

Informatikai (IT) felügyelet ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

v 1.0

1. A Szolgáltató neve, székhelye, postacíme, cégbírósági bejegyzési száma

A szolgáltató neve: **Smartsector Kft.**

Székhely: 1075 Budapest, Kazinczy utca 24-26.

Céggjegyzékszám: 01-09-688342

Adószám: 12480007-2-42

2. A Szolgáltató elérhetősége

Telefon: +36.20 340 3333

Fax: +36.1 210 3208

Email: info@smartsector.hu

Postacím: 1390 Budapest, Postafiók: 174.

Cím: 1075 Budapest, Kazinczy utca 24-26. (Office Trade Center irodaház, C épület)

3. A szolgáltatás tárgya, szerződés tartalma

3.1. A Smartsector Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) a szolgáltatásait Megrendelő ügyfelei (továbbiakban: Megrendelő) részére a Szolgáltatási Szerződésben (továbbiakban: Szerződés) meghatározott szolgáltatásokat biztosítja, a Szerződésben meghatározott áron és a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

3.2. A Megrendelő a Szerződés aláírásával elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

4. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

4.1. A Szolgáltató köteles a megrendelt szolgáltatásokat a Szerződéskötéstől számított maximum 5 munkanapon belül biztosítani. Kivételt képeznek azok a kiegészítő, harmadik fél (alvállalkozó, szerződéses vagy konzorciumos), partner által nyújtott szolgáltatások, melyeket a Szolgáltató közvetít a Megrendelő felé. Ezen szolgáltatások kezdete a harmadik fél hatáskörébe tartozik.

4.2. A Szolgáltató vállalja a Megrendelő részére informatikai rendszerek üzemeltetési és karbantartási munkáinak elvégzését, a Szerződésben részletezett feltételek szerint.

4.3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a rendszerek esetleges hibáiból adódó károkért, ugyanakkor elkövet mindent, hogy ezen rendszereket hibamentesen bocsássa a Megrendelő rendelkezésére.

4.4. A Szolgáltató jogosult a Szerződésben megadott díjakat a Megrendelő felé kiszámlázni. A teljesítés megkönnyítése érdekében, tájékoztató jelleggel a Szolgáltató a számlát emailben -PDF formátumban- megküldi, amelyet a Megrendelő kinyomtathat. A számlázás a tárgyidőszak elején történik, kivételt képeznek a használat mértékéhez kötött díjak, melyek a tárgyidőszak végén kerülnek kiszámlázásra. Az első számlát a Szolgáltató a megrendeléskor állítja ki.

- 4.5. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy referencialistáján a szolgáltatás megjelölésével feltüntesse a Megrendelő cégnevét, valamint a munkavégzés során készült olyan vázlatokat, dokumentumokat, amelyek üzleti vagy magán érdekeket, illetve titkot nem sértenek. A Megrendelő bármikor írásban korlátozhatja, hogy a Szolgáltató a referencialistáján feltüntesse.
- 4.6. A Szolgáltató jogosult a Megrendelő adatait nyilvántartásban szerepeltetni, azonban azokat harmadik félnek a Megrendelő írásos jóváhagyása nélkül nem adhatja át. Kivételt képez a törvényi kötelezettség adatszolgáltatásra.
- 4.7. A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, azonban erről tájékoztatni kell az ügyfeleit a változás érvénybe lépése előtt, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

5. A Megrendelő jogai és kötelezettségei

- 5.1. A Megrendelő jogosult az általa megrendelt szolgáltatások igénybevételére a Szerződésben rögzített feltételek szerint.
- 5.2. A Szolgáltató hozzájárul, hogy a Megrendelő partnerlistáján a szolgáltatás megjelölésével feltüntesse a Szolgáltató cégnevét és elérhetőségeit, valamint a munkavégzés során készült olyan vázlatokat, dokumentumokat, amelyek üzleti vagy magán érdekeket vagy titkot nem sértenek. A Szolgáltató bármikor írásban korlátozhatja, hogy a Megrendelő a partnerlistáján feltüntesse.
- 5.3. A Megrendelő köteles az igénybe vett szolgáltatásokért a Szerződésben meghatározott díjat megfizetni. A Megrendelő elfogadja, hogy fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatások korlátozására, törvényileg szabályozott mértékű késedelmi kamat felszámítására és a Megrendelő adatainak átadására egy, a Szolgáltatóval kapcsolatban álló adósságbehajtó társaságnak.
- 5.4. A Megrendelő köteles a Szolgáltató által nyilvántartott adataiban történő változást 15 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni.

6. A Felek jogai és kötelezettségei

- 6.1. A Szerződésben meghatározott munkákon és órakereten felüli munkák elvégzéséért a Szolgáltató a mindenkori óradíjait veszi alapul. Ilyen esetekben a Szolgáltató köteles a Megrendelőt értesíteni a munkák megkezdése előtt:
- A munkák becsült munkaóra igényéről
 - Az óradíjakról
- 6.2. A Felek a Szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni, illetve egymást értesíteni minden olyan körülményről, amely a Szerződés teljesítését vagy a határidők betartását érinti.
- 6.3. A Megrendelő a feladat elvégzéséhez szükséges információkat köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.
- 6.4. A Szolgáltató a Feladat teljesítése során a Megrendelő munkaeszközeit használhatja, kivéve abban az esetben, ha a Feladat elvégzéséhez speciális készülékre, szerszámra, eszközre van szükség, ebben az esetben a Szolgáltató köteles a Feladat elvégzéséhez szükséges eszközt saját maga beszerezni és a Feladatot azzal elvégezni.
- 6.5. A Szolgáltató köteles a jelen szerződés szerinti kötelezettségeit teljesíteni, illetve feladat hiányában a Megrendelő rendelkezésére állni az ajánlatban meghatározott óraszámban.
- 6.6. A Szolgáltató köteles az informatikai rendszer ellenőrzését folyamatosan végezni, esetleges hibákat –

akár saját észlelése, akár a Megrendelő bejelentése alapján – kijavítani, karbantartani. A hibaelhárításra oly módon kerül sor, hogy a Szolgáltató – amennyiben a hibát saját maga észleli – köteles haladéktalanul megkezdeni a hiba elhárítását. A Megrendelő bejelentése esetében a bejelentéstől számított 1 munkanapon belül köteles a Szolgáltató a hibajavítást megkezdeni. Amennyiben a Szolgáltatón kívül álló okból a hiba javítása 24 órán belül nem lehetséges, úgy a Szolgáltató köteles erről a Megrendelőt előzetesen tájékoztatni, és mindent megtenni annak érdekében, hogy a hiba elhárítására minél előbb sor kerülhessen.

- 6.7. A Szolgáltató köteles a Megrendelő költségén beszerezni és telepíteni minden olyan szoftvert, amely a Megrendelő informatikai rendszerének üzemeltetéséhez szükséges, vagy amelyet a Megrendelő tevékenységének végzéséhez szükségesnek tart. A Szolgáltató köteles továbbá szakemberi tanácsadást nyújtani a Megrendelő részére az informatikai rendszer optimális üzemeltetéséhez szükséges hardverekre és szoftverekre vonatkozóan. Az eszközök és szoftverek beszerzési költsége nem tartalmazza a szoftverek telepítésének a díját.
- 6.8. A Szolgáltató köteles a Megrendelő által alkalmazott szoftverek fejlődését, fejlesztéseit nyomon követni, és ezekről a Megrendelőt tájékoztatni. A Megrendelő kérésére a Szolgáltató köteles a szükséges frissítéseket a Megrendelő rendelkezésére bocsátani, a Megrendelő költségén.
- 6.9. A Megrendelő köteles biztosítani a jelen szerződés teljesítésének technikai feltételeit (munkavégzés helyének biztosítása, áramellátás biztosítása, a Megrendelő számítógépes eszközeinek használata, informatikai hálózat távoli elérésének folyamatos biztosítása).
- 6.10. A Megrendelő köteles az általa észlelt hibát haladéktalanul, de legkésőbb a hiba észlelésétől számított 48 órán belül a Szolgáltatóval közölni.

7. Helyszíni kiszállás

- 7.1. A Szolgáltató vagy megbízottja igény esetén személyesen is kiszáll a Megrendelő telephelyére, a Szerződésben részletezettek szerint.
- 7.2. A felek az elvégzett munkák tartalmáról, annak időpontjáról munkalapot készítenek, amelyet mindkét fél aláír. A Megrendelő kizárólag abban az esetben jogosult a munkalap aláírását megtagadni, ha aggálya merült fel a munka mibenlétével, illetve annak elvégzésével, határidejével kapcsolatban. A felek közötti elszámolás a munkalapok tartalma szerint, azok alapján történik. Mindkét fél által aláírt munkalapon nem rögzített feladat elvégzéséért a Szolgáltató kizárólag abban az esetben jogosult díjat felszámítani, ha a munka elvégzését a Megrendelő írásban elismerte.
- 7.3. A Szerződésben nem megjelölt helyszínekre történő kiszállás díja 5.000 Forint. Amennyiben a munkavégzés Budapest határain kívül esik, úgy a helyszínre érkezésért a budapesti „0” kilométerkörtől számolva a Szolgáltató mindenkor esedékes kilométer díját számolja. Az aktuális kilométer díjról a Szolgáltató a munka megkezdése előtt tájékoztatja a Megrendelőt.

8. Távfelügyelet

- 8.1. A Megrendelő jogosult telefonos segítséget igénybe venni a Szerződésben rögzítettek szerint.
- 8.2. Elsődlegesen a Megrendelő a hibajegyet vagy kérést a Szolgáltató folyamatkezelési rendszerében teheti meg. A rendszer (továbbiakban: folyamatkezelő rendszer) a <http://support.smartsector.hu> webcímen, bármely piacvezető webböngésző segítségével elérhető.

- 8.3. Ha a Megrendelő nem a 8.2. pont szerint küldi el a hibajegyét, abban az esetben a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli, ha a hiba elhárítása nem történik meg.
- 8.4. A Szolgáltató a Megrendelő részére felhasználó(ka)t biztosít a folyamatkezelő rendszerhez.
- 8.5. A Szolgáltató vállalja, hogy a folyamatkezelő rendszerbe történő rögzítését követően, maximum 1 munkanapon belül, a hiba vagy feladat végrehajtását / javítását megkezdi.
- 8.6. A Szolgáltató a hiba elhárítását, illetve a feladat végrehajtását a lehető legmagasabb szakmai színvonalon végzi el.
- 8.7. A Szolgáltató a folyamatkezelő rendszerben jelzi a Megrendelőnek az esemény besorolását (hiba/új kérés stb.) és a munka megkezdését.
- 8.8. A Szolgáltató a feladatkezelő rendszerben jelzi a feladat elkészültét, és a feladatvégzésre fordított munkaórák számát is.
- 8.9. A Megrendelő a folyamatkezelő rendszerben elfogadja a feladatot ha megfelel, vagy visszautasítja további pontosításra.
- 8.10. A Megrendelő a feladat elfogadásakor elfogadja a feladatvégzéssel töltött időt is. Amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató által megadott óraszámmal, a feladatot visszautasítja.
- 8.11. Ha a Megrendelő se nem fogadja el, se nem utasítja vissza a feladatot 5 napig, akkor a feladat elfogadottnak tekintendő.
- 8.12. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy ha a munkák végrehajtása közben az ajánlatban meghatározott munkaóra keret elfogy, akkor munkavégzés leáll, és a munkák elvégzéséről a Szolgáltató ajánlatot ad a mindenkor érvényes óradíjai szerint.
- 8.13. A Megrendelő egy évben maximum az igénybe vett óraszám háromszorosa szerinti számosságú hibajegyet nyithat.

9. Szavatosság, felelősség

- 9.1. A Szolgáltató szavatolja, hogy feladatait, szolgáltatásait a jelen Szerződés rendelkezéseinek maradéktalan betartásával és figyelembevételével, a legmagasabb szakmai színvonalon teljesíti, illetve nyújtja. A Szolgáltató szavatolja továbbá, hogy a teljesítése minden vonatkozásban eleget tesz a vonatkozó jogszabályokban foglalt kritériumoknak.
- 9.2. A Szolgáltató kártérítési felelőssége bármely esetben legfeljebb a jelen szerződés alapján, maximum a legutolsó 3 havi időtartamban ténylegesen átvett összegig terjed.
- 9.3. A Szolgáltatót a Megrendelő hibás magatartása miatti késedelem esetén semmilyen felelősség nem terheli.
- 9.4. A Megrendelő, vagy dolgozói által nem rendeltetésszerű használat folytán, vagy gondatlansággal, vagy szándékos magatartással okozott hibáért a Szolgáltató felelősségét kizárja. Ilyen hibák esetén hibajavítás kérhető, e tevékenységéért azonban a Szolgáltató eseti megbízási óradíj kiszámlázására jogosult.

10. A szerződés hatálya

- 10.1. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokat a Szerződésben meghatározott ideig nyújtja a Megrendelő számára.
- 10.2. Amennyiben valamelyik fél a Szerződés lejártá előtt legalább két hónappal az ellenkezőjét nem kéri, a

Szerződés automatikusan határozatlan időtartamú három hónapos felmondási idejű szerződéssé alakul át.

- 10.3. Amennyiben a Megrendelő a határozott idejű szerződést felmondja, köteles a Szerződés érvényességéig esedékes díjat a Szolgáltatónak a Szerződés felmondásakor összegben megfizetni. A felmondás kizárólag írásban történhet, postai vagy visszaigazolt elektronikus levél útján. A Szerződést visszamenőleges hatállyal felmondani nem lehet.
- 10.4. Mindkét fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik fél a jelen Szerződést megszegi.
- 10.5. A Szerződés rendes felmondása nem mentesít a felmondás napjáig keletkezett kötelezettségek (pl. fizetési kötelezettség) alól.

11. Árak és fizetési feltételek

- 11.1. A karbantartás Szolgáltatói díja a Szerződésben megtalálható.
- 11.2. A Megrendelő átutalással (8 napos fizetési határidővel) egyenlíti ki a Szolgáltató CIB 10700684-42914305-51100005 számú bankszámlájára a számlázott díjakat.
- 11.3. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a késedelem idejére a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese szerinti késedelmi kamat arányos részére jogosult.
- 11.4. A Szolgáltató a szolgáltatást folyamatos szolgáltatásként nyújtja.
- 11.5. A Szolgáltató a karbantartási díjat évente egy alkalommal, maximum a KSH által kimutatott előző évi inflációs rátának megfelelő díjjal jogosult emelni.

12. Titoktartás

- 12.1. A Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Szerződés teljesítése, illetve fennállása és az annak megszűnését követő egy éven belül az egymástól kapott, illetve jelen Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott információkat üzleti titokként kezelik és - a másik fél hozzájárulása nélkül - harmadik személy részére nem adják ki.
- 12.2. A Felek minden jelen megbízással kapcsolatban egymás rendelkezésére bocsátott dokumentumot és információt egyéb célra nem használhatják fel, és azokat harmadik személyeknek át nem engedhetik, illetve tudomásukra nem hozhatják. Felek a jelen megállapodás megszűntét követően semmilyen a fentiekben felsorolt anyag, dokumentum, információ használatára nem jogosultak.

13. A Szerződés megszűnése

- 13.1. A jelen szerződést bármely fél jogosult a másik félhez intézett írásbeli felmondással, 90 napos felmondási idő betartása mellett, hónap végével felmondani. A felmondási idő alatt a Szolgáltató köteles a Megrendelő rendelkezésére állni annak érdekében, hogy a jelen szerződésben meghatározott feladatokat más személy átvehesse, és köteles minden információt, adatot megadni, támogatást nyújtani az informatikai rendszerek zavartalan átadása céljából.
- 13.2. Súlyos szerződésszegés esetén a jelen szerződés írásban, azonnali hatállyal felmondható.
- 13.3. Súlyos szerződésszegésnek minősül a Szolgáltató részéről, ha a Szolgáltató a szerződésben meghatározott határidőkhöz, illetve bármely okból kitűzött póthatáridőkhöz képest 30 nap késedelembe esik.

13.4. A Megrendelő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltatói díj átutalásával, a Szolgáltató számlájának fizetési határidejétől számított 15 napot meghaladó késedelembe esik.

13.5. Súlyos szerződésszegésnek minősül továbbá a Megrendelő részéről, ha a Megrendelő megakadályozza a teljesítés helyének megközelítését a Szolgáltató részére.

14. Egyéb rendelkezések

14.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdések esetén a hatályos magyar Ptk. és más vonatkozó jogszabályok alkalmazandók.

14.2. A Felek bármifajta jogvitájukban a hatályos magyar jogszabályok illetékességi szabályait alkalmazzák, amennyiben vitájukat elsődlegesen békés úton nem tudják rendezni.

Érvényes: 2010. október 1-től, visszavonásig.