUNKAÓRÁN BELÜL MEGTÖRTÉNIK. FOLYAMATOS MUNKA, A HIBA ELHÁRÍTÁSÁIG. REAGÁLÁS KIZÁRÓLAG MUNKAIIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT)	A VÁLLALAT TELEPHELYÉN A SZÜKSÉGES VEZETŐ(K) ÉRTESETÉSE. MEGFELELŐ ERŐFORRÁSOK RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA A FOLYAMATOS TEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁHOZ. KAPCSOLAT ÉS VÁLASZ A VÁLTOZÁSMENEDZSMENTET FELÜGYELŐ SZEMÉLYTŐL.
SÚLYOS	AZ ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZER KULCSFONTOSAGÚ FUNKCIÓI MŰKÖDÉSKÉPTELENEK. KRITIKUS KIHATÁS. AZ ÜZLETI TEVÉKENYSÉGET TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK JELENTŐS RÉSZE KIESIK.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA LEGFELJEBB 24 MUNKAÓRÁN BELÜL MEGTÖRTÉNIK. FOLYAMATOS MUNKA, A HIBA ELHÁRÍTÁSÁIG. REAGÁLÁS KIZÁRÓLAG MUNKAIIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT)	MEGFELELŐ ERŐFORRÁSOK RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA A FOLYAMATOS TEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁHOZ. GYORS KAPCSOLAT ÉS VÁLASZ A VÁLTOZÁSMENEDZSMENTET FELÜGYELŐ SZEMÉLYTŐL. MEGFELELŐ SZEMÉLYEK ÉRTESETÉSE.
KÖZEPES	ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZER EGYES FUNKCIÓI MŰKÖDÉSKÉPTELENEK. KISEBB ÜZLETI KIHATÁS. AZ IRATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGET TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK KISEBB MÉRTÉKBEN KIESNEK VAGY LEROMLANAK, DE A MUNKA KORLÁTOZOTT MÉRTÉKBEN, ÉSSZERŰEN FOLYTATHATÓ.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA LEGFELJEBB 2 MUNKANAPON BELÜL MEGTÖRTÉNIK. REAGÁLÁS ÉS MUNKAVÉGZÉS KIZÁRÓLAG MUNKAIIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT).	MEGFELELŐ ERŐFORRÁSOK RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA MUNKAIIDŐBEN (8-16 ÓRA KÖZÖTT). KAPCSOLAT ÉS VÁLASZ A VÁLTOZÁSMENEDZSMENTET FELÜGYELŐ SZEMÉLYTŐL MUNKAIIDŐBEN 4 ÓRÁN BELÜL.
ALACSONY	ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZERBEN, BEKÖVETKEZETT HIBA, DE A RENDSZER HOSSZÚTÁVON MŰKÖDŐKÉPES.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA LEGFELJEBB 2 MUNKANAPON BELÜL MEGTÖRTÉNIK. REAGÁLÁS ÉS MUNKAVÉGZÉS KIZÁRÓLAG MUNKAIIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT).	PONTOS ELÉRHETŐSÉGI INFORMÁCIÓK AZ ÜGY FELELŐSÉRE VONATKOZÓAN.

3.2.3. A hibaelhárítás során a válaszadásban lefektetett időtartamok a megrendelő erre feljogosított kapcsolattartója általi bejelentésétől számítva munkaóraban, munkanapban értendők, 5\*8 órás rendelkezésre állás keretében. Az információ prioritási értékét a megrendelő erre feljogosított bejelentője jogosult megállapítani, amelyet a szállító által kijelölt kapcsolattartó fatális és súlyos kategória esetén jóváhagy. A szállító kapcsolattartója által vitatott esetekben a megrendelő képviselőjében egy a szerződésben megnevezett személy (vezető) jogosult az információ prioritás értékével kapcsolatos mindennemű nyilatkozattételre.

3.2.4. Amennyiben a megrendelő nem tud megfelelő erőforrásokat vagy válaszokat biztosítani a szállító részére a problémamegoldás folytatása céljából, úgy a szállító a hiba súlyosságának szintjét alacsonyabbra módosítja.

3.2.5. A megrendelő az adott probléma megoldásának segítésére kijelölt szakemberét a szállító kérésének megfelelő probléma-meghatározási és megoldási tevékenység elvégzésére kéri fel. A probléma-meghatározási és megoldási tevékenységek a következők lehetnek: hálózati nyomkövetés, hibaüzenetek rögzítése, konfigurációs

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

információk gyűjtése, termék-konfigurációk megváltoztatása, új szoftver verziók vagy javítások telepítése, vagy folyamatok módosítása.

3.2.6. Az alapszolgáltatások körébe nem tartoznak az alábbi okokból bekövetkező hibák javítási munkálatai:

- a) nem a szállító által alkalmazott karbantartási, javítási, ill. fejlesztési munkálatokból származó hibák;
- b) kezelési illetve karbantartási utasítások be nem tartásából adódó hibák;
- c) hardverhibából, vagy egyéb szoftver meghibásodásából vagy változtatásából adódó hibák;
- d) a megrendelő vagy harmadik személy által a szoftveren vagy üzemeltetési környezetben végrehajtott bármilyen változtatás;
- e) harmadik személyek által szállított szoftverek és hardverek, valamint az ezek, és a szoftver közötti interfészek (kivéve, ha ezek a szállítótól származnak) javítása, az adatmentés és adatok helyreállítása

3.2.7. A jogszabálykövetés szolgáltatás keretében a szállító a megrendelő rendelkezésére bocsátja a jogszabályok változása miatt szükségessé váló szoftverfrissítő csomagokat, biztosítva ezzel a szoftver jogszabályoknak megfelelő folyamatos működését. A szállító a szoftverfrissítő csomagokat optikai adathordozón, vagy online letöltési lehetőségként bocsátja a megrendelő rendelkezésére, amelyek telepítése mindenkor a megrendelő feladatát képezi.

### 3.3. Különszolgáltatások

A szállító az alapszolgáltatások körén kívül eső egyéb – egyéni igény szerinti – karbantartási és fejlesztési feladatokat a megrendelő írásos megrendelése és a szállító írásos visszaigazolása, vagy a felek külön megállapodása alapján, az abban foglalt feltételek szerint végzi.

### 3.4. Díjazás

3.4.1. A szállító a 3.2. pontban felsorolt alapszolgáltatásokat – az ott meghatározott kivételekkel – a szoftver éles üzembe helyezésétől kezdődően a megrendelésben meghatározott összegű, a megrendelés szerinti időszakonként esedékes átalánydíj ellenében nyújtja. Az átalánydíj tartalmazza az alapszolgáltatások nyújtásának díját és valamennyi költségét, és annak összege a szerződés időtartama alatt az alapszolgáltatások tényleges igénybevételétől függetlenül megilleti a szállítót.

3.4.2. A különszolgáltatások díjazása – a felek eltérő megállapodása hiányában – óradíj alapú elszámolással, egyedi megállapodás alapján történik. A megrendelő eltérő megállapodás hiányában a megrendelésben meghatározott mérnöki óradíj és kiszállási díj alapulvételével számított díj megfizetésére köteles.

3.4.3. A szállító az időszakos átalánydíjat tartalmazó számlát a hónap első munkanapján, míg a különszolgáltatások díját tartalmazó számlát az egyes különszolgáltatások nyújtását követően állítja ki és küldi meg a megrendelő részére. A megrendelő a számla ellenértékét köteles a megrendelésben meghatározott határidőn belül megfizetni a szállító részére a számlán feltüntetett bankszámlára történő átutalással.

3.4.4. A szállító minden naptári év első napjával jogosult a szoftverkövetési szolgáltatások díját a KSH által tárgyév januárjában közzétett hivatalos fogyasztói árindex változás mértékével megegyező mértékben egyoldalúan módosítani.

3.4.5. A szoftverkövetési szolgáltatások megrendelésben meghatározott díja mindenkor a megrendelésben feltüntetett szoftverlicenck díjához igazodik. Amennyiben a megrendelő a megrendelésben feltüntetett licenckhez képest újabb licencket vásárol, úgy a szoftverkövetési szolgáltatások megrendelésben meghatározott díja ezzel arányosan automatikusan emelkedik. A szállító az emelt összegű szolgáltatási díjakat az újabb licenck megvásárlását követő hó első napjától jogosult kiszámlázni a megrendelő irányába.

3.5. A szoftverbe bevitt adatokkal kapcsolatos folyamatos adatmentés kizárólag a megrendelő feladata és felelőssége. Erre tekintettel a felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy a szállító nem felelős a szoftver hibájára nem visszavezethető esetleges adatvesztésből eredő károkért.

3.6. A szállító a szoftver jogszabályoknak való megfelelőségéért a megrendelő által fizetett szolgáltatási díjak összegéig tartozik felelősséggel.

3.7. A megrendelő felelős azon eljárások kialakításáért, amelyek a szoftver és adatai integritásának és biztonságának megőrzéséhez, az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés megakadályozásához, valamint a végzetes hibákból származó állományvesztésegek, vagy állományváltozások újraépítéséhez szükségesek.

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

3.8. A szoftverkövetési szolgáltatások tárgyában létrejött szerződés határozatlan időre jön létre, amelyet a felek 3 hónapos felmondási idő betartásával a másik félhez intézett egyoldalú, ajánlott postai küldeményként közölt írásos nyilatkozattal mindenkor a hó végére jogosultak felmondani.

### **III. A felek jogviszonyára irányadó általános szabályok**

#### **1. Közreműködők igénybevétele**

A szállító jogosult a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások nyújtásához további megbízottat, illetve közreműködőt igénybe venni. A szállító az igénybe vett megbízottért, közreműködőért úgy felel, mintha saját maga járt volna el.

#### **2. Titoktartás**

2.1. A felek kötelesek egymás belső ügyeiről a szerződéses kapcsolataik időtartama alatt, és azt követően is valamennyi információt, adatot bizalmasan, üzleti titokként kezelni attól függetlenül, hogy azokat milyen formában szerezték, vagy milyen módon jutott a tudomásukra.

2.2. A felek az üzleti titok körébe tartozó információkat kizárólag az együttműködésük során és annak érdekében használhatják fel, illetéktelen személyek tudomására nem hozhatják.

2.3. A felek a jelen ÁSZF-ben meghatározottak vonatkozásában üzleti titoknak minősítenek minden olyan tény, információt, megoldást vagy adatot, amelynek titokban maradásához a feleknek méltányolható érdeke fűződik, illetve amelynek harmadik személyek részére történő átadásához az érintett fél nem járul hozzá.

2.4. A titoktartási kötelezettség a felek szerződéses viszonyainak megszűnését követően is fennmarad, és kiterjed a felek által igénybe vett alvállalkozókra, illetve közreműködőkre és alkalmazottakra is. A másik fél írásos hozzájárulása nélkül nem hozható nyilvánosságra a felek jogviszonyára vonatkozóan semmilyen szerződés, vagy annak bármely kikötése, illetve az abban foglalt műszaki, pénzügyi és egyéb információk.

2.5. Amennyiben az üzleti titok körébe eső információk közzétételét, közzétételét vagy nyilvánosságra hozatalát, jogszabály, hatósági vagy bírósági határozat kötelezővé teszi, úgy az érintett fél a közzétételi, közzétételi vagy nyilvánosságra hozatali kötelezettségének kizárólag a jogszabály, hatósági vagy bírósági határozat által előírt terjedelemben tehet eleget.

#### **3. Együttműködési kötelezettség**

3.1. A felek a szerződéses kapcsolatuk során haladéktalanul kötelesek egymást tájékoztatni a szerződés teljesítését érintő minden lényeges körülményről.

3.2. A megrendelő köteles a szállítót a szolgáltatásainak nyújtásához szükséges minden lényeges kérdérről folyamatosan tájékoztatni, és folyamatosan biztosítani számára minden olyan információt, amely a szerződésszerű teljesítéshez szükséges.

3.3. A szállító tevékenységét a megrendelő utasításainak figyelembe vételével köteles ellátni. A szállító köteles a megrendelőt az utasítás esetleges szakszerűtlenségére vagy célszerűtlenségére figyelmeztetni, az ennek elmaradásából eredő kárért felelősséggel tartozik. Amennyiben a megrendelő a szakszerűtlen vagy célszerűtlen utasításához a figyelmeztetés ellenére is ragaszkodik, az utasítás végrehajtásából eredő károk kizárólag a megrendelőt terhelik.

3.4. Felek a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződéses jogviszonyokban mindenkor írásos nyilatkozatnak tekintik az e-mail útján közölt nyilatkozatokat is. Az e-mailben közölt nyilatkozatok mindenkor érvényes joghatályos nyilatkozatnak minősülnek, kivéve, ha a jelen ÁSZF, vagy a felek egyéb szerződéses megállapodása valamely nyilatkozat érvényességéhez szigorúbb írásbeliséget (pl. fax, ajánlott postai küldemény) kíván meg.

3.5. A felek szerződésben rögzített, vagy írásban közölt címére küldött ajánlott postai küldemények legkésőbb a feladást követő 5. napon kézbesítettnek minősülnek.

#### **4. Vis maior**

4.1. A jelen ÁSZF alkalmazásában vis maiornak minősülnek a szerződés teljesítését akadályozó, illetve részben vagy egészben ellehetetlenítő, a felek ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan események vagy körülmények, amelyek a szerződés létrejöttének időpontjában nem voltak előreláthatóak.

Közzététel/hatályba lépés napja: 2014. április 1.

4.2. A teljesítésben a vis maior által akadályozott fél köteles mindent megtenni a vis maior következményeinek csökkentése, illetve annak érdekében, hogy az a lehető legkevesbé befolyásolja a szerződés teljesítését.

4.3. Amennyiben az esetleges kár bekövetkezése előre látható, úgy a fél köteles a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül írásban, közvetlenül fenyegető veszély esetén rövid úton (telefonon, e-mailben, stb.) értesíteni a másik felet.

4.4. Amennyiben a vis maior a szerződés teljesítését nem teszi lehetetlenné, pusztán késlelteti, úgy a teljesítési határidő a vis maior okozta késedelem időtartamával meghosszabbodik.

## **5. Fizetési késedelem**

Fizetési késedelem esetén a késedelembe eső fél köteles a jogosult részére a késedelemmel érintett időszak vonatkozásában a mindenkor érvényes MNB jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot megfizetni.

## **6. Felelősség az okozott károkért**

6.1. A szállító a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó ügyletek kapcsán kizárólag azon szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal okozott károkért felel, amelyeknek a bekövetkezése a szállító számára objektíve előrelátható volt.

6.2. A szállító kárfelelősségének mértéke ilyen esetben sem haladja meg az érintett szolgáltatásért fizetendő díj összegét. Kivételt képeznek ez alól a bűncselekménnyel, szándékos magatartással vagy súlyos gondatlansággal, valamint az életben, a testi épségben, az egészségben okozott olyan károk, melyekért való felelősséget érvényesen kizárni nem lehet.

6.3. A szállító a következményi károkért, tipikusan pedig az elmaradt vagyoni előnyért viselt felelősségét kifejezetten kizárja, amit a megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten tudomásul vesz.

6.4. A megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten kijelenti, hogy a felek a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatási díjak megállapításánál a szállító felelősségének a fentiek szerinti korlátozására figyelemmel voltak.

## **7. A szerződéses rendelkezések érvénytelensége**

7.1. Amennyiben a jelen ÁSZF, vagy annak hatálya alá tartozó egyéb megállapodás bármely rendelkezése érvénytelen lenne, vagy a későbbiekben érvénytelenné válna, úgy ez az egyéb rendelkezések érvényességét nem érinti, kivéve, ha a felek az érvénytelen rendelkezés nélkül a szerződést nem kötötték volna meg.

7.2. A felek mindenkor kötelesek az érvénytelen rendelkezés helyett olyan érvényes rendelkezést elfogadni, amely az érvénytelenséggel érintett rendelkezés által elérni kívánt szerződéses célnak a leginkább megfelel.

## **8. Alkalmazandó jog, joghatóság, hatáskör és illetékesség**

8.1. A felek jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződéseik vonatkozásában kizárólag a magyar jog előírásait alkalmazandók.

8.2. A jelen ÁSZF-ben, valamint az ÁSZF hatálya alá tartozó szerződésekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv mindenkor hatályos rendelkezéseit kell alkalmazni.

8.3. Felek a jelen ÁSZF, valamint az ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések létrejöttével, érvényességével, értelmezésével, teljesítésével, vagy megsértésével kapcsolatos mindennemű vitás kérdéseiket törekszenek tárgyalásos úton, peren kívül rendezni. Ennek sikertelensége esetére a felek mindennemű jogvitájuk vonatkozásában a magyar bíróságok kizárólagos joghatóságát, ezen belül pedig hatáskörtől függően a Pécsi Járásbíróság, illetőleg a Pécsi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

