



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Informatikai Szolgáltatások Nyújtására

Hatályos: 2026. április 1. 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 eszközlistát 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.

### 1.5. 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 az Ügyfélportálra történő bejelentkezéskor felugró értesítő ablakban tájékoztatást kap a módosításról. A módosítás megismerését a Megrendelő az értesítő ablak végének elérésekor megjelenő jelölőnégyzet (checkbox) 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 tartalmazó dokumentum, amely az Ügyfélportálon elérhető.

**Szolgáltatási Modul:** a Szolgáltatási Katalógusban meghatározott, önállóan vagy más modulokkal kombinálva igénybe vehető szolgáltatási csomag. Az alapszolgáltatás (IT infrastruktúra üzemeltetés) 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 (endpoint protection), az operációs rendszer szintű frissítések kezelését (OS patch) és a rendszeres karbantartást, a Szolgáltatási Katalógusban részletezettek szerint.

**Kiegészítő Modul:** az Alapszolgáltatáson felül választható szolgáltatási csomag, így különösen: MDM (Mobile Device Management), Patch Management, Felhő Mentési Szolgáltatás, Felhős Infrastruktúra, NIS2 szintű Adatbiztonság, Microsoft 365 Licenckezelés, IT Tanácsadás és Konzultáció, Hálózatépítés és Rendszerintegráció, Security Awareness Oktatás, 24/7 Monitoring (Prémium), Nyomtatásmenedzsment (IT oldali), Disaster Recovery (DR) és Üzletmenet-folytonosság.

**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.

**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 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 (e-mail, Ügyfélportál, telefonon szóban megerősítve írásban) megküldött értesítés szolgáltatási hibáról vagy zavarról.

**Reakcióidő:** a hibabejelentés beérkezése és a Szolgáltató első érdemi visszajelzése között eltelt idő.

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

**Munkaidő:** hétfőtől péntekig 8:00–16:30, 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.

**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 határozott időre, de legalább 12 (tizenkét) hónapra jön létre (a továbbiakban: Minimum Futamidő).

3.2.2. A Minimum Futamidő lejártát követően a szerződés határozatlan idejűvé alakul, kivéve ha bármelyik Fél a Minimum Futamidő lejártá előtt legalább 90 nappal írásban jelzi, hogy nem kívánja a szerződést meghosszabbítani.

3.2.3. Az Egyedi Szerződés a fentiekől eltérő futamidőt is megállapíthat.

### 3.3. Rendes felmondás

3.3.1. A határozatlan idejű szerződést bármelyik Fél írásban, indokolás nélkül felmondhatja.

3.3.2. A felmondási idő a Szolgáltató részéről 180 (száznyolcvan) naptári nap.

3.3.3. A felmondási idő a Megrendelő részéről 90 (kilencven) naptári nap.

3.3.4. A felmondási idő a felmondás kézbesítését követő hónap első napján kezdődik.

3.3.5. A Minimum Futamidő alatt rendes felmondásnak nincs helye.

### 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 mindenkori óradíjon felszámítani.

## 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 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 proaktív monitorozása;

(b) helpdesk szolgáltatás (hibabejelentés fogadása, hibajegy kezelés);

(c) tűzfal-kezelés és alapszintű biztonsági beállítások;

(d) végpontvédelem (endpoint protection): 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): Windows és egyéb operációs rendszerek biztonsági és funkcionális frissítéseinek telepítése és felügyelete;

(f) rendszeres karbantartás (állapot ellenőrzés, megelőző karbantartás);

(g) távoli és helyszíni hibaelhárítás az SLA keretein belül.

### 4.3. Kiegészítő Modulok

4.3.1. A Szolgáltató az alábbi Kiegészítő Modulokat kínálja (a részletes tartalom a Szolgáltatási Katalógusban található):

**(a) MDM (Mobile Device Management):** mobil eszközök (laptopok, táblagépek, okostelefonok) központi kezelése, biztonsági szabályzatok érvényesítése, távoli törlés;

**(b) Patch Management (3rd Party):** harmadik fél által gyártott szoftverek (pl. PDF olvasók, böngészők, irodai alkalmazások, Java, Flash) központi, adatbázis alapú frissítés-kezelése és megfelelőségi ellenőrzése a Megrendelő munkaállomásain és szerverein. Nem tartalmazza az operációs rendszer frissítések kezelését, amely az Alapszolgáltatás része;

**(c) Felhő Mentési Szolgáltatás:** a Megrendelő adatainak és rendszereinek rendszeres, titkosított felhőalapú mentése, visszatöltési teszttel;

**(d) Felhős Infrastruktúra:** felhőalapú szerver- és tárolási környezet biztosítása és üzemeltetése;

**(e) NIS2 szintű Adatbiztonság:** az EU NIS2 irányelvének megfelelő kiberbiztonsági intézkedések tervezése, bevezetése és folyamatos fenntartása;

**(f) Microsoft 365 Licenckezelés:** Microsoft 365 licencek beszerzése, kiosztása, felhasználói fiókok adminisztrációja, licenccsomag-váltás kezelése, és az M365 környezet folyamatos karbantartása;

**(g) IT Tanácsadás és Konzultáció:** IT stratégiai tanácsadás, infrastruktúra-tervezés, beszerzési tanácsadás, IT költségvetés-tervezés és technológiai útiterv készítése. A tanácsadás díjazása történhet havi átalánydíjjal (keretszerű megbízás) vagy eseti óradíjjal, az Egyedi Szerződés szerint;

**(h) Hálózatépítés és Rendszerintegráció:** hálózati infrastruktúra tervezése és kiépítése, szerverüzem beállítása, rendszermigráció, hardvertelepítés. Projekt alapú, keretszerződéses formában, kedvezményes óradíjjal;

**(i) Security Awareness Oktatás:** munkavállalói kiberbiztonsági tudatossági képzések szervezése és lebonyolítása, adathalász-szimulációk, periodikus oktatási anyagok biztosítása;

**(j) 24/7 Monitoring (Prémium):** a Megrendelő informatikai rendszereinek éjjel-nappali, folyamatos távfelügyelete, riasztási és azonnali beavatkozási képességgel, munkaidőn kívüli SLA vállalással;

**(k) Nyomtatásmenedzsment (IT oldali):** hálózati nyomtatók IT üzemeltetése, nyomtatási szabályzatok érvényesítése, nyomtatási költség-optimalizálás és monitoring. Nem terjed ki az irodatechnikai eszközök fizikai karbantartására, amelyre külön szerződés vonatkozik;

**(l) Disaster Recovery (DR) és Üzletmenet-folytonosság:** katasztrófa-helyreállítási terv (DR terv) készítése, rendszeres tesztelése, RTO/RPO célok meghatározása, és az üzletmenet-folytonossági képességek fenntartása.

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 szolgáltatás korlátai

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

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

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

## 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. szerverleállítás, teljes hálózati kiesés). Reakcióidő: 1 óra. Cél helyreállítási idő: 4 óra.

**P2 – Magas:** jelentős üzleti hatással járó hiba, de a működés részlegesen fenntartható (pl. e-mail szerver kiesés, elsődleges alkalmazás meghibásodása). Reakcióidő: 2 óra. Cél helyreállítási idő: 8 óra.

**P3 – Közepes:** korlátozott hatású hiba, áthidaló megoldás elérhető (pl. nyomtató hiba, egyes munkaállomások problémája). Reakcióidő: 4 óra. Cél helyreállítási idő: 1 munkanap.

**P4 – Alacsony:** minimális hatású kérés vagy fejlesztési igény (pl. szoftvertelepítés, konfigurációs változtatás). Reakcióidő: 8 óra. Cél helyreállítási idő: 3 munkanap.

5.1.2. A reakcióidők és helyreállítási idők munkaidőben értendők, kivéve ha az Egyedi Szerződés 7/24 rendelkezésre állást ír elő.

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

### 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 (munkaidőben) – P1 hibák esetén közvetlenül is.

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 eskalációját.

### 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.

5.4.3. A tervezett karbantartási időszak nem számít bele az SLA rendelkezésre állási mutatójába.

## 6. A Szolgáltató kötelezettségei

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

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

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

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

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

6.6. A Szolgáltató köteles évente legalább egyszer a Megrendelő IT rendszerének állapotáról összefoglaló jelentést készíteni és fejlesztési javaslatokat tenni.

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

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

## 7. A Megrendelő kötelezettségei

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

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

7.3. A Megrendelő köteles a díjfizetési kötelezettségének a 8. pontban meghatározottak szerint eleget tenni.

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

7.5. A Megrendelő köteles a Szolgáltató által adott biztonsági és üzemeltetési ajánlásokat ésszerű mértékben betartani.

7.6. A Megrendelő köteles a hibákat az 5.2. pontban meghatározott módon és tartalommal bejelenteni.

7.7. A Megrendelő köteles a Szolgáltató által kijelölt karbantartási időablakokat lehetővé tenni és az ehhez szükséges közreműködést biztosítani.

7.8. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül végzett rendszermódosítások (hardver- vagy szoftvertelepítés, konfigurációváltoztatás) következményeikért a Szolgáltató felelőssége kizárt.

## 8. Díjazás

### 8.1. Díj struktúra

8.1.1. A szolgáltatás díja havi átalánydíjból áll, amelynek összegét az Egyedi Szerződés tartalmazza.

8.1.2. A havi átalánydíj az Alapszolgáltatást és a Megrendelő által választott Kiegészítő Modulok díját foglalja magában.

8.1.3. Az átalánydíjat meghaladó munkák (projekt jellegű feladatok, az Eszközlistán kívüli eszközök kezelése, rendszertelepítés, migráció) a mindenkorai óradíjon kerülnek elszámolásra.

8.1.4. A helyszíni kiszállási díjakat és az eseti óradíjakat a Szolgáltató weboldalon teszi közzé (<https://www.digistar.hu/szolgáltatások>), és azok módosítására az 1.7. pontban foglalt módosítási rendet kell alkalmazni.

## 8.2. Inflációkövetés

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

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

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

## 8.3. Gyártói és licencárváltozások

8.3.1. 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.

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

8.3.3. 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).

8.3.4. 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 alap szolgáltatás továbbra is fennáll.

## 8.4. Számlázás és fizetési feltételek

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

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

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

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

8.4.5. 30 (harminc) napot meghaladó fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást a hátralék rendezéséig felfüggeszteni, erről a Megrendelőt előzetesen írásban értesíti.

## 9. Szolgáltatás módosítása

### 9.1. Modul hozzáadása és eltávolítása

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

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

### 9.2. Eszközpark változás

9.2.1. Az Eszközlista módosítását (eszköz hozzáadása vagy eltávolítása) a Megrendelő írásban kéri, és a Szolgáltató azt visszaigazolja.

9.2.2. Amennyiben az eszközpark változása (növekedés vagy csökkenés) eléri vagy meghaladja a szerződéskori eszközszám 10%-át, a Felek a havi átalánydíjat közös megállapodással felülvizsgálják.

9.2.3. A díjkorrekció a felülvizsgálatot követő számlázási időszaktól hatályos.

### 9.3. Szolgáltatási szünet és felfüggesztés

9.3.1. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a Megrendelő fizetési kötelezettségével a 8.4.5. pontban meghatározott mértékben késedelembe esik.

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

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

## 10. Felelősség és szavatosság

### 10.1. Felelősség mértéke

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

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

### 10.2. Felelősség kizárása

10.2.1. 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 14. pont);

(e) a Megrendelő mulasztásából (pl. hozzáférés nem biztosítása, hibabejelentés elmulasztása) eredő károk;

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

### 10.3. Szavatosság

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

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

## 11. Titoktartás

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

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

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

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

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

11.5. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnését követően további 3 (évig) évig fennmarad.

## 12. Adatvédelem és adatfeldolgozás

12.1. 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.

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

12.3. Az Adatfeldolgozói 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 adatfeldolgozó kötelezettségeit és jogait;
- (d) az al-adatfeldolgozók igénybevételének feltételeit;
- (e) az adatbiztonsági intézkedéseket;
- (f) az adatok visszaadására és törlésére vonatkozó rendelkezéseket a szerződés megszűnésekor.

12.4. 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.

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

## 13. Kapcsolattartás

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

13.2. 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.

13.3. 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.

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

## 14. Vis maior

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

14.2. 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.

14.3. 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.

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

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

## 15. Vegyes rendelkezések

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

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

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

15.4. 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.

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

15.6. 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)