



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Informatikai Szolgáltatások Nyújtására

Hatályos: 2026. 07. 10. napjától

Verziószám: 1.0

Digistar Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 7623 Pécs, Szabadság u. 48. 5. • Telephely: 7623 Pécs, Közraktár utca 4/1.

Cégjegyzékszám: 02-09-068944 • Adószám: 13121848-2-02

Képviselő: Batki Gábor ügyvezető • Ügyfélportál: <https://ugyfelportal.digistar.hu>

1. Általános rendelkezések

1.1. A Szolgáltató

Név: Digistar Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Szolgáltató vagy Digistar)

Székhely: 7623 Pécs, Szabadság u. 48. 5.

Telephely: 7623 Pécs, Közraktár utca 4/1.

Cégjegyzékszám: 02-09-068944 · Adószám: 13121848-2-02

Képviselő: Batki Gábor ügyvezető

Elérhetőség: info@digistar.hu · Ügyfélportál: <https://ugyfelportal.digistar.hu>

1.2. Az ÁSZF tárgya és hatálya

1.2.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Digistar Kft. által nyújtott informatikai szolgáltatások általános szerződési keretfeltételeit tartalmazza.

1.2.2. Az ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan jogviszonyra, amely a Szolgáltató és a Megrendelő között informatikai szolgáltatás nyújtására irányuló Egyedi Szerződés alapján jön létre.

1.2.3. Az ÁSZF a hatálybalépés napjától érvényes és visszavonásig, illetve új verzió hatálybalépéséig hatályos.

1.3. Alkalmazási kör

1.3.1. Jelen ÁSZF alkalmazandó minden, a Szolgáltatóval kötött informatikai szolgáltatási szerződésre, függetlenül a kiválasztott szolgáltatási modulok számától és típusától.

1.3.2. Az ÁSZF nem terjed ki a Szolgáltató által nyújtott irodatechnikai szolgáltatásokra (nyomtató- és másolóberlés, karbantartás), amelyekre külön szerződési feltételek vonatkoznak.

1.4. Dokumentum-hierarchia

1.4.1. A Szolgáltató és a Megrendelő közötti jogviszonyt az alábbi dokumentumok együttesen alkotják, az alábbi elsőbbségi sorrendben:

- (a) **Egyedi Szerződés** – a Megrendelővel kötött egyedi megállapodás, amely tartalmazza a Megrendelő adatait, a kiválasztott szolgáltatási modulokat, a konkrét díjakat, az eszközlístát, a kritikus folyamatokat és a kapcsolattartókat;
- (b) **Jelen ÁSZF és mellékletei** – az általános jogi, operatív és szolgáltatási keretfeltételek;
- (c) **Szolgáltatási Katalógus** – a Szolgáltató által kínált szolgáltatási modulok részletes leírása, tartalma, paraméterei és feltételei, amely az Ügyfélportálon elérhető.

1.4.2. Ellentmondás esetén a magasabb rangsorbeli dokumentum rendelkezései az irányadóak. Az Egyedi Szerződés rendelkezései felülírják az ÁSZF-et, az ÁSZF rendelkezései pedig felülírják a Szolgáltatási Katalógust.

1.4.3. Amennyiben a Megrendelő az Egyedi Szerződésben (modul-mátrix) a NIS2 szerződéses megfelelés vagy a NIS2 szintű Adatbiztonság szintet aktívként jelöli, úgy jelen ÁSZF 14. pontja szerinti feltételes rendelkezések is a jogviszony részét képezik.

1.5. Az ÁSZF elfogadása

1.5.1. A Megrendelő az Egyedi Szerződés aláírásával kijelenti, hogy jelen ÁSZF-et megismerte és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el.

1.5.2. Az Egyedi Szerződés az ÁSZF-re való hivatkozást kifejezetten tartalmazza, és a Megrendelő aláírás előtt az ÁSZF teljes szövegéhez hozzáférést kap az Ügyfélportálon vagy nyomtatott formában.

1.6. Az ÁSZF elérhetősége

1.6.1. Az ÁSZF mindenkor hatályos változata, valamint annak korábbi verziói az Ügyfélportálon bármikor megtekinthetők: <https://ugyfelportal.digistar.hu>

1.6.2. A Megrendelő kérésére a Szolgáltató az ÁSZF hatályos példányát elektronikus úton (e-mail) vagy nyomtatott formában is megküldi.

1.7. Az ÁSZF módosítása

1.7.1. A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani.

1.7.2. A Szolgáltató az ÁSZF módosításáról a Megrendelőt az alábbi módon értesíti:

- (a) **E-mail értesítés** a Megrendelő Egyedi Szerződésben megadott kapcsolattartói e-mail címére, amely tartalmazza a módosítás tényét, lényegét és a hatálybalépés dátumát;
- (b) **Ügyfélportál értesítés** – a módosított ÁSZF feltöltésre kerül az Ügyfélportálra, és a Megrendelő a bejelentkezéskor felugró értesítő ablakban tájékoztatást kap a módosításról. A módosítás megismerését a Megrendelő az értesítő ablak végén megjelenő jelölőnégyzet bejelölésével és az „Elfogadom” gomb megnyomásával igazolja.

1.7.3. A módosítás az értesítés küldésétől számított 30 (harminc) naptári nap elteltével lép hatályba (a továbbiakban: Hatálybalépés Napja).

1.7.4. A Megrendelő a módosítással szemben a Hatálybalépés Napjáig írásban kifogást emelhet. Kifogás esetén a Megrendelő jogosult a szerződést a Hatálybalépés Napjával felmondani. A felmondás nem mentesíti a Megrendelőt a felmondás időpontjáig keletkezett díjfizetési kötelezettségei alól.

1.7.5. Amennyiben a Megrendelő a Hatálybalépés Napjáig kifogást nem emel, a módosítást a Megrendelő részéről elfogadottnak kell tekinteni (hallgatólagos elfogadás).

1.8. Szolgáltatási Katalógus

1.8.1. Az ÁSZF szerves mellékletét képezi a Szolgáltatási Katalógus, amely a Szolgáltató által kínált szolgáltatási modulok részletes leírását tartalmazza.

1.8.2. A Szolgáltatási Katalógus módosítására az 1.7. pontban foglalt rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

1.8.3. A Szolgáltatási Katalógus mindenkor hatályos változata az Ügyfélportálon érhető el.

1.9. Érvénytelenségi záradék

1.9.1. Amennyiben jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek, jogszerűtlennek vagy végrehajthatatlannak minősül, az nem érinti az ÁSZF többi rendelkezésének érvényességét és végrehajthatóságát.

1.9.2. Az érvénytelen rendelkezés helyébe olyan érvényes rendelkezés lép, amely a Felek eredeti gazdasági szándékához legközelebb áll.

1.10. Irányadó jog

Jelen ÁSZF-re és az annak alapján létrejövő jogviszonyokra a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései az irányadóak.

1.11. Nyelv

1.11.1. Jelen ÁSZF magyar nyelven készült.

1.11.2. Amennyiben az ÁSZF idegen nyelvű fordítása is készül, a magyar nyelvű változat és az idegen nyelvű fordítás közötti eltérés esetén a magyar nyelvű változat az irányadó.

2. Fogalmak

Jelen ÁSZF alkalmazásában az alábbi fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

Szolgáltató: Digistar Korlátolt Felelősségű Társaság (Digistar Kft.), az 1.1. pontban meghatározott adatokkal.

Megrendelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Szolgáltatóval Egyedi Szerződést köt informatikai szolgáltatás igénybevételére.

Felek: a Szolgáltató és a Megrendelő együttesen.

Egyedi Szerződés: a Felek között létrejövő írásbeli megállapodás, amely a Megrendelő által igénybe vett szolgáltatási modulokat, azok paramétereit, a díjazást és az egyéb különös feltételeket tartalmazza.

ÁSZF: jelen Általános Szerződési Feltételek dokumentum.

Szolgáltatási Katalógus: a Szolgáltató által kínált informatikai szolgáltatási modulok részletes leírását, tartalmát, paramétereit és feltételeit – ideértve az egyes modulok igénybevételének műszaki előfeltételeit – tartalmazó dokumentum, amely az Ügyfélportálon elérhető.

Szolgáltatási Modul: a Szolgáltatási Katalógusban meghatározott, önállóan vagy más modulokkal kombinálva igénybe vehető szolgáltatási csomag. Az Alapszolgáltatás minden szerződés kötelező eleme; a kiegészítő modulok szabadon választhatók.

Alapszolgáltatás: IT infrastruktúra üzemeltetési alapmodul, amely magában foglalja a szerver- és hálózat-felügyeletet, a helpdesk szolgáltatást, az alapszintű biztonsági beállításokat, a végpontvédelmet, az operációs rendszer szintű frissítések kezelését (OS patch) és a rendszeres karbantartást, a Szolgáltatási Katalógusban részletezettek szerint. Az Egyedi Szerződés egyes eszköztípusokra az Alapszolgáltatás elemeinek részleges hatókörét is megállapíthatja (4.7.4. pont).

Kiegészítő Modul: az Alapszolgáltatáson felül választható szolgáltatási csomag, a 4.3. pont szerint.

Végpontvédelem (Endpoint Protection): az Alapszolgáltatás részét képező, a Megrendelő munkaállomásain és szerverein telepített és központilag felügyelt vírusvédelmi és/vagy EDR (Endpoint Detection and Response) megoldás. Az Egyedi Szerződés rendelkezése alapján munkaállomásokra önálló díjazású tételként is nyújtható (4.7.4. pont).

Hiba: olyan esemény, amely a Megrendelő informatikai rendszerrel támogatott üzleti folyamatainak normál működését negatívan befolyásolja.

Igény (Szolgáltatási Igény): olyan megrendelői igény, amely nem hiba, és amely a Megrendelő fennálló informatikai rendszerét és üzleti folyamatait működésében nem változtatja meg (például: munkavállalók be- és kiléptetése, jogosultságok módosítása, kliensoldali szoftvertelepítés, munkaállomás cseréje, switch-port konfigurálása).

Változás: olyan igény, amelynek megvalósítása során a Megrendelő infrastruktúrájának elemei, konfigurációja vagy üzleti folyamatai megváltoznak, vagy amely biztonsági szempontból jóváhagyásra szorul (például: hálózat- vagy szerverbővítés, szerver- és hálózati eszközök konfigurálása, szerveroldali szoftver telepítése vagy konfigurációjának módosítása, tűzfal- vagy végpontvédelmi konfiguráció módosítása, adminisztrátori jogkör kiosztása).

Kritikus folyamat: a Megrendelő tevékenységében minden olyan, informatikai rendszerrel támogatott folyamat, amelynek kiesése a Megrendelőnek jelentős kárt okoz. A kritikus folyamatokat a Felek az Egyedi Szerződésben rögzítik.

Beszállító (harmadik fél): a Megrendelő részére szoftvert és/vagy informatikai szolgáltatást, vagy azon alapuló megoldást nyújtó harmadik fél.

Ügyfélportál: a Szolgáltató által üzemeltetett online felület (<https://ugyfelportal.digistar.hu>), amelyen a Megrendelő hozzáfér a szerződéses dokumentumokhoz, az ÁSZF aktuális és korábbi verzióihoz, hibabejelentést és igénybejelentést tehet, és nyomon követheti a szolgáltatási eseményeket.

SLA (Service Level Agreement): szolgáltatási szintekre vonatkozó vállalások, amelyeket jelen ÁSZF 5. pontja határoz meg.

Hibabejelentés: a Megrendelő által a Szolgáltatónak írásban (Ügyfélportál, e-mail, illetve telefonon szóban, írásban megerősítve) megküldött értesítés szolgáltatási hibáról vagy zavarról.

Készenléti (on-call) elérhetőség: a Szolgáltató által a kritikus (P1) és magas (P2) prioritású hibák bejelentésére biztosított telefonos elérhetőség (+36 70 686 6222), az 5.1.2. pont szerinti feltételekkel.

Reakcióidő: a hibabejelentés beérkezése és a Szolgáltató első érdemi visszajelzése, illetve a hibaelhárítás megkezdése között eltelt idő.

Helyreállítási idő: a hibabejelentés beérkezése és a szolgáltatás újraélesztése vagy a hibaáthidalás között eltelt idő.

Munkaidő: hétfőtől csütörtökig 8:00–16:00, pénteken 8:00–14:00, a magyar munkaszüneti napok kivételével, kivéve ha az Egyedi Szerződés ettől eltérően rendelkezik.

Eszközlista: az Egyedi Szerződés mellékletét képező felsorolás a Megrendelő informatikai eszközeiről (szerverek, munkaállomások, hálózati eszközök, szoftverek), amelyekre a szolgáltatás kiterjed.

EIR (elektronikus információs rendszer): a Megrendelő azon informatikai rendszerei, amelyeket a Szolgáltató a szerződés alapján üzemeltet vagy amelyekhez hozzáfér; a fogalmat a 14. pont a Kiberbiztonsági tv. szerinti tartalommal alkalmazza.

Vis Maior: olyan előre nem látható, elháríthatatlan külső körülmény, amely megakadályozza valamelyik Fél szerződéses kötelezettségének teljesítését.

3. Szerződés létrejötte és futamidő

3.1. A szerződés létrejötte

3.1.1. A Felek közötti jogviszony az Egyedi Szerződés mindkét Fél általi aláírásával jön létre.

3.1.2. Az Egyedi Szerződés aláírásával a Megrendelő elfogadja jelen ÁSZF rendelkezéseit, valamint a Szolgáltatási Katalógus vonatkozó tartalmát.

3.1.3. A szolgáltatás nyújtása az Egyedi Szerződésben meghatározott kezdő időpontban indul, feltéve hogy a Megrendelő a szükséges hozzáféréseket és információkat a Szolgáltató részére biztosította.

3.2. Futamidő

3.2.1. A szerződés első alkalommal 12 (tizenkét) hónap határozott időtartamra jön létre (a továbbiakban: Tárgyciklus). A határozott időtartam kezdőnapját az Egyedi Szerződés tartalmazza.

3.2.2. A Tárgyciklus utolsó napját (a továbbiakban: Fordulónap) követően a szerződés – a 3.3. pont szerinti felmondás hiányában – automatikusan és ismételtén újabb 12 (tizenkét) hónapos Tárgyciklusra megújul, változatlan feltételekkel.

3.2.3. Az Egyedi Szerződés a fentiektől eltérő futamidőt vagy Tárgyciklus-hosszúságot is megállapíthat.

3.3. Rendes felmondás

3.3.1. Bármelyik Fél jogosult a szerződést a Fordulónapra, indokolás nélkül, írásban felmondani.

3.3.2. A Megrendelő a felmondását legalább 60 (hatvan) naptári nappal a Fordulónap előtt köteles a Szolgáltatónak megküldeni.

3.3.3. A Szolgáltató a felmondását legalább 90 (kilencven) naptári nappal a Fordulónap előtt köteles a Megrendelőnek megküldeni.

3.3.4. Amennyiben a 3.3.2., illetve 3.3.3. pont szerinti határidőben egyik Fél sem mond fel, a szerződés a 3.2.2. pont szerint újabb Tárgyciklusra megújul.

3.3.5. A rendes felmondás a Fordulónappal szünteti meg a szerződést. A Tárgyciklus lejártá előtti időszakra rendes felmondásnak nincs helye; ez nem érinti a rendkívüli felmondás (3.4. pont) jogát.

3.4. Rendkívüli felmondás

3.4.1. Bármelyik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal, írásban felmondani, ha a másik Fél:

- (a) jelen ÁSZF vagy az Egyedi Szerződés lényeges rendelkezését súlyosan megszegi, és a szegést az erre vonatkozó írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül nem orvosolja;
- (b) fizetési kötelezettségének a felszólítás ellenére 45 (negyvenöt) naptári napon belül sem tesz eleget;
- (c) ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indul;
- (d) a titoktartási vagy adatvédelmi kötelezettségeit súlyosan megsérti.

3.4.2. A rendkívüli felmondás nem érinti a felmondás időpontjáig keletkezett jogokat és kötelezettségeket.

3.5. A szerződés megszűnésének jogkövetkezményei

3.5.1. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató köteles a Megrendelő adatait és rendszereit a Megrendelő vagy általa kijelölt harmadik fél részére átadni, az átadás-átvételben ésszerű mértékben közreműködni.

3.5.2. Az átadás-átvétel időtartama legfeljebb 30 (harminc) naptári nap, amely időszak alatt a Szolgáltató a szolgáltatást továbbra is nyújtja.

3.5.3. Az átadás-átvétel során felmerülő, a szokásos ügymenetet meghaladó munka díját a Szolgáltató jogosult a mindenkorai óradíjon felszámítani.

3.5.4. A szerződés idő előtti – a Szolgáltatónak fel nem róható okból történő – megszűnése esetén a Megrendelő megtéríti a Szolgáltató által a Tárgyciklusra már beszerzett, vissza nem téríthető szoftverlicencek (különösen RMM/monitoring licencek) arányos, fel nem használt részének ellenértékét.

4. Szolgáltatás tartalma és moduláris felépítés

4.1. Moduláris rendszer

4.1.1. A Szolgáltató informatikai szolgáltatásait moduláris rendszerben nyújtja, az alábbi felépítés szerint:

- (a) **Alapszolgáltatás (kötelező):** IT infrastruktúra üzemeltetés – minden szerződés alapeleme;
- (b) **Kiegészítő Modulok (választható):** a Megrendelő igényei szerint szabadon kombinálható további szolgáltatások.

4.1.2. A Megrendelő által igénybe vett modulokat az Egyedi Szerződés (modul-mátrix) tartalmazza.

4.2. Alapszolgáltatás – IT infrastruktúra üzemeltetés

4.2.1. Az Alapszolgáltatás az alábbi tevékenységeket foglalja magában a Szolgáltatási Katalógusban részletezettek szerint:

- (a) szerver- és hálózati infrastruktúra távfelügyelete és folyamatos monitorozása;
- (b) helpdesk szolgáltatás (hibabejelentés fogadása, hibajegy-kezelés);

- (c) tűzfal-kezelés és alapszintű biztonsági beállítások;
- (d) végpontvédelem: vírusvédelmi és/vagy EDR megoldás telepítése, konfigurálása, központi felügyelete és frissítése a Megrendelő munkaállomásain és szerverein;
- (e) operációs rendszer szintű frissítések kezelése (OS patch management);
- (f) rendszeres karbantartás (állapotellenőrzés, megelőző karbantartás);
- (g) távoli és helyszíni hibaelhárítás az SLA keretein belül.

4.3. Kiegészítő Modulok

4.3.1. A Szolgáltató különösen az alábbi Kiegészítő Modulokat kínálja; a mindenkor teljes modulkínálatot, a részletes tartalmat és a modul-specifikus előfeltételeket a Szolgáltatási Katalógus tartalmazza:

- (a) **MDM (Mobile Device Management):** mobil eszközök központi kezelése, biztonsági szabályzatok érvényesítése, távoli törlés;
- (b) **Patch Management (3rd Party):** harmadik fél által gyártott szoftverek (pl. PDF-olvasók, böngészők, irodai alkalmazások) központi, adatbázis alapú frissítés-kezelése és megfelelőségi ellenőrzése. Nem tartalmazza az operációs rendszer frissítéseinek kezelését, amely az Alapszolgáltatás része;
- (c) **Felhő Mentési Szolgáltatás:** a Megrendelő adatainak és rendszereinek rendszeres, titkosított felhőalapú mentése, visszatöltési teszteléssel;
- (d) **Felhős Infrastruktúra:** felhőalapú szerver- és tárolási környezet biztosítása és üzemeltetése;
- (e) **NIS2 szerződéses megfelelés:** a Kiberbiztonsági tv. szerinti, a Szolgáltatót mint közreműködőt terhelő garanciális (szállítói) kötelezettségek szerződéses biztosítása a NIS2-kötelezett Megrendelő számára, a 14. pont szerinti tartalommal. E szint adminisztratív jellegű, és nem tartalmazza a Kiberbiztonsági tv. és a 7/2024. (VI. 24.) MK rendelet szerinti megelőző technikai intézkedéseket;
- (f) **NIS2 szintű Adatbiztonság:** a Kiberbiztonsági tv. (2024. évi LXIX. tv.) és a 7/2024. (VI. 24.) MK rendelet szerinti, a biztonsági osztálynak megfelelő, megelőző kiberbiztonsági intézkedések tervezése, bevezetése és folyamatos fenntartása. E modul magában foglalja az (e) pont szerinti garanciális kötelezettségeket is;
- (g) **Microsoft 365 Licenckezelés:** Microsoft 365 licencek beszerzése, kiosztása, felhasználói fiókok adminisztrációja, licenccsomag-váltás kezelése és az M365 környezet folyamatos karbantartása;
- (h) **IT Tanácsadás és Konzultáció:** IT stratégiai tanácsadás, infrastruktúra-tervezés, beszerzési tanácsadás, IT költségvetés-tervezés és technológiai útiterv. Díjazása havi átalánydíjjal vagy eseti óradíjjal, az Egyedi Szerződés szerint;
- (i) **Hálózatépítés és Rendszerintegráció:** hálózati infrastruktúra tervezése és kiépítése, szerverüzem beállítása, rendszermigráció, hardvertelepítés. Projekt alapú, keretszerződéses formában, kedvezményes óradíjjal;
- (j) **Security Awareness Oktatás:** munkavállalói kiberbiztonsági tudatossági képzések szervezése és lebonyolítása, adathalász-szimulációk, periodikus oktatási anyagok;
- (k) **Beszállító- (harmadik fél) menedzsment:** a Megrendelő által nevesített informatikai beszállítókkal, szolgáltatókkal történő technikai kapcsolattartás és ügyintézés a Megrendelő nevében. Feltételei: a Megrendelő a 8.12. pont szerint nevesíti a beszállítókat és biztosítja a Szolgáltató eljárási jogosultságát; a beszállítónál felmerülő költségek a Megrendelőt terhelik;
- (l) **24/7 Monitoring (Prémium):** a Megrendelő informatikai rendszereinek éjjel-nappali, folyamatos távfelügyelete, riasztási és azonnali beavatkozási képességgel, munkaidőn kívüli SLA-vállalással és készenléti (on-call) elérhetőséggel;
- (m) **Nyomtatásmenedzsment (IT oldali):** hálózati nyomtatók IT üzemeltetése, nyomtatási szabályzatok érvényesítése. Nem terjed ki az irodatechnikai eszközök fizikai karbantartására;

- (n) **Disaster Recovery (DR) és Üzletmenet-folytonosság:** katasztrófa-helyreállítási terv készítése, rendszeres tesztelése, RTO/RPO célok meghatározása és az üzletmenet-folytonossági képességek fenntartása;
- (o) **AI és automatizáció (egyedi bevezetési projekt):** folyamatautomatizálás, AI-alapú dokumentumfeldolgozás, belső tudásbázis-asszisztens (RAG) és AI audit/stratégia, egyedi bevezetési projekt keretében. Vezető elv az adatszuverenitás: az adat helyben marad; felhős AI-szolgáltatás kizárólag indokolt esetben, a Megrendelő tudtával.
- (p) **Levelezés-üzemeltetés:** a Megrendelő saját üzemeltetésű (helyi / self-hosted) levelezőrendszerének üzemeltetése postafiók-szintű elszámolással, platformfüggetlenül;
- (q) **IP kamera és NVR rendszerek IT-oldali üzemeltetése:** a Megrendelő kamerarendszerének informatikai (hálózati és szoftveres) felügyelete. Nem minősül a 2005. évi CXXXIII. törvény szerinti vagyonvédelmi szolgáltatásnak; a Szolgáltató a felvételeket nem figyeli és nem elemzi;
- (r) **Domain és webtárhely:** domain nevek regisztrációja, megújítása és webtárhely biztosítása harmadik fél bevonásával, közvetített szolgáltatásként;
- (s) **SSL/TLS tanúsítvány-menedzsment:** tanúsítványok beszerzése, folyamatos megújítása és telepítése a Szolgáltató által üzemeltetett rendszereken, közvetített szolgáltatásként.

4.3.2. A Szolgáltató a Szolgáltatási Katalógust új modulokkal bővítheti az 1.7. pontban foglalt módosítási eljárás keretében.

4.4. Szolgáltatási Katalógus és annak szerepe

4.4.1. Az egyes modulok részletes tartalmát, paramétereit, feltételeit és korlátait a Szolgáltatási Katalógus határozza meg.

4.4.2. Jelen ÁSZF és a Szolgáltatási Katalógus közötti eltérés esetén az 1.4. pontban foglalt dokumentum-hierarchia az irányadó.

4.5. A modulok igénybevételének előfeltételei

4.5.1. Az egyes szolgáltatási modulok igénybevételének műszaki előfeltételeit (például menedzselhető hálózati eszközök, VPN-képes router/tűzfal, VLAN- és SNMP-támogatás, szervertől Out-of-Band menedzsment, a mentéshez szükséges független adattároló, a levelezési szolgáltató adminisztrációs felületéhez való hozzáférés) a Szolgáltatási Katalógus modulonként tartalmazza.

4.5.2. Az előfeltételek biztosítása a Megrendelő feladata és költsége. Amennyiben az előfeltételek nem állnak fenn, a Szolgáltató az érintett modult nem, vagy csak korlátozott tartalommal nyújtja, és az ebből eredő következményekért felelősséget nem vállal.

4.6. Elavult (EOL) hardver és szoftver

4.6.1. Az üzemeltetett hardver- és szoftverelemeknek a gyártó által támogatott (nem End-of-Life) státuszban kell lenniük.

4.6.2. A gyártó által már nem támogatott eszközök vagy szoftverek üzemeltetését a Szolgáltató kizárólag külön díjazás ellenében vállalja; az ilyen eszközön végzett munka minden esetben számlázásra kerül.

4.6.3. A gyártói támogatás hiányában a probléma vagy igény megoldása nem garantált.

4.6.4. Az ismert biztonsági sebezhetőséggel rendelkező eszközök vagy szoftverek üzemeltetését a Szolgáltató jogosult megtagadni.

4.7. A szolgáltatás korlátai

4.7.1. A Szolgáltatás kizárólag az Egyedi Szerződésben és annak mellékleteiben (Eszközlista) meghatározott eszközökre és rendszerekre terjed ki.

4.7.2. A Szolgáltató nem felelős olyan rendszerekért és szoftverekért, amelyeket a Megrendelő a Szolgáltató írásbeli jóváhagyása nélkül telepített vagy módosított.

4.7.3. Harmadik fél által nyújtott szolgáltatások (internet-szolgáltató, felhőszolgáltató, szoftvergyártó) elérhetőségéért és működéséért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

4.7.4. Az Alapszolgáltatás keretében nyújtott egyes szolgáltatási funkciók (pl. Helpdesk, végpontvédelem, operációs rendszer frissítés-kezelés) hatóköre dinamikusan, az Eszközlistában szereplő eszközök típusa (szerver, munkaállomás, hálózati eszköz) alapján aktiválódik. Amennyiben egy adott eszköztípus (például munkaállomás/kliens) nem szerepel az Eszközlistán, az arra a típusra vonatkozó üzemeltetési funkciók, valamint a kapcsolódó végfelhasználói támogatás (Helpdesk) nem képezik a szolgáltatás tárgyát.

Az Egyedi Szerződés úgy is rendelkezhet, hogy az Eszközlistán szereplő valamely eszköztípusra – így különösen munkaállomásokra – az Alapszolgáltatás elemei közül csak egyes, tételesen megjelölt szolgáltatások (például a végpontvédelem) terjednek ki (részleges hatókörű eszköz). Ilyen esetben a meg nem jelölt üzemeltetési funkciók az érintett eszközökre nem képezik a szolgáltatás tárgyát; a bejelentések fogadása és hibajegyként történő kezelése, valamint az eseti – időkeret terhére vagy óradíjon elszámolt – hibaelhárítás lehetősége azonban az érintett eszközökre is fennmarad.

5. Szolgáltatási szintek (SLA)

5.1. Prioritási szintek

5.1.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket az alábbi prioritási szintek szerint kezeli:

P1 – Kritikus: a Megrendelő üzleti tevékenységét teljes egészében megbénító hiba (pl. szerverleállás, teljes hálózati kiesés). Reakcióidő: 30 perc. Cél helyreállítási idő: 4 munkaóra.

P2 – Magas: jelentős üzleti hatással járó hiba, de a működés részlegesen fenntartható (pl. levelezőszerver-kiesés, elsődleges alkalmazás meghibásodása). Reakcióidő: 1 munkaóra. Cél helyreállítási idő: 8 munkaóra.

P3 – Közepes: korlátozott hatású hiba, áthidaló megoldás elérhető (pl. nyomtatóhiba, egyes munkaállomások problémája). Reakcióidő: 2 munkaóra. Cél helyreállítási idő: 2 munkanap.

P4 – Alacsony: minimális hatású kérés vagy fejlesztési igény. Reakcióidő: 4 munkaóra. Cél helyreállítási idő: 5 munkanap.

5.1.2. A reakció- és helyreállítási idők – eltérő megállapodás hiányában – munkaidőben (lásd Fogalmak) értendők. A kritikus (P1) hiba észlelése nem függ helyszíni jelenléttől: amennyiben a hibát a monitoring jelzi, a reakcióidő a riasztástól indul. A P1 és P2 hibák bejelentésére a Szolgáltató **készenléti (on-call) telefonszámot biztosít: +36 70 686 6222**. A vállalt P1/P2 reakcióidő akkor áll be, ha a Megrendelő a hibát ezen a számon jelenti be. Munkaidőben a készenléti szám minden Megrendelő számára hívható. Munkaidőn kívül a készenléti elérhetőség kizárólag a 24/7 Monitoring (Prémium) modult igénybe vevő Megrendelők számára éli; e modul hiányában a vállalt idők kizárólag munkaidőben alkalmazandók.

5.1.3. A prioritási besorolást a Szolgáltató határozza meg a hibabejelentés alapján, de a Megrendelő kérheti a prioritás felülvizsgálatát.

5.1.4. A Megrendelő az Egyedi Szerződésben nevesíti a tevékenysége szempontjából kritikus folyamatait, rendszereit és rendszerelemeit. Ezek alapján a Szolgáltató a monitorozást és a prioritási besorolást megfelelően konfigurálja. Amennyiben a Megrendelő e körben nem, vagy hiányosan ad meg adatot, a Szolgáltató a rendelkezésre álló információk alapján, szakmai megítélése szerint sorolja be és üzemelteti a rendszereket; a hiányos vagy pontatlan adatszolgáltatásból eredő következményekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

5.2. Hibabejelentés

5.2.1. A Megrendelő hibát az alábbi csatornákon jelenthet be:

- (a) Ügyfélportál (online hibajegy) – elsődleges, preferált csatorna;
- (b) e-mail a Szolgáltató support címére;
- (c) telefonon – P1 és P2 hibák esetén a készenléti számon (+36 70 686 6222), az 5.1.2. pont szerint.

5.2.2. A hibabejelentésnek tartalmaznia kell: a hiba leírását, az érintett rendszert/eszközt, a hiba időpontját és az üzleti hatást.

5.2.3. A Szolgáltató a hibabejelentéseket az Ügyfélportálon nyomon követhető hibajegy formájában kezeli.

5.3. Eszkaláció

5.3.1. Amennyiben a hiba a cél helyreállítási időn belül nem oldható meg, a Szolgáltató köteles erről a Megrendelőt értesíteni, a várható megoldási időponttal és az áthidaló intézkedésekkel együtt.

5.3.2. A Megrendelő az Egyedi Szerződésben megnevezett kapcsolattartón keresztül kérheti a hiba menedzsment szintű eszkalációját.

5.4. Karbantartási ablak

5.4.1. A Szolgáltató jogosult tervezett karbantartást végezni, amelyről a Megrendelőt legalább 3 (három) munkanappal előre értesíti.

5.4.2. Tervezett karbantartási időszak: péntek 17:00 után – hétfő 7:00 előtt, kivéve ha a Megrendelővel más időpontban állapodnak meg.

6. Igény- és változáskezelés

6.1. Jelen pont a Megrendelő azon megkereséseire vonatkozik, amelyek nem hibaelhárításra irányulnak. A Hiba, az Igény és a Változás fogalmát a 2. pont határozza meg; a besorolást a Szolgáltató végzi.

6.2. Igény vagy változás bejelentése kizárólag írásban történhet, az Ügyfélportálon vagy a Szolgáltató e-mailes elérhetőségén. Telefonon tett igény- vagy változásbejelentést a Szolgáltató nem dolgoz fel.

6.3. Igényt vagy változást kizárólag az Egyedi Szerződésben erre kijelölt, bejelentésre jogosult személyektől fogad el a Szolgáltató. A díjjal (időkereten felüli felhasználással) járó igény vagy változás megrendeléséhez az Egyedi Szerződésben jóváhagyásra kijelölt személy előzetes írásbeli jóváhagyása szükséges.

6.4. A Szolgáltató az igény- és változásbejelentésekre vállalt reakcióideje egységesen 4 (négy) óra. A várható megoldási idő igény esetén 2 (kettő) munkanap, változás esetén 5 (öt) munkanap; a várható befejezési idő az igények egyedi jellegére tekintettel ennél hosszabb is lehet.

6.5. Az igény és a változás megvalósításával töltött időt a Szolgáltató az Egyedi Szerződésben meghatározott időkeret terhére végzi el, és a befejezés időpontjában számolja el. Az időkeret kimerülése esetén a kereten túli felhasználás a Szolgáltató mindenkor hivatalos árlistája szerint kerül elszámolásra.

6.6. A biztonsági szempontból jóváhagyást igénylő változásokat a Szolgáltató a Megrendelő jóváhagyásra jogosult kapcsolattartójának jóváhagyását követően hajtja végre.

6.7. Destruktív (visszafordíthatatlan) műveletek

6.7.1. Destruktív műveletnek minősül minden olyan igény, amelynek végrehajtása adatvesztéssel járhat, így különösen: adat, postafiók, felhasználói fiók vagy megosztás végleges törlése; mentés vagy

mentési pont törlése; visszaállítás meglévő adat felülírásával; naplóadat törlése; rendszer- vagy konfiguráció-visszaállítás korábbi állapotra; eszköz gyári állapotra állítása (wipe).

6.7.2. Destruktív műveletet a Szolgáltató – a művelet díjától függetlenül – kizárólag az Egyedi Szerződésben erre kijelölt, jóváhagyásra jogosult személy írásbeli (e-mail vagy ügyfélportal) jóváhagyása alapján hajt végre. A bejelentésre jogosult személy önmagában adott bejelentése destruktív művelet végrehajtásához nem elegendő.

6.7.3. Amennyiben a művelet olyan adatot érint, amely a Szolgáltató által kezelt mentésből nem állítható vissza (ideértve a mentési szolgáltatással nem védett kliensoldali adatokat, a mentés vagy mentési pont törlését, valamint a megőrzési időn túli adatokat), a jóváhagyást a Szolgáltató visszahívással (call-back) is megerősíti az Egyedi Szerződésben rögzített telefonszámon. A megerősítés tényét a Szolgáltató a hibajegyben dokumentálja.

6.7.4. Kétség esetén – így különösen, ha a kérés valódisága, a kérelmező jogosultsága vagy a művelet visszaállíthatósága nem egyértelmű – a Szolgáltató jogosult a végrehajtást a jóváhagyás, illetve a megerősítés beérkezéséig felfüggeszteni. Az ebből eredő késedelemért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

6.7.5. A Megrendelő kifejezett, a jelen pont szerint jóváhagyott utasítása alapján végrehajtott destruktív műveletből eredő adatvesztésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

7. A Szolgáltató kötelezettségei

7.1. A Szolgáltató köteles a szerződésben vállalt szolgáltatásokat szakszerűen, az általánosan elvárható szakmai színvonalon nyújtani.

7.2. A Szolgáltató köteles a szolgáltatás nyújtásához szükséges szakképzett munkatársakat biztosítani és az alkalmazott technológiákat naprakészen tartani.

7.3. A Szolgáltató köteles a Megrendelő adatait bizalmasan kezelni, és azokat kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben kezelni.

7.4. A Szolgáltató köteles az 5. pontban meghatározott SLA-nak megfelelően eljárni a hibaelhárítás során.

7.5. A Szolgáltató köteles a Megrendelőt értesíteni minden olyan körülményről, amely a szolgáltatás minőségét vagy elérhetőségét érdemben befolyásolhatja.

7.6. A Szolgáltató köteles a szolgáltatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályoknak, különösen a GDPR és az adatvédelmi előírásoknak megfelelően eljárni.

7.7. A Szolgáltató köteles a szerződés megszűnésekor a 3.5. pontban foglaltak szerint az átadás-átvételi folyamatban közreműködni.

8. A Megrendelő kötelezettségei

8.1. A Megrendelő köteles a Szolgáltató részére a szolgáltatás nyújtásához szükséges hozzáféréseket (távoli elérés, fizikai hozzáférés, adminisztrátori jogosultságok) biztosítani.

8.2. A Megrendelő köteles az Eszközlistában foglalt információkat naprakészen tartani, és a változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

8.3. A Megrendelő köteles a díjfizetési kötelezettségének a 9. pontban meghatározottak szerint eleget tenni.

8.4. A Megrendelő köteles kizárólag jogtiszta szoftvereket használni. Nem jogtiszta szoftverekből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

- 8.5. A Megrendelő köteles a Szolgáltató által adott biztonsági és üzemeltetési ajánlásokat ésszerű mértékben betartani.
- 8.6. A Megrendelő köteles a hibákat az 5.2. pontban meghatározott módon és tartalommal bejelenteni.
- 8.7. A Megrendelő köteles a Szolgáltató által kijelölt karbantartási időablakokat lehetővé tenni és az ehhez szükséges közreműködést biztosítani.
- 8.8. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül végzett rendszermódosítások (hardver- vagy szoftvertelepítés, konfigurációváltoztatás) következményeikért a Szolgáltató felelőssége kizárt, és a Szolgáltató jogosult az ilyen módosításból eredő hibák elhárítását a szerződés szerinti óradíjon kiszámlázni.
- 8.9. A Megrendelő nem telepít szoftvert és nem eszközöl változtatást a szolgáltatás tárgyát képező informatikai rendszereken a Szolgáltató előzetes értesítése nélkül, akkor sem, ha ezt a Szolgáltató technikai megoldással nem akadályozza meg. A Megrendelő a Szolgáltatót előzetesen tájékoztatja a munkaállomásokban, a munkavállalók körében, valamint az üzemeltetett rendszerekben tervezett változásokról és azok várható idejéről; e tájékoztatás elmaradása esetén a Szolgáltató az igényelt változás megvalósíthatóságát nem tudja garantálni.
- 8.10. A Megrendelő az informatikai rendszereire vonatkozó igényeit – a hibabejelentés kivételével – a tervezett igénybevétel előtt legalább 2 (kettő) munkanappal jelzi.
- 8.11. A Megrendelő az informatikai eszközöket a tőle elvárható szinten biztonságosan használja, és a hibabejelentést a tőle elvárható legnagyobb pontossággal, a hiba felmerülését követő legrövidebb időn belül megteszi.
- 8.12. A Beszállító- (harmadik fél) menedzsment modul igénybevétele esetén a Megrendelő nevesíti azon informatikai beszállítókat és szolgáltatókat, amelyek tekintetében a Szolgáltató a nevében eljár, és biztosítja (meghatalmazással vagy más módon igazolja) a Szolgáltató eljárási jogosultságát a harmadik fél felé. A harmadik félnél felmerülő költségek a Megrendelőt terhelik.

9. Díjazás

9.1. Díjstruktúra

- 9.1.1. A szolgáltatás díja havi átalánydíjból áll, amelynek összegét az Egyedi Szerződés tartalmazza. A havi átalánydíj a Hibák (SLA szerinti) elhárításának munkadíját tartalmazza. Az Igények és Változások megvalósítása az Egyedi Szerződésben rögzített (megvásárolt) időkeret terhére, annak hiányában vagy kimerülése esetén a mindenkor mérnöki óradíjon kerül elszámolásra.
- 9.1.2. A havi átalánydíj az Alapszolgáltatást és a Megrendelő által választott Kiegészítő Modulok díját foglalja magában.
- 9.1.3. Az átalánydíjat meghaladó munkák (projekt jellegű feladatok, az Eszközlistán kívüli eszközök kezelése, rendszertelepítés, migráció) a mindenkor óradíjon kerülnek elszámolásra.
- 9.1.4. A helyszíni kiszállási díjakat és az eseti óradíjakat a Szolgáltató a weboldalán teszi közzé (<https://www.digistar.hu/szolgáltatások>), és azok módosítására az 1.7. pontban foglalt módosítási rendet kell alkalmazni.
- 9.1.5. Hardvercsere. Az Eszközlistán szereplő hardvereszköz végleges meghibásodása esetén annak fizikai cseréje és a standard szoftverkörnyezet (operációs rendszer, alapértelmezett alkalmazások és konfiguráció) újratelepítésének munkadíja díjmentes hibaelhárításnak minősül, feltéve hogy a csereeszközt a Szolgáltató szerzi be, vagy az maradéktalanul megfelel a Szolgáltató által elvárt vállalati kategóriás hardverszabványnak. A csereeszköz (hardver) beszerzési ára minden esetben a Megrendelőt terheli; a díjmentesség kizárólag a csere és az újratelepítés munkadíjára vonatkozik. A felhasználói és lokálisan tárolt adatok visszaállítása nem tárgya a díjmentes hibaelhárításnak; arra a

mentési szolgáltatás (Szolgáltatási Katalógus 2.7., illetve 3.4. pont) feltételei az irányadók. A Megrendelő által önállóan beszerezett, lakossági (consumer) kategóriás, vagy a Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett eszközök beépítése és konfigurálása új rendszertelepítésnek minősül, és eseti óradíjon kerül elszámolásra.

9.2. Inflációkövetés

9.2.1. A Szolgáltató jogosult a havi átalánydíjat évente egyszer, a KSH által közzétett előző évi átlagos fogyasztói árindex mértékével megemelni.

9.2.2. Az inflációkövetés alapján történő díjemelésről a Szolgáltató a Megrendelőt e-mailben értesíti, legalább 30 (harminc) naptári nappal az emelés hatálybalépése előtt.

9.2.3. Az inflációkövetés alapján történő díjemelés automatikusan hatályba lép az értesítést követő számlázási időszaktól, és nem minősül szerződésmódosításnak.

9.3. Gyártói és licencárváltozások

9.3.1. Amennyiben harmadik fél gyártó vagy szoftverlicenc-szolgáltató (pl. Microsoft, vírusvédelmi gyártó) árat emel, licencmodellt változtat, vagy csomagstruktúrát módosít, a Szolgáltató jogosult a kapcsolódó díjtételt ennek megfelelően módosítani.

9.3.2. A gyártói árváltozásból eredő díjmódosításról a Szolgáltató a Megrendelőt írásban (e-mail) tájékoztatja, a változás okával és a módosított díj összegével együtt.

9.3.3. A Megrendelő a gyártói változást az alábbiak szerint fogadhatja el:

- (a) írásban (e-mail) jóváhagyja a módosított díjat; vagy
- (b) a változtatás által érintett paraméterek módosítását kéri (pl. alacsonyabb csomagra vált).

9.3.4. Amennyiben a Megrendelő a gyártói változást nem fogadja el és az alternatív megoldásban sem állapodnak meg, a Megrendelő jogosult az érintett modul 30 (harminc) napos határidővel felmondani, feltéve hogy az Alapszolgáltatás továbbra is fennáll.

9.4. Számlázás és fizetési feltételek

9.4.1. A Szolgáltató a havi átalánydíjról minden hónap első munkanapján előre állít ki számlát.

9.4.2. Az eseti munkák (projekt, átalányon felüli órák) díjáról a Szolgáltató a munka elvégzését követően állít ki számlát.

9.4.3. A fizetési határidő a számla keltétől számított 15 (tizenöt) naptári nap, kivéve ha az Egyedi Szerződés eltérő határidőt állapít meg.

9.4.4. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot és a behajtási költségátalányt (40 EUR-nak megfelelő forintösszeg) jogosult felszámítani.

9.4.5. 30 (harminc) napot meghaladó fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást a hátralék rendezéséig felfüggeszteni, erről a Megrendelőt előzetesen írásban értesíti.

9.5. Bevezetési (onboarding) díj

9.5.1. A szolgáltatás megkezdéséhez kapcsolódó bevezetési (onboarding) tevékenységet – így különösen a rendszerdokumentáció elkészítését és a monitoring kiépítését – a Szolgáltató a mindenkorai mérnöki óradíj alapján, elszámolás szerint, de legalább 8 (nyolc) mérnökóra díjának megfelelő mértékben számítja fel. A bevezetési díj összegét vagy számítási módját az Egyedi Szerződés tartalmazza.

10. Szolgáltatás módosítása

10.1. Modul hozzáadása és eltávolítása

10.1.1. A Megrendelő írásban kérheti új Kiegészítő Modul aktiválását. Az aktiválás a Szolgáltató visszaigazolásával és az Egyedi Szerződés módosító záradékának aláírásával lép hatályba.

10.1.2. A Megrendelő írásban kérheti Kiegészítő Modul deaktiválását, 30 (harminc) napos határidővel. Az Alapszolgáltatás nem mondható fel önállóan; annak megszüntetése a teljes szerződés felmondását jelenti.

10.2. Eszközpark változás

10.2.1. Az Eszközlista módosítását (eszköz hozzáadása vagy eltávolítása) a Megrendelő írásban kéri, és a Szolgáltató azt visszaigazolja. A Megrendelő köteles az eszközpark változásait a Szolgáltatónak bejelenteni.

10.2.2. A Szolgáltató a felügyelt eszközállományt rendszeres időközönként felülvizsgálja. Amennyiben a monitoring által észlelt tényleges eszközszám és az Eszközlista között eltérést tapasztal, a Szolgáltató jogosult az eszközszám-korrekciót kezdeményezni (a Megrendelő értesítése és a díj megfelelő igazítása mellett).

10.2.3. Amennyiben az eszközpark változása (növekedés vagy csökkenés) eléri vagy meghaladja a szerződéskori eszközszám 10%-át, a Felek a havi átalánydíjat felülvizsgálják; a Szolgáltató ilyen esetben jogosult a Megrendelő által ténylegesen használt szolgáltatási egységek szerint számlázni.

10.2.4. A díjkorrekció a felülvizsgálatot követő számlázási időszaktól hatályos.

10.3. Szolgáltatási szünet és felfüggesztés

10.3.1. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a Megrendelő fizetési kötelezettségével a 9.4.5. pontban meghatározott mértékben késedelembe esik.

10.3.2. A felfüggesztés nem érinti a Megrendelő díjfizetési kötelezettségét a felfüggesztés időtartamára.

10.3.3. A szolgáltatás újraélesztése a hátralék maradéktalan rendezését követő 2 (kettő) munkanapon belül történik.

11. Felelősség és szavatosság

11.1. Felelősség mértéke

11.1.1. A Szolgáltató felelőssége a szerződésszegésért okozott károk esetén az adott szerződésszegést megelőző utolsó 1 (egy) havi átalánydíj összegére korlátozódik (összes káreseményre egyesítve).

11.1.2. E felelősségi korlát nem vonatkozik a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott károkra, valamint a titoktartási és adatvédelmi kötelezettség megsértéséből eredő károkra.

11.2. Felelősség kizárása

11.2.1. A Szolgáltató felelőssége kizárt az alábbi esetekben:

- (a) a Megrendelő által a Szolgáltató előzetes jóváhagyása nélkül végzett rendszermódosításokból eredő károk;
- (b) nem jogtiszt szoftverek használatából eredő károk;
- (c) harmadik fél szolgáltatásának (internet, felhő, szoftvergyártó) kieséséből eredő károk;
- (d) vis maior eseményből eredő károk (lásd 16. pont);
- (e) a Megrendelő mulasztásából (pl. hozzáférés nem biztosítása, hibabejelentés elmulasztása) eredő károk;

(f) közvetlen káron túli következményi károk (elmaradt haszon, üzleti lehetőség elvesztése).

11.3. Szavatosság

11.3.1. A Szolgáltató szavatolja, hogy a szolgáltatásait szakszerűen, az ipari standardoknak megfelelően nyújtja.

11.3.2. A Szolgáltató nem szavatol a Megrendelő meglévő rendszereinek és hardvereszközeinek állapotáért, valamint a harmadik fél által gyártott szoftverek hibáiért.

12. Titoktartás

12.1. A Felek kölcsönösen kötelezik magukat arra, hogy a másik Fél üzleti titkait, bizalmas információit és a szerződés teljesítése során tudomásukra jutott adatokat bizalmasan kezelik, és harmadik személy részére nem adják ki.

12.2. Bizalmas információnak minősül különösen: üzleti stratégiák, árak, ügyfeladatok, műszaki megoldások, jelszavak, hozzáférési adatok, hálózati topológiák és biztonsági konfigurációk.

12.3. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik azokra az információkra, amelyek:

- (a) nyilvánosan hozzáférhetők vagy azzá váltak a közlő fél vétke nélkül;
- (b) jogszabály vagy hatósági előírás alapján kötelezően közlést igényelnek;
- (c) a fogadó fél igazolhatóan más forrásból, jogszerűen szerezte meg.

12.4. A Szolgáltató jogosult alvállalkozókat igénybe venni, de azokat azonos titoktartási kötelezettség terheli.

12.5. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnését követően is fennmarad: az általános bizalmas információk tekintetében a megszűnéstől számított 3 (három) évig, az üzleti titoknak minősülő információk tekintetében pedig a Ptk. rendelkezései szerint, mindaddig, amíg az adott információ üzleti titoknak minősül.

13. Adatvédelem és adatfeldolgozás

13.1. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során a Megrendelő személyes adatait és üzleti adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és a vonatkozó magyar adatvédelmi jogszabályok szerint kezeli.

13.2. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során a Megrendelő nevében személyes adatokat kezel (adattfeldolgozó minőségben), a Felek kötelesek Adattfeldolgozói Megállapodást (DPA) kötni, amely jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képezi.

13.3. Az Adattfeldolgozói Megállapodás tartalmazza különösen:

- (a) az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját;
- (b) a kezelt személyes adatok körét és az érintettek kategóriáit;
- (c) a Szolgáltató mint adattfeldolgozó kötelezettségeit és jogait;
- (d) az al-adattfeldolgozók igénybevételének feltételeit;
- (e) az adatbiztonsági intézkedéseket;
- (f) az adatok visszaadására és törlésére vonatkozó rendelkezéseket a szerződés megszűnésekor.

13.4. A Szolgáltató vállalja, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz az adatbiztonság érdekében, figyelembe véve a technika állását, a megvalósítás költségeit és az adatkezelés kockázatait.

13.5. Adatvédelmi incidens esetén a Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni, és a GDPR 33. cikke szerinti kötelezettségek teljesítésében közreműködni.

14. NIS2 kiberbiztonsági együttműködés (feltételes rendelkezések)

14.1. Jelen pont rendelkezései akkor alkalmazandók, ha a Megrendelő az Egyedi Szerződésben (modul-mátrix) a **NIS2 szerződéses megfelelés** vagy a **NIS2 szintű Adatbiztonság** szintet aktívként jelöli. E rendelkezések célja, hogy a Megrendelő – mint a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény (Kiberbiztonsági tv.) hatálya alá tartozó szervezet – a közreműködőre (a Szolgáltatóra) a Kiberbiztonsági tv. 6. § (5) d) pontja szerint háruló garanciális szerződéses feltételeket teljesíthesse. A „NIS2” megjelölést jelen ÁSZF a közismert elnevezésként használja; a kötelező követelményeket a Kiberbiztonsági tv., a 418/2024. (XII. 23.) Korm. rendelet és a biztonsági osztályba sorolásról szóló 7/2024. (VI. 24.) MK rendelet határozza meg.

14.2. A Felek az Egyedi Szerződésben mindkét oldalon legalább egy-egy, biztonsági események bejelentésére és kezelésére kijelölt kapcsolattartó személyt és annak elérhetőségeit (telefonszám, e-mail) rögzítik.

14.3. A Szolgáltató a szerződés teljesítése során a kiberbiztonságra vonatkozó, a feladatellátásával összefüggő mindenkor hatályos jogszabályi követelmények betartására kötelezettséget vállal, különösen, de nem kizárólagosan az alábbiakra:

- (a) a Szolgáltató képviselőjében eljáró személyek bármely, a Megrendelő elektronikus információs rendszerét (EIR) vagy adatait érintő biztonsági eseményről (kiberfenyegetés, incidensközeli helyzet vagy incidens) haladéktalanul tájékoztatják a Megrendelő kijelölt kapcsolattartóját; a tájékoztatás történhet szóban, de azt ésszerű időn belül írásban, dokumentált módon is meg kell tenni;
- (b) a Szolgáltató közreműködik a biztonsági események és incidensek kezelésében, az azokra való gyors és hatékony reagálásban, az esemény kiváltó okainak megszüntetésében, az érintett rendszerek helyreállításában, valamint a megelőző és kockázatokkal arányos védelmi intézkedések bevezetésében;
- (c) a Szolgáltató együttműködik a Megrendelő elektronikus információbiztonsági felelősével (IBF), valamint a Megrendelő kiberbiztonsági hatósági felügyeletét ellátó szervekkel, és a kért tájékoztatást részükre biztosítja;
- (d) a szerződés teljesítésében részt vevő személyek a feladathoz szükséges végzettséggel, szakképzettséggel, illetve szakmai gyakorlattal rendelkeznek;
- (e) a Szolgáltató a teljesítésben részt vevő személyekben bekövetkező változásról a Megrendelőt – ismert vagy tervezett változás esetén legalább 8 (nyolc) munkanappal előre, előre nem látható változás esetén haladéktalanul – tájékoztatja, a hozzáférési jogosultságok időben történő kezelése érdekében;
- (f) a Szolgáltató a személyhez kötötten kiadott eszközöket az adott személy jogviszonyának megszűnését követően haladéktalanul visszaszolgáltatja a Megrendelő részére;
- (g) a Szolgáltató legkésőbb a szerződés záró időpontjában a Megrendelő részére dokumentált módon átadja az EIR biztonsága tárgyában a teljesítés során keletkezett valamennyi dokumentumot és a rendszerek folyamatos működtetéséhez szükséges információt (pl. hozzáférési adatok).

14.4. A Megrendelő elektronikus információbiztonsági felelőse jogosult a jelen ponttal érintett szerződéses tartalom megismerésére és véleményezésére.

14.5. A jelen pont szerinti kötelezettségek nem megfelelő teljesítése esetén a Megrendelő az általános jogkövetkezményeken túl írásbeli felszólítással, a szerződésben kikötött kötbérrel, illetve súlyos vagy ismételt szegés esetén a szerződés felmondásával élhet.

14.6. **A szintek elhatárolása és korlátai.** A NIS2 szerződéses megfelelés szint kizárólag a Szolgáltatót mint közreműködőt terhelő, jogszabályból eredő garanciális (szállítói) kötelezettségekre terjed ki. E szint nem jelenti a Megrendelő NIS2- vagy egyéb jogszabályi megfelelésének szavatolását, és nem

tartalmazza a Kiberbiztonsági tv. és a 7/2024. (VI. 24.) MK rendelet szerinti megelőző technikai és szervezési intézkedéseket. Az utóbbiak a NIS2 szintű Adatbiztonság modul tárgyát képezik, amely a 14.3. pont szerinti garanciális kötelezettségeket is magában foglalja.

14.7. A NIS2 szintű Adatbiztonság modul keretében vállalt konkrét, számszerűsített kötelezettségeket (így különösen az incidensjelentési és a sérülékenysé-gjavítási határidőket) a Felek a Megrendelővel kötött külön nyilatkozatban vagy az Egyedi Szerződésben, a Szolgáltató által ténylegesen tartható mértékben rögzítik. A NIS2 szintű Adatbiztonság technikai felkészítést jelent, nem a Megrendelő teljes jogi megfelelőségét; a governance és a hatósági megfelelőség a Megrendelő felelőssége.

14.8. A jelen pont szerinti egyik szint sem terjed ki a Megrendelőt sújtó hatósági bírságok vagy szankciók átvállalására; azokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

15. Kapcsolattartás

15.1. A Felek az Egyedi Szerződésben megnevezik a szerződés teljesítéséért felelős kapcsolattartó személyeket és elérhetőségeiket.

15.2. A kapcsolattartó személyében beálló változást a Fél köteles a másik Félnek 5 (öt) munkanapon belül írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a mulasztó Fél felelős.

15.3. Az írásbeli értesítések (felmondás, kifogás, módosítás) az alábbi formában érvényesek:

- (a) ajánlott levél az Egyedi Szerződésben megadott címre; vagy
- (b) e-mail az Egyedi Szerződésben megadott kapcsolattartói e-mail címre, amennyiben a másik Fél annak kézhezvételét visszaigazolja.

15.4. Az értesítés kézbesítettnek minősül: ajánlott levél esetén a feladástól számított 5. munkanapon; e-mail esetén a visszaigazolás időpontjában.

16. Vis maior

16.1. Egyik Fél sem felelős a szerződéses kötelezettségeinek nem teljesítéséért vagy késedelmes teljesítéséért, amennyiben az vis maior esemény közvetlen következménye.

16.2. Vis maior eseménynek minősül különösen: természeti katasztrófa, háború, terrorcselekmény, járvány, kormányzati intézkedés, áramkimaradás, távközlési hálózat kiesése és kibertámadás, amennyiben az érintett Fél bizonyítja, hogy az esemény elhárítása ésszerű intézkedésekkel nem volt lehetséges.

16.3. A vis maior által érintett Fél köteles a másik Felet haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül értesíteni a vis maior eseményről, annak várható időtartamáról és hatásáról.

16.4. A vis maior időtartama alatt a Felek kötelezettségei szünetelnek a vis maior által érintett mértékben.

16.5. Amennyiben a vis maior esemény időtartama meghaladja a 60 (hatvan) naptári napot, bármelyik Fél jogosult a szerződést írásban, azonnali hatállyal felmondani.

17. Vegyes rendelkezések

17.1. A Megrendelő a szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem engedményezheti, nem ruházhatja át harmadik személyre.

17.2. A Szolgáltató jogutódlás esetén (cégátalakulás, fúzió, szétválás) a szerződésből eredő jogok és kötelezettségek a jogutódra szállnak.

17.3. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

17.4. A Felek közötti jogviták esetén a Felek elsősorban tárgyalásos úton törekednek megegyezésre. Ennek eredménytelensége esetén a Pécsi Törvényszék, illetve hatáskörtől függően a Pécsi Járásbíróság kizárólagos illetékessége kerül kikötésre.

17.5. A jelen ÁSZF módosítása kizárólag az 1.7. pontban foglalt eljárási rendben lehetséges.

17.6. A Felek kijelentik, hogy jelen ÁSZF-et, valamint az Egyedi Szerződést elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt írásban elfogadták.

Mellékletek

1. számú melléklet: Adatfeldolgozói Megállapodás (DPA)