

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## ÜZEMELTETÉSI ÉS TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS

Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2022.01.01.

### 1. A Szolgáltató adatai

Cégnév, cégforma:	Ketsh Kft.
Székhely:	7622 Pécs, Nagy Lajos király útja 14. fszt. 3
Levelezési cím:	1119 Budapest, Etele út 59-61.
A Vállalkozás telefonszáma:	+3620 411 9806
A Vállalkozás e-mail címe:	info@ketsh.hu
Bejegyző cégbíróság/bejegyző hatóság neve:	Pécsi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám/nyilvántartási szám:	02-09-078175
Adószám:	23686513-2-02
A Vállalkozás képviselője:	Gergely Dávid ügyvezető
A Vállalkozás értékesítési online felülete (domain név):	ketsh.hu
Bankszámlaszám:	HU18 10701214 69859319 51100005

### 2. Mit tartalmaz ez a dokumentum?

A Megrendelő és a Vállalkozás között létrejövő szerződés (továbbiakban: „**Szerződés**”) tartalmát

- (i) a Megrendelő és a Vállalkozás között a szolgáltatás megrendelése során létrejövő egyedi feltételek  
és
- (ii) a jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”)  
együttesen határozzák meg.

A Felek között korábban létrejött szerződés(ek), szóbeli megállapodások vagy ráutaló magatartással létrejött egyéb megállapodás jelen Szerződés (ÁSZF + egyedi feltételek) megkötésével hatályát veszti.

Ennek megfelelően az ÁSZF az alábbiakat tartalmazza:

- a cégünk fontosabb adatait, elérhetőségét,
- az Önt, mint Megrendelőt, és a bennünket, mint Vállalkozást megillető jogokat és kötelezettségeket,

- a megrendelési folyamattal kapcsolatos információkat (például megrendelés menete, a szerződés írásba foglalt-e, a szerződéskötés nyelve, sor kerül-e iktatásra, adatbeviteli hibák javítása, ajánlati kötöttség és visszaigazolás stb.)
- a teljesítési határidők egyes szabályait,
- a felelősségi szabályokat,
- a kellékszavatosságról szóló tájékoztatást,

### *Fogalmak*

Az ÁSZF-ben használt fogalmak meghatározásait az I. Mellékletben gyűjtöttük össze teljes körűen a Megrendelő számára. A jobb szövegértés érdekében itt a törzsszövegben is egyes részeken meghatározunk fogalmakat.

### *Technikai információk, kötelező tájékoztatások*

A jogszabályok által előírt egyes más tájékoztatásokat, melyeket az ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon vagy az egyedi megrendelések során küldött elektronikus leveleinkben találja meg.

## **3. Vonatkozó jogszabályok**

A Szerződésre irányadó jog Magyarország jogszabályai. Felsoroltuk a legfontosabb jogszabályokat, hogy Megrendelő első kézből és teljesen hiteles forrásból is meggyőződhesen jogairól:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (különösen a Hatodik Könyv)
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 

## **4. Bevezetés**

*A Szerződés nyelve*

A Szerződés nyelve magyar.

*Alapvető információ: ki tesz ajánlatot és ki fogadja azt el?*

A Honlapon közzétett információk nem minősülnek a Vállalkozás részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. Az ajánlatot a Vállalkozással való kapcsolatfelvétel után küldjük meg Megrendelőnek, amelyet Megrendelő elfogad és így jön létre közöttünk a szerződés.

*Alapvető információ: írásbeli-e a közöttünk létrejött szerződés?*

A Megrendelő és a Vállalkozás közötti elektronikus úton vagy más módon kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Vállalkozás nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

*Megrendelés leadása, szerződés létrejötte*

A megrendelések leadása kizárólag e-mailben lehetséges.

Megrendelő a Honlap használata és/vagy a Felek közötti email-es kommunikáció során tanúsított ráutaló magatartásával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és a konkrét Termék(ek)/ Szolgáltatások megrendelésére vonatkozó egyedi feltételeket.

## **1 A RENDSZER ÜZEMELTETÉSE, A RENDSZER RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA**

1.1.1 A Rendszer üzemeltetése keretében a Vállalkozó vállalja, hogy különösen, de nem kizárólagosan az 1. mellékletben leírt üzemeltetési feladatokat- és mindazokat a szükséges tevékenységeket folyamatosan elvégzi, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a felhasználók Megrendelő webhelyéhez hozzáférhessenek, tartalmát böngézhessék.

1.1.2 Az üzemeltetés keretében Vállalkozó biztosítja a Rendszer rendelkezésre állását az 1. mellékletben leírtak szerint.

## **2 BEJELENTÉS FOGADÁSA**

### **2.1 Bejelentés fogadása és feldolgozása**

2.1.1 A Vállalkozó köteles a saját maga által üzemeltetett helpdesk rendszeréhez elektronikus úton hozzáférést biztosítani a Megrendelő számára és ezen rendszeren keresztül fogadni a Szolgáltatással kapcsolatos bejelentéseket. A bejelentések lehetnek hibabejelentések és egyéb Szolgáltatással kapcsolatos (pl. támogatást igénylő) bejelentések. A jelen Szerződés aláírásakor a Vállalkozó a XXX rendszeréhez – mint helpdesk és ticketing rendszerhez – nyújt hozzáférést a Megrendelő számára.

2.1.2 Hibabejelentések esetén a helpdesk rendszernek képesnek kell lennie az alábbi adatok és információk kezelésére:

- Hiba besorolása
- Ügykezelő adatai (folyamatgazda Vállalkozónál)
- Aktuális státusz
- Hibajelenség leírása
- Megjegyzés tételének lehetősége Megrendelő és Vállalkozó részéről
- Hibajegy

2.1.3 Egyéb bejelentések esetén a rendszernek képesnek kell lennie az alábbi adatok és információk kezelésére:

- Prioritás
- Ügykezelő adatai (folyamatgazda a Vállalkozónál)
- Aktuális státusz
- Bejelentés leírása
- Megjegyzés tételének lehetősége Megrendelő és Vállalkozó részéről

2.1.4 A helpdesk rendszernek alkalmasnak kell lennie arra, hogy új bejegyzés vagy egy bejelentés módosítása esetén a Vállalkozót a Vállalkozó által megadott e-mail címen értesítse.

2.1.5 Vállalkozó a nyilvántartásba vett bejelentéseket köteles a Szerződés megszűnésétől számított 6 hónapig megőrizni, és abba Megrendelőnek előzetes egyeztetést követően betekintést engedni.

## 2.2 Egyéb bejelentések kezelése

A JIRA-rendszeren kívül leadott bejelentéseket (telefonon, emailen) a Vállalkozó felveszi és rögzíti JIRA-rendszerben és arról annak tartalmával (ticket) együtt emailes értesítést a Megrendelő kapcsolattartói email címére.

## 3 HIBAEHÁRÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

### 3.1 Általános rendelkezések

3.1.1 A Hibaelhárítási Szolgáltatás keretében a Vállalkozó a helpdesk rendszerben (ideértve a 2.2 pontban megadott hibabejelentési módszert) megtett hibabejelentés nyomán közreműködik a Rendszer hibáinak elhárításából adódó feladatok elvégzésében, azaz (a) felveszi a hibajegyet a helpdesken, (b) elvégzi a jelzett hiba behatárolását, és (c) a valósnak bizonyult hiba kijavítását elvégzi, vagy (d) ha a hibát saját hatáskörben a Szerződésben meghatározott, **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** c) pont szerinti okból nem tudja kijavítani, ezt jelzi a Megrendelőnek.

3.1.2 Megrendelő a hibabejelentést a helpdesk rendszeren keresztül juttatja el a Vállalkozónak, a bejelentés tételére irányadó előírások szerint. A Vállalkozó hibajegyet csatol a helpdesk bejegyzéshez, amelyen feltünteti:

- A hibajegy számát
- A hiba bejelentésének a dátumát/idejét
- A hiba keletkezésének a dátumát/idejét
- A hiba leírását
- A hiba kategóriáját
- A hiba elhárításának a dátumát/idejét

Ha a hibát a Vállalkozó észleli, úgy a helpdesk bejelentést és a kapcsolódó hibajegyet elkészíti és így értesíti a Megrendelőt a hibáról.

3.1.3 Felek megállapodnak, hogy a Rendszer hibás működése során keletkezett hibás/elvesztett adatok kijavítása/helyreállítása is a Vállalkozó feladata, így a Havi Szolgáltatási díjon felül külön díjat ennek elvégzéséért nem számíthat fel.

### 3.2 A hiba kijavítása

3.2.1 A hibabehatárolás eredményétől függően a prioritási besorolás szerinti határidők betartásával Vállalkozó a hibát kijavítja.

3.2.2 Ha a Vállalkozó a hibát kiváltó okot határidőre nem tudja megszüntetni, a hibajavításnak úgy is eleget tehet, ha a hibát egy olyan megkerülő megoldással hárítja el (megszünteti a hibajelenséget), ami a Rendszernek a tényleges hibajavítással elérhető szinttel azonos szintű működőképességét biztosítja. Ha a Vállalkozó a megkerülő hibajavítással nem tudja biztosítani a Rendszer azonos szintű működőképességét, de megkerülő megoldással alacsonyabb hibaosztályúra csökkenti a hibát (hibajelenséget), a hibajavításra a továbbiakban az alacsonyabb hibaosztályra vonatkozó teljesítési határidő lesz az irányadó.

- 3.2.3 Vállalkozó a helpdesk rendszerben a hibaelhárítás eseményeit a hibaelhárítás során folyamatosan vezeti. A hibajegyet (hibabejelentést) a Megrendelő a hiba elhárítását követően lezárja.

## **4 TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK**

### **4.1 Támogatási Szolgáltatásokra vonatkozó általános rendelkezések**

- 4.1.1 A Rendszert érintő minden módosítás (kivéve a jelen Szerződés hatálya alatt nyújtott egyéb szolgáltatások) nyomán létrejövő új Rendszer változat esetén Vállalkozó köteles az ÁSZF 4. pontjába foglalt rendelkezéseinek betartására.
- 4.1.2 A Megrendelő által igényelt módosításokat (új változat elkészítését) a Vállalkozó köteles az 1. sz. melléklet szerinti ráfordítás alapú díjak alapulvételével elvégezni. Vállalkozó jogosult a Támogatási Szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérést elutasítani, ha az igényelt ráfordítás a 5 embernapot meghaladja. Ez esetben a Felek külön állapotodnak meg a fejlesztés elvégzésének feltételeiről.
- 4.1.3 Az új változat fejlesztése során Megrendelő külön utasítása vagy kérése nélkül is úgy kell eljárni, hogy
- a (forrás)kód módosításai megfelelően követhetők legyenek szabványos verziókezelési eljárás alkalmazásával;
  - a módosításokkal érintett Rendszer dokumentációk is megfelelően módosításra kerüljenek egységes szerkezetű új dokumentum verziók készítésével.
- 4.1.4 Az új változatok felhasználásának feltételeire eltérő megállapodás hiányában a jelen Szerződésben foglaltakat kell alkalmazni.

### **4.2 Támogatási Szolgáltatásokra vonatkozó szabályok**

- 4.2.1 Ajánlatkérés, ajánlattétel az ajánlat kiegészítése
- 4.2.1.1 A Rendszerrel kapcsolatos fejlesztési igény jelentkezésekor Megrendelő elektronikus levélben ajánlatkérést küld Vállalkozónak.
- 4.2.1.2 Ha a Szerződés hatálya alatt a Megrendelő ajánlatkérést küld Vállalkozónak, Vállalkozó köteles 10 munkanapon belül ajánlatot tenni.
- 4.2.1.3 Vállalkozó az ajánlatkérés megérkezését követő 3 munkanapon belül kérheti az ajánlatkérés, illetve ennek részeként a fejlesztéssel kapcsolatos specifikáció és a fejlesztés ütemezésének további pontosítását. Ebben az esetben az ajánlattételre nyitva álló határidő megfelelően, de legalább további 1 munkanappal meghosszabbodik.
- 4.2.1.4 Vállalkozó az ajánlatkérésre adott ajánlatában megjelöli (a) a fejlesztés teljesítésére vonatkozóan vállalt időmennyiséget (emberóra számot), (b) a Megrendelővel folytatott egyeztetések során kialakult pontosított specifikációt és ütemezést, és (c) a Megrendelő által az ajánlatkérésben megjelölt más feltételeket.
- 4.2.1.5 Vállalkozót az ajánlat 30 napig köti.
- 4.2.1.6 Ha Megrendelő az ajánlat elfogadását megelőzően az ajánlat módosítását vagy további kiegészítését kéri, új ajánlatkérést bocsát ki, amelyben az előző ajánlatkérés törlését és új ajánlat készítését vagy az előző ajánlat kiegészítését kéri. Ha Megrendelő az előző ajánlat kiegészítését kéri, a Vállalkozót a kiegészítendő (előző) ajánlatkérésre tett ajánlata a 30 napon túl is köti, mindaddig, amíg az ajánlatkérés kiegészítésére adott kiegészítő ajánlat is a Vállalkozót köti.
- 4.2.2 Megrendelés és a Megrendelés teljesítése (a fejlesztés elvégzése)
- 4.2.2.1 Ha a Megrendelő az ajánlatot elfogadja, akkor megrendelést küld a Vállalkozónak, visszaigazolvva az elfogadott ajánlatot.

- 4.2.2.2 Megrendelő az átadott fejlesztéseknek és a hozzájuk kapcsolódó dokumentációnak a Szerződésben, a megrendelésben, az annak részét képező specifikációban foglaltaknak, illetve az esetlegesen már korábban elfogadott más fejlesztéseknek való megfelelőségét az átadást követő 15 napon belül megvizsgálja, és kifogásait Vállalkozónak megküldi vagy elfogadja a Támogatási Szolgáltatás eredményét.
- 4.2.2.3 Ha Megrendelő a rendelkezésére álló 15 napos határidőn belül az átadott fejlesztés megvizsgálásával vagy elfogadásával kapcsolatban nem nyilatkozik, a fejlesztést átvettnek, illetve elfogadottnak kell tekinteni.
- 4.2.2.4 Ha Megrendelő meg nem alapozott kifogást tesz, a Vállalkozó rendelkezésére álló határidő az így okozott késedelem idejével meghosszabbodik.
- A kifogások alapján Vállalkozó, a Felek eltérő megállapodása hiányában 5 munkanapon belül elkészíti az adott fejlesztés javított változatát, és azt Megrendelőnek átadja.
- 4.2.2.5 Ha Vállalkozó a fejlesztés elkészítését vagy kijavítását megtagadja, Megrendelő az adott megrendeléstől elállhat.
- 4.2.2.6 Ha a fejlesztés a kijavítás után sem alkalmas a felhasználásra, Megrendelő választása szerint az adott megrendeléstől elállhat vagy a fejlesztés ismételt visszaadása mellett és a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeinek alkalmazásával igényelheti az ismételt kijavítását.
- 4.2.2.7 Felek a szerzői jogról szóló 1999. LXXVI. tv. 49. §. és 60. § (4) bekezdés második mondatában foglalt rendelkezések alkalmazását kizárják.
- 4.2.3 A megrendelésekre vonatkozó változáskezelés
- 4.2.3.1 Ha a Megrendelő a megrendelésben foglaltaktól el kíván térni („változaskérés”), és a változaskérés időpontját megjelöli, Vállalkozó a változaskérésben foglaltak teljesíthetőségét 5 napon belül megvizsgálja, és ajánlatot tesz a Megrendelőnek a változaskérés teljesítéséhez szükséges többletdíjazásról, valamint a munka teljesítésének ütemezéséről.
- 4.2.3.2 Ha Megrendelő a Vállalkozó válaszával számított 15 napon belül írásban elfogadja a Vállalkozó ajánlatában foglalt feltételeket, Vállalkozó válasza elfogadott ajánlatnak minősül, és arra Felek eltérő megállapodása hiányában a változaskéréssel érintett megrendelés is irányadó.

## **5 DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG**

### **5.1 A díjfizetés általános szabályai**

- 5.1.1 Megrendelő a Szolgáltatások nyújtása fejében az ÁSZF 1. mellékletben meghatározott díjat fizeti meg.
- 5.1.2 Az ÁSZF 1. mellékletében meghatározott Üzemeltetési Szolgáltatási havidíj az ott meghatározott szolgáltatások díját átalánydíj jelleggel, korlátlan időtartamban magában foglalja.
- 5.1.3 Az Üzemeltetési Szolgáltatás havidíjban foglalt Szolgáltatásokon túli egyéb Szolgáltatásokért az 1. mellékletben meghatározott ráfordítás alapú díj szerint kiszámlázni.
- 5.1.4 A Szerződés alapján nyújtott időszakos Szolgáltatásokat (üzemeltetési szolgáltatás) Vállalkozó időszakonként előre számlázza ki teljesítés igazolás (TIG) nélkül. Vállalkozó a Ptk. 6:38. § (1) bekezdése és a 2007.VII. tv. 159. § (1)



alapján teljesítés igazolás (TIG) nélkül jogosult számlát kiállítani a Szerződés alapján teljesített szolgáltatásainak ellenértékéről.

- 5.1.5 Megrendelő a számlában foglalt díjakat legkésőbb a számla kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles megfizetni. A fizetés módja a Vállalkozó számláján megjelölt – ennek hiányában a Szerződés 1. pontjában Vállalkozónál rögzített – bankszámlaszámra történő banki átutalás.
- 5.1.6 Ha Megrendelő késedelmesen teljesíti fizetési kötelezettségét, Vállalkozó jogosult késedelmi kamatot érvényesíteni a Ptk. szerint. XXXXX

## 5.2 A Támogatási Szolgáltatás díjának megfizetése

- 5.2.1 Az ajánlatkérés alapján tett megrendelés Szolgáltatási Díját az adott megrendelés tartalmazza, amelyet a Vállalkozó a Támogatási Szolgáltatás teljesítése után számlázhat ki.

Támogatási szolgáltatás esetén Megrendelőnek 15 naptári nap áll rendelkezésre a tesztelésre és/vagy a támogatási szolgáltatás eredményének elfogadására. Amennyiben Megrendelő nem kifogásolja a támogatási szolgáltatás eredményét a fenti 15 naptári napon belül, úgy a támogatási szolgáltatás eredménye elfogadottnak minősül.

Vállalkozó a Ptk. 6:38. § (1) bekezdése és a 2007.VII. tv. 159. § (1) alapján teljesítés igazolás (TIG) nélkül jogosult számlát kiállítani a Szerződés alapján teljesített támogatási szolgáltatásainak ellenértékéről.

- 5.2.2 A Vállalkozó köteles a számlában megjelölni a megrendelés azonosítóját vagy egyéb kapcsolódó adatát.

## 6 IPARJOGVÉDELMI ÉS SZERZŐI JOGI RENDELKEZÉSEK

- 6.1.1 Vállalkozó vállalja, hogy ha jelen Szerződés alapján olyan szoftvert/webhely kódot módosít (javít, továbbfejleszt, átdolgoz), amelyre vonatkozóan Felek külön szerződésben, így különösen a Fejlesztési Szerződésben rendelkeztek a szerzői joggal kapcsolatos kérdésekben, továbbra is e külön szerződésben foglalt feltételek az irányadóak a módosított szoftver szerzői jogi rendelkezéseire vonatkozóan.
- 6.1.2 Egyéb, a jelen Szerződés alapján megvalósított független fejlesztésekre vonatkozóan a Vállalkozó a Fejlesztési Szerződésben meghatározott feltételek szerint biztosítja Megrendelőnek a felhasználási jog megszerzését és a vonatkozó forráskód és forrásállomány felhasználását.

## 7 FELEK EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

### 7.1 Együttműködési kötelezettség

- 7.1.1 Vállalkozó köteles a Szerződés teljesítése során együttműködni a Megrendelő által meghatározott harmadik személyekkel.
- 7.1.2 A Rendszer új interfészének fejlesztése vagy csatlakoztatása esetén a Vállalkozó az új interfész fejlesztése, tesztelése és implementációja és tesztelése során köteles az új interfész szállítójával együttműködni.
- 7.1.3 Vállalkozó felel minden olyan kárért, amely a jelen pont szerinti együttműködési kötelezettségének vétkes megszegése okoz.

### 7.2 Vállalkozó tájékoztatási kötelezettsége

Vállalkozó az általa végzett tevékenység közben köteles Megrendelő figyelmét értesítés keretében felhívni az általa észlelt (a) rendellenes környezeti feltételekre, (b) üzemeltetési szokásra, vagy (c) bármely egyéb, a Rendszer működése szempontjából veszélyforrást jelentő gyakorlatra, hibaforrásra, még akkor is ha ez a Rendszer működését közvetlenül nem fenyegeti.

## **8 A SZERZŐDÉS HATÁLYA, MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA**

### **8.1 A Szerződés hatálya**

A Szerződés a Rendszer éles üzembe állítása napján lép hatályba, azaz azon a napon, amikor a Rendszert a Megrendelő elfogadta és azt a felhasználók számára elérhetővé teszik teljes funkcionalitással. A Szerződés határozatlan idejű.

### **8.2 A Szerződés megszűnése**

- 8.2.1 Bármely Fél a Szerződést indokolás nélkül felmondhatja a szolgáltatási időszak (negyedév, félév, év) vége előtt minimum 10 munkanappal a másik félhez intézett elektronikus levélben közölt nyilatkozatával.
- 8.2.2 Minden előzetes figyelmeztetés nélkül Vállalkozó jogosult a szolgáltatásait szüneteltetni, amennyiben Megrendelő a részére megküldött számlában közölt fizetési határidő eredménytelen lejárta után 3 munkanappal sem egyenlíti ki a számla ellenértékét.
- 8.2.3 Vállalkozó jogosult a Szerződést azonnali hatállyal, Megrendelő írásbeli értesítésével felmondani, ha Megrendelő Vállalkozó írásbeli felszólítása ellenére 30 napon túl sem tesz eleget valamely esedékes fizetési kötelezettségének.
- 8.2.4 A Szerződés megszűnése a jogszavatosságra, a Szerződés teljesítése során létrejött és átadott szerzői művek felhasználási jogának engedésére, illetve szerzői vagyoni jogok átruházására vonatkozó rendelkezések hatályát nem érinti.
- 8.2.5 Jelen szerződés megszűnése a folyamatban lévő megrendelt Támogatási Szolgáltatások teljesítését csak akkor érinti, ha Megrendelő azokról kifejezetten elállt.
- 8.2.6 Felek a felmondás hatályosulásáig elvégzett munkákkal elszámolnak.
- 8.2.7 A Szerződés megszűnésekor Vállalkozó a Szolgáltatások nyújtásának során keletkezett dokumentumokat, kódokat, adathordozókat köteles Megrendelőnek elektronikus formában átadni.

## **9 EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

### **9.1 A Szerződés módosítása**

Vállalkozó a díjat jogosult évente egy alkalommal, elsőként minden év január 1-én egyoldalúan megemelni. Vállalkozó a Megrendelő az emelésről legalább annak hatálybalépését 10 nappal megelőzően értesíti.

### **9.2 Mellékletek**

Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

- 1. sz. melléklet – Szolgáltatási Díjak
- 2. sz. melléklet – Fogalom meghatározások



## SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK

*A jelen mellékletben feltüntetett díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót*

### 1 Üzemeltetési szolgáltatás havi díja:

Standard:

	<b>XS</b>	<b>S</b>	<b>M</b>	<b>L</b>
<b>Havidíj (nettó / hó)</b>	2900 Ft	5900 Ft	10500 Ft	14900 Ft
Tárhely (web és email)	1 GB	2,5 GB	5GB	Egyedi
Rendszeres biztonsági frissítések	Nincs	Félévente	Háromhavonta	Havonta
Rendszeres backup	1 db backup a csomag indulásakor	Félévente	Háromhavonta	Havonta
Normál üzemelést nem hátráltató hiba esetén	5 munkanapon belül javítás	2 munkanapon belül javítás	2 munkanapon belül javítás	1 napon belül javítás
Normál üzemelést hátráltató hiba esetén	Legutolsó biztonsági mentés visszaállítása 2 munkanapon belül	Legutolsó biztonsági mentés visszaállítása 2 munkanapon belül	Legutolsó biztonsági mentés visszaállítása 24 órán belül	Legutolsó biztonsági mentés visszaállítása 24 órán belül
Service Desk használat a hibabejelentésekre	Nem	Nem	Igen	Igen
Alertek (értesítők), ha nem működik a rendszer	Nem	Nem	Igen	Igen
E-mail management	0	0	20 perc / hónap	20 perc / hónap
(Kritikus) Biztonsági frissítések azonnali telepítése	Nem	Nem	Nem	Igen
Ad-hoc frissítések	Nem	Nem	Nem	Igen
Domain kezelés (új oldal esetén)	Nem	Nem	Nem	Igen

Egyedi díjszabás: Ügyféllel megbeszéltek szerint

### 2 Támogatási Szolgáltatások díjai

A ráfordítás alapú díjakat egyedi megrendelések alapján adott ajánlat és annak Megrendelő általi elfogadása után történő teljesítés után számlázhatja ki a Vállalkozó.

Minden egyéb kérés a honlap fejlesztés átadása után 9.500 Ft + Áfa / óra díjon történik.

A nyelvesítés előkészítése, amennyiben szükséges 20.000 Ft + ÁFA / nyelv. A nyelvi anyagok fordítását és feltöltését az ár nem tartalmazza.

Az ár egy összegben, a honlap élesítése után fizetendő 8 napos fizetési határidővel.  
Az ár a domain nevekkel járó költségeket nem tartalmazza.

## FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

- **Szerződés:** a jelen Üzemeltetési és Támogatási Szerződés Általános Szerződési feltételek, valamint a szerződés megkötése során közölt egyedi feltételek együtt alkotják a teljes Szerződést, melyet Felek kötöttek.
- **Fejlesztési Szerződés:** A Felek között korábban kötött webfejlesztési szerződés, amely alapján a Vállalkozó a Megrendelő részére webhelyet/honlapot vagy egyéb terméket fejlesztett és Megrendelőnek éles üzemre átadta.
- **Rendszer:** A Megrendelő számára a Vállalkozó által implementált, a Fejlesztési Szerződésben meghatározott termékét (webhelyet, honlapot), valamint az annak működéshez szükséges további hardver- (szerver konfiguráció és tárhely), szoftver (operációs rendszer, adatbázis kezelő) elemek, valamint az Internetről való elérhetőséget biztosító meghatározott sávszélességű hálózati hálózati kapcsolat.
- **Szolgáltatás:** A Szerződésben meghatározott üzemeltetési és támogatási szolgáltatások összessége, amelyet a Vállalkozó a Rendszerrel kapcsolatban nyújtani köteles.
- **Szolgáltatási Díj:** A Vállalkozó által jelen Szerződés szerint nyújtott Szolgáltatásért, fizetendő ellenérték.
- **Hiba:** A Szerződésben meghatározott rendes üzemmenettől eltérő üzemelési vagy működési jelenség, amelynek egyes kategóriái a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontban kerültek meghatározásra.
- **Munkaidő:** munkanapokon 8:00 és 17:00 óra közötti időszak.

