

# Általános Szerződési Feltételek Hosting szolgáltatásokra

Navision Support Online Kft.

Hatályba lépés időpontja: 2020.01.01

## Tartalom

1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei .....	4
2. Ügyfélszolgálat elérhetősége .....	4
4. A szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, szerződési időszak, a szerződés tartama ....	5
4.1. A szerződés megkötésének előfeltétele.....	5
4.2. Szerződési időszak, a szerződés tartama.....	5
4.3. Az Ügyfél felelőssége.....	6
5. A szerződés módosításának egyes esetei.....	6
5.1. Egyoldalú szerződésmódosítás.....	6
5.2. Kétoldalú szerződésmódosítás .....	7
5.3. Változás az Ügyfél adataiban.....	7
6. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	7
8. A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei .....	10
8.1. A szerződés felmondásának szabályai az Ügyfél részéről .....	10
8.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	11
9. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek,.....	12
10. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	15
11. A szolgáltatások díja, fizetési feltételek .....	15
11.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja .....	15
11.2. Havi szolgáltatási díjak.....	16
11.3. Egyszeri díjak .....	16
11.4. Nagyfogyasztási egyedi díj.....	16
11.5. A számlázási időszak módosítása .....	16
11.6. Késedelmi kamat .....	17
11.7. Közvetített szolgáltatás .....	17
12. Értesítési eljárás .....	18
12.1. Értesítési eljárások.....	18
13. Adatvédelmi rendelkezések .....	18
13.1 A Szolgáltató általi adatkezelésre vonatkozó rendelkezések .....	18
13.2 A Szolgáltató adatfeldolgozási tevékenységére vonatkozó .....	18
Adatkezelői személyes adatok feldolgozása.....	19
Az Adatfeldolgozó személyzete .....	19

Biztonság .....	20
További Adatfeldolgozók bevonása.....	20
A Személyes Adatok törlése vagy visszaszolgáltatása .....	20
1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása .....	22
A NSO szolgáltatása .....	22
Szerver bérlet szolgáltatás.....	22
Rendszergazdai üzemeltetés .....	22
Rendszergazdai szolgáltatás díjában a következő rendszermérnöki időkeretek benne .....	22
A rendszergazdai üzemeltetés részletei: .....	23
Linux rendszergazdai üzemeltetés részletei:.....	23
Rendszergazdai tevékenység.....	23
Windows rendszergazdai üzemeltetés részletei: .....	23
Virtuális szerver bérlés (VPS).....	24
Szellemi termék védelme .....	25
2. számú melléklet: A Szolgáltató kötelezettségei az adatközpont adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban .....	26
Ügyféladat-biztonság.....	26
Szolgáltatási szintek.....	26
3. számú melléklet: Hozszing szolgáltatások díjai .....	27
4. sz. melléklet: Fizikai hozzáférés- védelmi szabályzat .....	27

## 1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei

A Szolgáltató neve : Navision Support Online Kft. (továbbiakban NSO)

Postacím: 1039, Budapest, Viziorgona u.4

Céggjegyzékszám: 01-09-903774

Székhely: 1039, Budapest, Viziorgona u.4

Adatközpont: 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 13.

A továbbiakban: Szolgáltató

## 2. Ügyfélszolgálat elérhetősége

A hét minden munkanapján 09:00-tól 17.00-ig

Telefon: +36-30-5710056

e-mail: [info@navisionsupportonline.com](mailto:info@navisionsupportonline.com) (cég általános elérhetősége munkaidőben)

Levelezési cím: NSO Kft, 1039, Budapest, Viziorgona u.4

### Technika ügyfélszolgálat elérhetősége

A hét minden napján 00:00-tól 24.00-ig

Telefon: +36-30-5710056

e-mail: [info@navisiosupportonline.com](mailto:info@navisiosupportonline.com) (csak regisztrált ügyfelek részére)

## 3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása

A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemző és rövid leírása.

**3.1.** Jelen ÁSZF célja a Szolgáltató által nyújtott hoszting szolgáltatások általános szerződési feltételei összefoglalása. Az ÁSZF-től eltérő feltételeket a Felek az egyedi, előfizetői szerződésben írásban rögzítik, azzal, hogy az egyedi szerződés által nem szabályozottakra is jelen ÁSZF az irányadó .

**3.2.** . A szolgáltatás célja: Microsoft Dynamics NAV rendszerek üzemeltetéséhez szükséges szerver biztosítása.

**3.3.** A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások listáját az 1. számú melléklet tartalmazza.

## **4. A szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, szerződési időszak, a szerződés tartama**

### **4.1. A szerződés megkötésének előfeltétele**

A szerződés megkötésének alapfeltétele, hogy az Ügyfél a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

4.1.1. Ezek az adatok Ügyfél esetén a következők: neve, székhely, levelezési cím, adószám.

Kapcsolattartó adatok: adminisztratív/technikai kapcsolattartó: név, e-mail cím, telefonszám, szem.ig. szám .

4.1.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Ügyfél nem vagy hamisan adja meg, úgy a szerződés annak megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal érvénytelen, azonban a Felek egymással elszámolni kötelesek az időközben esetlegesen nyújtott szolgáltatások tekintetében.

### **4.2. Szerződési időszak, a szerződés tartama**

4.2.1. A szerződés főszabály szerint határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Ügyfél egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető.

4.2.2. A szerződéskötési folyamat:

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a 4.1. pontban meghatározott adatokat nem bocsátja rendelkezésre, úgy Szolgáltató jogosult a megrendelést visszautasítani, illetve a létrejött szerződést azonnali hatállyal felmondani.

#### **4.2.2.1. E-mailes megrendelés**

A szerződés e-mailes megrendelés esetén az alábbiak szerint jön létre a Felek között:

- az Ügyfél e-mailen megküldi megrendelését a Szolgáltató részére, aki a megrendelt szolgáltatásnak és az Ügyfél által megadott adatoknak megfelelő egyedi szerződést készít el és az Ügyfél részére azt megküldi aláírásra, annak megadott levelezési címére. A Felek az egyedi szerződés tartalmáról írásban (e-mailen) annak véglegesítése és aláírása előtt egymással egyeztetnek.
- amennyiben az Ügyfél az egyedi szerződés elfogadja, azt cégszerűen aláírni és visszaküldeni köteles a Szolgáltatónak az alábbi visszaküldési módok valamelyikén:
  - szkennelt formában – másolatban (aláírva)
  - postán – eredetiben (aláírva)
- a Szolgáltató a hozzá beérkező, aláírt és az előzőekben felsorolt formátumok valamelyikének megfelelő szerződés alapján, a beérkezést követően haladéktalanul megkezdi a szolgáltatás installálását
- a Szolgáltató a hozzá beérkező, aláírt és az előzőekben felsorolt formátumok valamelyikének megfelelő szerződést, a beérkezést követően haladéktalanul aláírja és megküldi az Ügyfél levelezési címére.

A szerződés kezdete, a szolgáltatás műszaki átadásának napja, amelyről a NSO e- mailben haladéktalanul értesíti az Ügyfelet.

#### **4.2.2.2. Online szerződéskötési folyamat**

A szerződés online szerződéskötés esetén az alábbiak szerint jön létre a Felek között:

A szerződés a Felek között azzal jön létre, hogy Szolgáltató az ügyfél online leadott elektronikus megrendelését - amennyiben minden szükséges adat rendelkezésre áll - elektronikus úton 3 munkanapon belül, a megrendeléssel megegyező tartalommal visszaigazolja. A Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásával egyidejűleg haladéktalanul elkezd a szolgáltatás installálását. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelés tartalmától el kíván térni, az jelezni köteles és a Felek egymással írásban egyeztetnek a megrendelés pontos, Szolgáltató részéről is elfogadható tartalmáról.

A szerződés kezdete, a szolgáltatás műszaki átadásának napja, amelyről a NSO elektronikus úton haladéktalanul értesíti az Ügyfelet.

4.2.3. A határozott idejű szerződés automatikusan, a szolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul annak lejáratát követően, ha az Ügyfél a szolgáltatást továbbra is, legalább egy naptári napon igénybe veszi és nem jelzi írásban a Szolgáltató részére a határozott idejű szerződés lejáratát megelőző 30 napon belül, de legkésőbb a szerződés lejárt napján, hogy nem kívánja a határozott idejű szerződés határozatlan idejűvé alakulását.

### **4.3. Az Ügyfél felelőssége**

4.3.1. Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételét másnak nem engedheti át.

4.3.2. Az Ügyfél nem jogosult arra, hogy a szolgáltatási szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre ruházza át vagy engedményezze.

4.3.3. Az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés saját jelszaván keresztül történik

4.3.4. Az Ügyfelet jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Ügyfél jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Ügyfél jelszavát csak az ügyféllel közli.

## **5. A szerződés módosításának egyes esetei**

### **5.1. Egyoldalú szerződésmódosítás**

5.1.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

5.1.2. Lényeges módosítás esetén Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal a honlapon közzétenni, és erről az Ügyfelet emailben értesíteni. Lényeges módosításnak minősül különösen a minőségi célértékekre valamint a szolgáltatás díjainak emelésére vonatkozó módosítás.

5.1.3. Amennyiben az egyoldalú lényeges módosítás az Ügyfél számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Ügyfél az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést. Nem mondhatja fel az Ügyfél a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és

a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és a Ügyfél felmondja a szerződést, a Szolgáltató nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

5.1.4. A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely szolgáltatási díj csökken.

## **5.2. Kétoldalú szerződésmódosítás**

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az Ügyfél nyilatkozattételének elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével a szerződésmódosítás elfogadásának minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Ügyfelet megfelelő módon és időpontban értesítette.

## **5.3. Változás az Ügyfél adataiban**

Az Ügyfél köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 munkanapon belül írásban tájékoztatni. Az Ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett Ügyfél adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Ügyféltől.

## **6. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

**6.1.** A szolgáltató az Ügyfél 15 napnál régebbi számlatartozása esetén új ügyféligényre vonatkozóan nem szolgálja ki.

A Szolgáltatót az Ügyfél díjtartozása esetén a hátralékos díj és járuléka erejéig az Ügyfél által a szolgáltatás nyújtásának helyén a jelen szerződéses feltételek teljesülése következtében elhelyezett, vagy területén lévő vagyontárgyain, eszközein, zálogjog illeti meg. A Szolgáltató mindaddig, amíg e zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Az Ügyfél írásban jogosult a zálogjog fennállását vagy terjedelmét a Szolgáltató felé kifogásolni, illetve azt, hogy a Szolgáltató a követelésére teljes fedezetet nyújtó vagyontárgyakon felül más vagyontárgyak elszállítását is megakadályozta.

**6.2.** Az Ügyfél a fentebbiekben előadottakra tekintettel csak a kizárólagos 1/1-ed arányú tulajdonában álló eszközöket és vagyontárgyakat jogosult a szolgáltatás nyújtásának helyére beszállítani, ellenkező esetben írásbeli nyilatkozat formájában az egyedi szerződés megkötésekor köteles a Szolgáltatót a tulajdonjogi kérdésekről, illetve az esetlegesen fennálló egyéb, a zálogjog érvényesülését akadályozó tényről tájékoztatni.

**6.3.** Ha az Ügyfél a zálogjoggal terhelt vagyontárgyat a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül szállítja el és más megfelelő biztosítékot nem nyújt, a Szolgáltató követelheti a dolognak az Ügyfél költségén való haladéktalan visszaszállítását, amivel egyidejűleg a zálogjog feléled.

**6.4.** A zálogjoggal kapcsolatosan a fentebbiekben nem szabályozott kérdések vonatkozásában a mindenkor Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadóak.

**6.5.** A Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

6.5.1. 15 napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató naponta egyszer, 8-16h óra között 30 perces figyelmeztető szüneteltetést tarthat, 30 napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató leállíthatja a szolgáltatást. Szolgáltató mindkét esemény előtt 5 nappal köteles értesíteni az ügyfelet a megadott e-mailcímen. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, a be nem jelentett adatváltozás miatt bekövetkező sikertelen értesítés esetén.

60 napon túli fizetési késedelem esetén Szolgáltatót az ügyfél nála elhelyezett eszközein zálogjog illeti, függetlenül az eszközök értékétől és a tartozás összegétől. Szolgáltató mindaddig, amíg e zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását.

6.5.2. Amennyiben az Ügyfél a díjtartozást kiegyenlíti (vagy a részletfizetés vállalja), illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni. Korlátozás feloldása során a Szolgáltató nettó 5.000 Ft-os visszakapcsolási díj ellenében aktiválja újra a szolgáltatást.

Ha az ügyfél a késedelembe esés előtt, vagy legkésőbb Szolgáltató e-mailen vagy telefonon történő értesítése esetén fizetési halasztást kér, vállalja a késedelmi kötbér megfizetését, és ezekre kellő garanciát ad, Szolgáltató a fenti korlátozásokat nem alkalmazza, a fizetési határidő lejártát követő 30. napig.

6.5.3. Amennyiben az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen,

- DOS/DDOS alapú vagy bármilyen más, a hálózatot veszélyeztető támadás esetén
- A Szolgáltató rendszerének biztonságos és stabil működésének veszélyeztetése
- A Szolgáltató rendszerének vagy más külső rendszer illegális elérését célzó tevékenység
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
  1. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
  2. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:



1. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
  2. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
  3. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
  4. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:
    1. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
    2. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
    3. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Ügyfelet kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
    4. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
  - Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Ügyfél szerverén olyan adatokat, információkat tárol, vagy továbbít, amely:
    1. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
    2. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
    3. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekben, jogszabályokba ütköznek,
    4. az Ügyfél által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

6.5.4. Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.

6.5.5. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

6.5.6 A Felhasználó a kapcsolattartó címeken (email, telefon, levelezési cím) nem elérhető

6.5.7. Amennyiben az Ügyfél több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Ügyfél összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## **7. A szolgáltatás szünetelésének esetei**

**7.1.** A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

**7.2.** Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az internet etikai szabályokat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

**7.3.** Ha az Ügyfél a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

**7.4.** A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. sz. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

**7.5.** A szolgáltatásnak az Ügyfél érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

**7.6.** A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

7.6.1. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Ügyfél előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

7.6.2. Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. (pl. diszkbővítés, stb.)

7.6.3. Kizárólag előre bejelentett karbantartási munkálatokat lehet elvégezni, az előre bejelentett időponttól eltérő időpontban végzett karbantartás az Ügyfél 5 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

## **8. A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei**

### **8.1. A szerződés felmondásának szabályai az Ügyfél részéről**

8.1.1. Az Ügyfél a határozatlan idejű szerződést bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A szolgáltatási szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.

8.1.2. A szerződés Ügyfél részéről történő felmondása az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól és a Szolgáltató a felmondási idő alatt is köteles a szolgáltatást nyújtani.

8.1.3. Az Ügyfél a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

## **8.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

8.2.1. Az szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 8.2.3. pontban meghatározottak kivételével 30 nap. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.

### **8.2.2. Azonnali felmondás**

A Szolgáltató azonnal felmondhatja a szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, és az Ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítését követően sem szünteti meg.

A Szolgáltató azonnal felmondhatja a szolgáltatási szerződést az ügyfél 45 napon túl fennálló tartozása esetén. A Szolgáltató az ügyfelet a díjbekérőn jelzett fizetési határidő után az 1. napon, ennek eredménytelensége esetén az 5. napon, ennek eredménytelensége esetén a 10. napon értesíti fennálló tartozásáról, majd a 15. naptól kezdve szolgáltatási korlátozásokat tehet a jelen ÁSZF 6.5.1. pontjában részletezettek szerint. 30 napot elérő vagy meghaladó díjtartozás esetén a szolgáltatás korlátozása mellett Szolgáltató utolsó fizetési felhívást küld ki, melyben tájékoztatja ügyfelét, hogy amennyiben fizetési kötelezettségének a felszólító levélben megadott 15 napos fizetési póthatáridőben nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondja.

8.2.3. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegése esetén a szolgáltatási szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

8.2.4. Ha az Ügyfél a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendez, úgy a szolgáltatási szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

8.2.5. A felek határozott idejű szerződés rendes felmondással való megszüntetésére nem jogosultak.

8.2.6. Az szolgáltatási szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése esetén.

8.2.7. A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az ügyféllel csak abban az esetben köt új szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfélnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szolgáltatási szerződés megszűnését nem az Ügyfél hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Ügyfél tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a

Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Ügyfél korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

8.2.8. A szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Ügyfél túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Ügyfél írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

8.2.9. Ha a szolgáltatási szerződés felmondásra kerül (akár a Szolgáltató, akár az Ügyfél által), úgy a Szolgáltató vagy a felmondásában vagy az Ügyfél felmondásának kézhezvételét követő 15 munkanapon belül köteles jelezni az Ügyfél felé, hogy a felmondási idő lejártával az eszköz leszerelésre kerül, mely Ügyfél általi elszállítására – amennyiben Szolgáltató az őt illető zálogjogról lemond – további 2 hét áll rendelkezésére. Amennyiben Ügyfél a határidőn belül nem intézkedik az elszállítás iránt, Szolgáltató jogosult az eszközt további 2 hét türelmi időt követően megsemmisíteni. A megsemmisítés költségét az Ügyfél viseli.

8.2.10. Köteles az Ügyfél a Szolgáltató felé jelezni, ha nem kap számlát, mert ez nem mentesíti a szolgáltatás megfizetése alól.

8.2.11. Hűségidőszakos elkötelezettség esetén a szolgáltatások kedvezményes díjon kerülnek meghatározásra. A hűségidőszak lejáratára előtti Ügyfél általi felmondás, illetve az Ügyfél általi kötelezettségszegés, valamint az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az ügyfelet kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

18 hónapra vonatkozó kedvezmény esetén:

- Ha a szerződés megszűnése az 18 hónapon belül történik az Ügyfél köteles a szerződés eddigi időtartamára eső, a határozatlan idejű szerződés és a 18 hónapos szerződés közötti különbözetet egy összegben, mint lejárt tartozást a Szolgáltató részére megfizetni.

36 hónapra vonatkozó kedvezmény esetén:

Ha a szerződés megszűnése az 36 hónapon belül történik az Ügyfél köteles a szerződés eddigi időtartamára eső, a határozatlan idejű szerződés és a 36 hónapos szerződés közötti különbözetet egy összegben, mint lejárt tartozást a Szolgáltató részére megfizetni.

## **9. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

**9.1.** A Szolgáltató köteles hibabejelentő, illetve ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az Ügyfél közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. A hibabejelentő és az ügyfélszolgálat eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és a technikai ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

**9.2.** Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Ügyfél a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az összes igénybe vett szolgáltatás díját.

**9.3.** Az Ügyfél a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba észlelése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást, elhárítást és azt annak sikeres befejezéséig folyamatosan végzi. A hibaelhárítási határidő a hiba észlelésétől számított legfeljebb 72 óra, illetve a hiba természetéből fakadóan szükséges idő.

**9.4.** A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Ügyfél értesítési címét vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Ügyfél értesítésének módját és időpontját.

**9.5.** Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Ügyfelet értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását a rendelkezésre állási időn belül nem tudja vállalni, ezért az Ügyfél részére hány százalék havi díjcsökkentést nyújt
- a hiba nem a szolgáltató által üzemeltetett eszközökön található.

#### **9.6. Hibaelhárítási célértékek**

A Szolgáltató köteles az Ügyfél által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát annak bejelentésétől a jelen ÁSZF szerinti határidőn belül kijavítani. Ha a kijavítás a Szolgáltató és az Ügyfél megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesési idő tartamával meghosszabbodik.

**9.6.1.** A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Ügyfél vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az Ügyfél meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Ügyfelet ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

**9.6.2.** Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Ügyfél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

**9.6.3.** Ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, és ezzel a Szolgáltató a jelen ÁSZF 2. mellékletében meghatározott éves rendelkezésre állási szintet nem éri el, a kötbér mértéke minden hibásan teljesített, hiba-elhárítási célértéket meghaladó nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Ügyfél által a szolgáltatási szerződés alapján az

adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú szolgáltatási jogviszony esetén a vetítési alap a szolgáltatási jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Teljes adatvesztésre vonatkozó általános kártérítés

Bizonyítottan a Szolgáltató hibájából előállt teljes adatvesztés esetén Szolgáltató általános kártérítést köteles fizetni az ügyfél részére. Az általános kártérítés összege megegyezik a Szolgáltatásra eső tárgyhavi díj, előre fizetés esetén a díjnak az adott hónapra eső összegével. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató ezen túlmenően nem felel az adatvesztés miatt keletkezett károkért vagy az azok kiküszöböléséhez szükséges költségekért, kivéve azokat az eseteket, amikor a hatályos magyar jogszabályok a felelősség kizárását vagy korlátozását nem teszik lehetővé.

9.6.4. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával egy összegben jóváírja.

**9.7.** A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Ügyfél a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

**9.8.** A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkoros hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

9.8.1. Amennyiben a hosting szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. távközlési Szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az Ügyfelet értesíti elektronikus úton, amennyiben az Ügyfél megadott mobilszámot vagy e-mail címet (e-mail, sms).

9.8.2. Az Ügyfél, vagy bármely harmadik személy által a Szolgáltatónak okozott kárért, (akár szerződéses akár szerződésen kívüli károkozás), a kártérítés, és a felelősség egyes eseteire a mindenkoros Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem gyakorol ellenőrzést és nem vállal felelősséget a Szolgáltató host számítógépein, hálózati csomópontjain (network hub), továbbá POP pontjain (a "Szolgáltató Internet Hálózat"), valamint az Interneten áthaladó információk tartalmáért – ideértve a software, hardware hibákból, a vírusok által okozott működési rendellenességből, vagy külső beavatkozásból eredő adatvesztést. Az Ügyfél kijelenti és szavatolja, hogy a szolgáltatások Ügyfél általi igénybevétele nem sérti a Szolgáltató, vagy bármely harmadik fél szerzői, vagy egyéb szellemi alkotáshoz fűződő, más személyiségi, vagy tulajdonjogát; továbbá felel az általa telepített szoftverek működéséért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért. Az Ügyfél harmadik személy ilyen korlátozó igénnyel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett - saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.

9.8.3. Vis major: Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, szervertámadás, hackertámadások, jogosulatlan hozzáférések, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve nem a Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba.

**9.9.** A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

## **10. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az esetleges vitás kérdésekben – amennyiben ezekre az egyedi szerződés, illetve jelen ÁSZF nem tartalmaz rendelkezést – a hatályos magyar jogszabályok előírásait kell alkalmazni. Felek a jóhiszeműség és az együttműködés polgári jogi kötelezettsége, valamint a szerződésükben elérni kívánt célra figyelemmel, vitáikat elsődlegesen egyeztetés útján kísérik meg rendezni. Ha a tárgyalások kezdetétől számított ésszerű határidőn belül a felek nem képesek békés úton megoldani a vitás kérdéseket, a jogviták eldöntésére a felek a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok illetékességét fogadják el.

## **11. A szolgáltatások díja, fizetési feltételek**

### **11.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

11.1.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mindenkor listaárát az ÁSZF 3. melléklete tartalmazza.

11.1.2. A Szolgáltató alapvetően e-számlát bocsát ki, vagy e-számla továbbítás biztosít az Ügyfél számára, amely tartalmazza az egyedi feltételekben meghatározott díjakat. Ügyfelünk külön kérésére papír alapú számla küldésére is van lehetőség, de ebben az esetben a számlaküldés postaköltségét ügyfelünk viseli.

A számlát az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. (Szerver elhelyezés esetén, az aláírástól számított max. 30 nap áll rendelkezésre az elhelyezés kapcsán, a számlázás ezután mindenképpen elindul.)

11.1.3. Számlázási folyamat

A szerződés kezdete a megrendelés dátuma, míg a szolgáltatás maga, a díjbekérőn meghatározott szolgáltatási díj Szolgáltatóhoz történő beérkezésekor indul.

Amennyiben Ügyfelünk az igényelt szolgáltatást a tárgyhónap 1-20. napja között rendeli meg, akkor az aktuális hónapról tört havi díjbekérő kerül számára kiállításra, 4 napos fizetési határidővel.

Amennyiben Ügyfelünk az igényelt szolgáltatást a tárgyhónap 20. napja után rendeli meg, akkor az aktuális hónapról időarányos tört havi, plusz 1 következő teljes havi számla kerül számára kiállításra, 4 napos fizetési határidővel.

A számlázási fordulónap és egyben a számla esedékessége minden hónap első napja.

A számlakövetelés késedelmes kiegyenlítése esetén Szolgáltató a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Beérkezett összegek jóváírása

Átutalás

A szolgáltatás díja 2-4 munkanapon belül egyenlítődik ki.

Fontos, hogy a közlemény rovatban tüntesse fel a számla számát.

A megrendelést követő 4 napon belül lehetőség van a megrendelt szolgáltatás azonnali lemondására, amely esetben a szolgáltatásért befizetett összeg/ek az Ügyfél számlájára 2 napon belül visszautalásra/visszafizetésre kerülnek.

## **11.2. Havi szolgáltatási díjak**

11.2.1. Havi szolgáltatási díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Ügyfél az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Teljes havi díjnak számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Ügyfél érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül.

11.2.2. A szerződés hőközi hatályba lépése esetén a havi szolgáltatási díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

11.2.3. Az Ügyfél a havi szolgáltatási díj tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti a szolgáltatási díjakat, mely esetben a Szolgáltató – egyedi megállapodás keretében - díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt korlátozni kényszerül, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Ügyfél számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő szolgáltatási díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

## **11.3. Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel, amelyek az első esedékes számlában fizetendők.

## **11.4. Nagyfogyasztási egyedi díj**

Amennyiben az Ügyfélnek több mint 500W/gép áramfogyasztásra van szüksége, úgy a szolgáltatási díj egyedi megállapodás tárgyát képezi.

## **11.5. A számlázási időszak módosítása**

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Ügyfél részére. Az Ügyfél a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a NSO ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.



## **11.6. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

## **11.7. Közvetített szolgáltatás**

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Ügyfél részére közvetített szolgáltatást is nyújt, úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásaihoz harmadik féltől szolgáltatásokat vesz igénybe, melyeket közvetített szolgáltatásként értékesít tovább ügyfelei részére.

## **12. Értesítési eljárás**

### **12.1. Értesítési eljárások**

12.1.1. A Szolgáltató Ügyfél-értesítési kötelezettségének e-mailben is eleget tehet.

12.1.2. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait a honlapján közzétenni.

## **13. Adatvédelmi rendelkezések**

### **13.1 A Szolgáltató általi adatkezelésre vonatkozó rendelkezések**

13.1.1 Szolgáltató a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 sz. rendeletében (a továbbiakban: „GDPR”) foglalt alapelvek mentén végzi Partnerei adatainak kezelését.

13.1.2 A Szolgáltató adatkezelésének részletszabályait a Szolgáltató honlapján elhelyezett, mindenkor Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, valamint a Szolgáltató Partnerei adatkezelésére vonatkozó tájékoztató tartalmazza.

### **13.2 A Szolgáltató adatfeldolgozási tevékenységére vonatkozó rendelkezések**

A Szolgáltató tájékoztatja Partnereit, hogy az alábbi szolgáltatások tekintetében a Szolgáltató a Partnerei számára a szerveren a Partner által tárolt adatok tekintetében a GDPR-ban foglalt adatfeldolgozási tevékenységet végez.

- rendszergazdai üzemeltetés
- virtuális szerver bérlés
- Tárhely szolgáltatás
- Storage szolgáltatás

A Partnerek a Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás használata során a hatályos jogszabályok és a GDPR figyelembe vételével tárolhatnak személyes adatokat. Ebben az esetben a Partner Adatkezelőnek, Szolgáltató Adatfeldolgozónak minősül. Az adatkezelés jogszerűségéért, GDPR-nak történő megfelelésért - különösen, de nem kizárólagosan az érinettek tájékoztatásáért - a Partner (Adatkezelő) felel.

A jelen fejezet alkalmazásában a Szolgáltató a továbbiakban mint „Adatfeldolgozó”, a Partner a továbbiakban mint „Adatkezelő” kerül megjelölésre.

Az adatkezelés tárgya: az adatfeldolgozás az Adatkezelő által igénybevett szolgáltatás biztosítása során az Adatkezelő által végzett adatkezeléshez technikai infrastruktúra biztosítására terjed ki.

Az adatkezelés időtartama: az Adatkezelő határozza meg, legfeljebb a konkrét szolgáltatás fennállásának és a biztonsági adatmentések elérhetőségének időszaka.

A személyes adatok típusa, érintettek kategóriái: az Adatkezelő határozza meg, ő adja át a személyes adatokat tartalmazó tartalmak Adatfeldolgozó infrastruktúrájára történő feltöltése útján.

Az adatok biztonsága érdekében az Adatfeldolgozó felhívja a figyelmet a programkódok rendszeres és naprakész frissítésének kritikus fontosságára.

Az Adatfeldolgozó a szolgáltatás használata és harmadik fél általi igénybevétele során keletkező ideiglenes technikai állományokat (naplófájlok, webszerver forgalmi napló stb...) a rendszerek működésének fenntartása és biztosítása érdekében rögzíti, a tevékenység során megismert adatok alapján nem törekszik konkrét személyek azonosítására.

Az Adatkezelő által kezelt adatokat érintő adatvédelmi incidensek nyilvántartási és a felügyeleti hatóság felé történő bejelentési kötelezettsége az Adatkezelőt terheli.

Az Adatfeldolgozó biztosítja rendszereinek bizalmas jellegét, integritását és ellenálló képességét.

### **Adatkezelői személyes adatok feldolgozása**

Az Adatfeldolgozó:

- az Adatkezelői Személyes Adatok feldolgozása során eleget tesz az összes alkalmazandó adatvédelmi jogszabálynak;
- kizárólag az Adatkezelő által igénybevett szolgáltatás biztosítása céljából végez adatkezelési tevékenységet;
- kizárólag az Adatkezelő nevében és az Adatkezelő utasításainak megfelelően dolgozza fel a személyes adatokat, beleértve a személyes adatok harmadik országba történő továbbítását, kivéve, ha az adatfeldolgozást az Adatfeldolgozó tekintetében alkalmazandó jogszabályok írják elő; ebben az esetben az Adatfeldolgozó köteles, az alkalmazandó jogszabályok által megengedett mértékben tájékoztatni az Adatkezelőt az adott jogszabályi előírásról a személyes adatok adott feldolgozását megelőzően;
- fenntartja a szolgáltatás alapján feldolgozott személyes adatok bizalmas jellegét
- az általa más partnerek részére nyújtott szolgáltatás sérelme nélkül az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az Adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

### **Az Adatfeldolgozó személyzete**

Az Adatfeldolgozó ésszerű lépések útján meggyőződik arról, hogy az Adatfeldolgozó és az összes további adatfeldolgozó mindazon munkavállalói, ügynökei vagy vállalkozói megbízhatóak, akik hozzáférhetnek a személyes adatokhoz, azokat titoktartási kötelezettség terheli.

Az Adatfeldolgozó biztosítja, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférés szigorúan azokra a személyekre korlátozódik, akiknek szükséges ismerniük az adott személyes adatokat, illetve

szükséges azokhoz hozzáférniük, amennyire az szigorúan szükséges a Felek közötti szerződésben meghatározott célok teljesítéséhez, illetve az alkalmazandó jogszabályok betartásához.

### **Biztonság**

Figyelembe véve az adatfeldolgozás korszerűségét, a megvalósításának költségét, valamint az adatfeldolgozás jellegét, tárgykörét, összefüggését és céljait, valamint a természetes személyek jogait és szabadságait érintő, változó valószínűségű és súlyosságú kockázatot, az Adatfeldolgozó a személyes adatokkal kapcsolatban megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket vezet be az adott kockázatnak megfelelő szintű védelem biztosítása érdekében, az esettől függően a GDPR 32. cikk (1) bekezdésében foglalt intézkedéseket is beleértve.

Az Adatfeldolgozó segíti az Adatkezelőt a GDPR 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat.

Az Adatfeldolgozó egy esetleges adatvédelmi incidens során együttműködik az Adatkezelővel megteszi az ésszerű lépéseket az Adatkezelő által adott utasításoknak megfelelően az adott adatvédelmi incidens kivizsgálásában, enyhítésében és orvoslásában való közreműködés érdekében.

### **További Adatfeldolgozók bevonása**

Az Adatfeldolgozó jogosult további adatfeldolgozók bevonására. Az Adatfeldolgozó a további adatfeldolgozó bevonása során tiszteletben tartja a GDPR 28. cikk (2) és (4) bekezdésében foglalt feltételeket.

### **A Személyes Adatok törlése vagy visszaszolgáltatása**

Az Adatfeldolgozó a Személyes Adatok feldolgozását magukba foglaló bármilyen Szolgáltatás nyújtásának befejezésétől (a „**Befejezés Napja**”) számított 5 (öt) napon belül köteles felhívni az Adatkezelőt arra, hogy a felhívás kézhezvételétől számított 10 (tíz) napon belül írásban nyilatkozzon a tekintetben, hogy az alábbiak közül mely feladat teljesítését kéri az Adatfeldolgozótól/További Adatfeldolgozótól:

- (a) biztonságos fájlküldés útján, az Adatkezelő által az Adatfeldolgozó részére ésszerűen megjelölt formátumban visszaszolgáltatni az Adatkezelő részére az összes Adatkezelői Személyes Adat teljes másolatát; és (b) az Adatfeldolgozó vagy bármely további adatfeldolgozó által feldolgozott személyes adat összes többi példányát törölni és töröltetni; vagy
- az Adatfeldolgozó vagy bármely további adatfeldolgozó által az általa feldolgozott személyes adat összes többi példányát törölni és töröltetni.

Az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő által küldött írásbeli nyilatkozat kézhezvételétől számított tizenöt (15) napon belül eleget tenni a fentieknek megfelelően küldött írásbeli nyilatkozatban foglaltaknak. Amennyiben az Adatkezelő a fentiekben foglalt nyilatkozat

megtételét határidőn belül elmulasztja, az Adatfeldolgozó a határidő utolsó napját követő munkanaptól számított tizenöt (15) napon belül köteles a fentiekben foglaltak szerint eljárni.

Az Adatfeldolgozó vagy bármely További Adatfeldolgozó azon mértékig, és azon időtartamig megőrizheti a személyes adatokat, amit az alkalmazandó jogszabályok előírnak és minden esetben köteles fenntartani az összes ilyen személyes adat bizalmas jellegét, valamint köteles biztosítani, hogy az ilyen személyes adatok feldolgozása kizárólag a megőrzésüket előíró alkalmazandó jogszabályokban meghatározott cél(ok)ból történik, ettől eltérő célú adatfeldolgozás tiltott.

Az Adatkezelő írásbeli nyilatkozatának kézhezvételétől / vagy a nyilatkozat megtételére nyitvaálló határidő utolsó munkanapjától számított húsz (20) napon belül az Adatfeldolgozó köteles írásbeli igazolást adni az Adatkezelő részére, hogy teljes mértékben eleget tett a jelen pontban foglaltaknak.

# 1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása

## A NSO szolgáltatása

A szolgáltatása nyújtása során a NSO a partneri adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren tárolt adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

Hosztíng helyszínek

A Magyar Telekom erre kijelölt aktuális szerver parkja.

## Szerver bérlet szolgáltatás

A szolgáltatása nyújtása során a NSO a partneri adatok tekintetében adatkezelőként vesz részt.

Szerverbérlet szolgáltatásunk segítségével beruházás nélkül juthat az igényeinek megfelelő eszközhöz. Igény esetén a szerveren futó operációs rendszer, illetve az azon futó alkalmazások telepítését és karbantartását is vállaljuk.

Paraméterek

A megadott szerverkonfiguráció igény szerint bármikor módosítható

A bérelt szervereket szerver hosztíng szolgáltatásunkkal azonos biztonsági és technikai körülmények között helyezzük el

Szolgáltatásunk díjai tartalmazzák a hosztíng költségeit is

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,9%

## Rendszergazdai üzemeltetés

A szolgáltatása nyújtása során a NSO a partneri adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren tárolt adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

Szerver üzemeltetés leírása

A szerverek és a szervereken futó kiszolgáló környezet üzemeltetése magában foglalja az operációs rendszerek, csomagszűrő tűzfalak telepítését, konfigurálását, frissítését, illetve a folyamatos monitorozást, felügyeletet, hiba esetén a hiba elhárításának haladéktalan megkezdését 00-24 óráig.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a rendszergazdai üzemeltetés szolgáltatás árai évente max. 2 alkalommal külön értesítés nélkül a piaci árak függvényében módosulhatnak.

## Rendszergazdai szolgáltatás díjában a következő rendszermérnöki időkeretek benne foglaltatnak:

fizikai szerver bérelte esetén max. 5 rendszermérnöki óra/hó

VPS bérlete esetén max. 2 rendszermérnöki óra/hó

A csomagban meghatározott havi rendszermérnöki órakeretek az adott hónaphoz tartoznak, fel nem használás esetén nem vihetők át másik időszakra.

Ezen óraszámok az ügyféligénynek megfelelően, ügyféllel egyeztetett módon túllépésre kerülhetnek, amely kapcsán a túllépés a honlapon megadott rendszermérnöki óradíjon kiszámlázásra kerül.

#### **A rendszergazdai üzemeltetés részletei:**

operációs rendszerek (windows) telepítése

konfigurálása

frissítése

folyamatos monitorozása

felügyelete

csomagszűrő tűzfalak telepítése

alapszintű mentése (a mentés a konfigurációs fileokra terjed ki, ügyféladat mentése külön megállapodás keretén belül lehetséges)

A szerverüzemeltetés kiterjedhet Windows, VPS szerver üzemeltetésre (VPS hostinggal).

#### **Linux rendszergazdai üzemeltetés részletei:**

Választható Linux operációs rendszerek: Debian/Ubuntu/CentOS/Fedora

#### **Rendszergazdai tevékenység**

Emelt szintű monitorozás

A szolgáltató a szerver és az azon üzemelő futtató környezetért felelős, az ügyfél által feltöltött alkalmazások üzemeltetését nem végzi, az alkalmazás hibájából adódó problémákért és teljesítménycsökkenésért felelősséget nem vállal.

A rendszerüzemeltetési szolgáltatás keretében, díjmentesen 30GB-ig mentünk adatokat, ez jellemzően a szerver konfigurációs és rendszerfájljaira terjed ki.

Az ügyfél tartalom mentése külön megállapodást képez (adatbázis, levelezés, web), amelyet a szolgáltatás megrendelésekor előzetesen jelezni kell.

#### **Windows rendszergazdai üzemeltetés részletei:**

Windows Szerver üzemeltetés Windows szerver alapokon.

Adatbázis szerver üzemeltetés MSSQL-en keresztül.

Azon esetben, ha az ügyfélnek admin joga van, a szerver üzemeltetésért nem vállalunk felelősséget.

### **Virtuális szerver bérlés (VPS)**

A szolgáltatása nyújtása során a NSO a partneri adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren tárolt adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

A VPS Szolgáltatás lényege, hogy az ügyfél egy osztott szerveren az adott technológiának megfelelően limitált virtuális szerver- hozzáférést kap. A VPS bár közös szerveren működik, de önálló egységként, teljesítményben, memóriában, tárhelyben, funkcióban ugyanazt biztosítja, mint egy fizikailag különálló szerver. Bármilyen online szolgáltatást futhat rajta, nincs különleges megkötés, a megrendelt erőforrások mindig rendelkezésre állnak.

A VPS szolgáltatást kiszolgáló szerver processzor kihasználtsága az ügyfél által használt alkalmazások következtében tartósan és ismétlődően nem haladhatja meg a Szerver teljes CPU idejének 90%-át. Ezen értéknél a Szolgáltató jogosult korlátozni a Szolgáltatást.

Szolgáltató a VPS-hez adatmentést csak külön ajánlatkérés és díjazás keretében biztosít. A VPS fájljainak és tartalmának mentése az ügyfél feladata. Szolgáltató kizárólag rendszerpillanatképnek képfájlban (image) történő adatmentését készíti havonta egyszer, amelyet egy-az-egyben, az előző VPS adatokat felülírva – futó VPS és készített adatmentés dátuma között lévő módosítások elvesztésével- lehet visszaállítani, fájlonként nem. Szolgáltató adatmentésének elmaradásáért Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal, így az oldalon és jelen ÁSZF-ben is felhívja az ügyfél figyelmét a megfelelő egyedi adatmentés készítésére.

Szolgáltató a VPS limitek eléréséből, túllépéséből és ennek következményeiből fakadó esetleges károkért felelősséget nem vállal.

A VPS alatt futó fizikai szerver fenntartása, karbantartása a Szolgáltató feladata, míg a szerver szoftverellátottsága, szoftveres üzemeltetése, frissítése az Ügyfél hatásköre ugyanúgy, mintha egy saját szervert bérelne vagy vásárolna. A VPS saját operációs rendszert futtat, az ügyfeleknek pedig superuser-hozzáférést biztosítunk. Így könnyebb a szerver beállítása, konfigurációja is.



A Windows VPS-ek igénybevételénél az ügyfél adatokra nincs rálátásunk, de a rendszer szintű ellenőrzéshez szolgáltatónak joga van agentet telepíteni rá.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Windows VPS-en futó szoftverek legalitása ügyfelünk felelőssége.

A VPS előnyei:

- gyorsan üzembe helyezhető
- egyszerűen bővíthető, rugalmas
- a biztonsági mentéseknek köszönhetően biztonságos
- nincsenek beruházási költségek
- nem kell a hardvert üzemeltetni, ez a mi feladatunk

A VPS downgrade nem támogatott, ezt a funkciót csak új megrendeléssel és migrálással lehet megvalósítani, amit ha Ügyfélnek nincs élő üzemeltetés szolgáltatása, saját hatáskörben kell megoldania. A downgrade-el érintett VPS csak a migrálás befejeztével mondható le.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltató a biztonsági mentéseit a saját szerverei meghibásodásának esetére készíti, azokat saját lehetőségei szerint az ügyfél rendelkezésére is bocsájthatja, de azok minőségéért és rendelkezésre állásáért felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,9%

### **Szellemi termék védelme**

A szolgáltató által már üzemeltetett, általa beállított szerver, router, tűzfal, stb. konfigurációk a szolgáltató saját szellemi termékei, továbbá azok a szolgáltató üzleti titkát képezik, így azokat nem adja ki az ügyfélnek akkor sem, ha az üzemeltetés szolgáltatást lemondja.

## **2. számú melléklet: A Szolgáltató kötelezettségei az adatközpont adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban**

### **Ügyfeladat-biztonság**

Az Ügyfelek, eszközeiken tárolt és/vagy a Szolgáltató közreműködésével továbbított, üzleti titok és/vagy személyes adat körébe tartozó adatokat a Szolgáltató az általános üzleti titok védelmi kötelezettség-vállalás alapján kezeli, melynek megfelelően a Szolgáltató az Ügyfelei üzleti titkait saját üzleti titkaival megegyező módon köteles védeni.

### **Szolgáltatási szintek**

A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes területek/szolgáltatások az alábbi minőségi célértékeket biztosítja, éves szinten.

VPS szerver rendelkezésre állása - 99,999 %

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Hibásan teljesített órák száma az adott évben a szolgáltatás kiesés kezdete és a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

A rendelkezésre állási szinteknél használt meghatározások:

- Technikai ügyfélszolgálat, amely 24 órán keresztül fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező ügyfélpanaszokat, reklamációkat.
- Rendszergazda: A NSO azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások üzemeltetése.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibajelenség:

- Az ügyfél érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis major miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve:

- a szünetelés idejét, ha az ügyfél érdekkörében felmerülő ok alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az ügyfél szerződösszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

### **3. számú melléklet: Hozszing szolgáltatások díjai**

Mindenkori egyedi árajánlatban meghatározott díj.

### **4. sz. melléklet: Fizikai hozzáférés- védelmi szabályzat**

A Magyar Telekom által meghatározott módon történik