

# Informatikai (IT) felügyelet ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

v 5

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

A szolgáltató neve: **Smartsector Kft.**

Székhely: 1087 Budapest Kerepesi út 1. ( 4. em. 36. szám)

Cégjegyzékszám: 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: 1087 Budapest, Kerepesi út 1.

## 3. A szolgáltatás tárgya, szerződés tartalma

3.1. A Smartsector Kft. (továbbiakban: **Szolgáltató**) a szolgáltatásaira 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 5 munkanapon belül biztosítani. Kivételt képeznek azok a kiegészítő, harmadik fél (alvállalkozó, szerződéses vagy konzorciumos) partner által nyújtott szolgáltatások, melyeket a Szolgáltató közvetít az Megrendelő felé. Ezen szolgáltatások kezdete a harmadik fél hatáskörébe tartozik.

4.2. A Szolgáltató vállalja az Megrendelő részére informatikai rendszerek üzemeltetési és karbantartási munkáinak az 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 az Megrendelő rendelkezésére.

4.4. A Szolgáltató jogosult az Szerződésben megadott díjakat az Megrendelő felé kiszámlázni. A teljesítés megkönnyítése érdekében, tájékoztató jelleggel a Szolgáltató a számlát emailban PDF formátumban megküldi, amelyet az 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, a hogy referencialistáján a szolgáltatás megjelölésével feltüntesse az Megrendelő cégnevét, valamint a munkavégzés során készült olyan vázlatokat, dokumentumokat, amelyek üzleti vagy magán érdekeket vagy titkot nem sértenek. Az Megrendelő bármikor írásban korlátozhatja, hogy a Szolgáltató referencialistáján való feltüntetése.

4.6. A Szolgáltató jogosult az Megrendelő adatait nyilvántartásban szerepeltetni, azonban azokat harmadik félnek az 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. Az Megrendelő jogai és kötelezettségei**

---

5.1. Az 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 az 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 partnerlistáján való feltüntetése.

5.3. Az Megrendelő köteles az igénybe vett szolgáltatásokért az Szerződésben meghatározott díjat megfizetni. Az Megrendelő elfogadja, hogy fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatások korlátozására, törvényileg szabályozott mértékű késedelmi kamat felszámítására és az Megrendelő adatainak átadására egy, a Szolgáltatóval kapcsolatban álló adósságbehajtó társaságnak.

5.4. Az Megrendelő köteles a Szolgáltató által nyilvántartott adataiban történő változást 15 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni

## **6. A Felek jogai és kötelezettségei**

---

6.1. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy ha a munkák végrehajtása közben az ajánlatban meghatározott munkaóra keret elfogy, akkor munkavégzés leáll. A Szerződésben meghatározott munkákon és órakereten felüli munkák elvégzésért a Szolgáltató a szerződésben meghatározott túlmunka óradíját veszi alapul. Ilyen esetekben a Szolgáltató köteles a Megrendelőt értesíteni a munkák megkezdése előtt a munkák becsült munkaóra igényéről.

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. Szolgáltató a Feladat teljesítése során Megrendelő munkaeszközeit használhatja, kivéve abban az esetben, ha a Feladat elvégzéséhez speciális készülékre, szerszámra, eszközre van szükség, ebben az esetben Szolgáltató köteles a Feladat elvégzéséhez szükséges eszközt saját maga beszerezni és a Feladatot azzal elvégezni.

6.5. Szolgáltató köteles jelen szerződés szerinti kötelezettségeit teljesíteni, illetve feladat hiányában

Megrendelő rendelkezésére állni az ajánlatban meghatározott óraszámokban.

6.6. Szolgáltató köteles az esetleges hibákat – akár saját észlelése, akár 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. Megrendelő bejelentése eseté a 8.5 pontban részletezettek szerint eljárni.

6.7. Szolgáltató köteles a Megrendelő költségén beszerezni és telepíteni minden olyan szoftvert, amely Megrendelő Informatikai rendszerének üzemeltetéséhez szükséges, vagy amelyet Megrendelő tevékenységének végzéséhez szükségesnek tart. Szolgáltató köteles továbbá szakszerű tanácsadást nyújtani 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. Szolgáltató köteles a Megrendelő által alkalmazott szoftverek fejlődését, fejlesztéseit nyomon követni, és ezekről Megrendelőt tájékoztatni. Megrendelő kérésére Szolgáltató köteles a szükséges frissítéseket Megrendelő rendelkezésére bocsátani a Megrendelő költségén.

6.9. Megrendelő köteles biztosítani a jelen szerződés teljesítésének technikai feltételeit (munkavégzés helyének biztosítása, áramellátás biztosítása, Megrendelő számítógépes eszközeinek használata, informatikai hálózat távoli elérésének folyamatos biztosítása).

6.10. Megrendelő köteles az általa észlelt hibát haladéktalanul, de legkésőbb a hiba észlelésétől számított 48 órán belül Szolgáltatóval közölni.

6.11. A Felek megállapodnak hogy a munkavégzés óra elszámolással történik tehát a legkisebb elszámolható egység 1 munkaóra.

## **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 Szolgáltató kizárólag abban az esetben jogosult díjat felszámítani, ha a munka elvégzését Megrendelő kifejezetten, írásban elismerte.

7.3. Helyszíni kiszállás esetén a Szolgáltató 1 munkaórát számol el a kiszállásért a munkavégzéssel töltött időn felül. Amennyiben a munkavégzés Budapest határain kívül esik, úgy a helyszínre érkezésért a budapesti „0” kilométerkötőtől számolva a Szolgáltató mindenkor esedékes kilométer díját is felszámolja. 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 megadottak szerint. A Vállalkozó a telefonos eseményeket a folyamatkezelő rendszerébe is rögzíti.

8.2. Elsődlegesen a Megrendelő 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. Ha munkajegy prioritása Normál vagy az alatti akkor a Szolgáltató munkákat a szerződésben meghatározott vagy Felek által kijelölt napokon végzi. Amennyiben a munkavégzés Normál prioritásnál fontosabb akkor a munkák elvégzését a Szolgáltató prioritási sorrendben a lehető leghamarabb végzi, a következők szerint: A rendszerbe történő rögzítését követően a szerződésben meghatározott reakció időn belül a hiba vagy feladat végrehajtását / javítását megkezdi.

8.6. Amennyiben a Szolgáltatón kívül álló okból egy hiba javítása a megkezdéstől számított 1 munkanapon belül nem lehetséges, úgy Szolgáltató köteles erről Megrendelőt előzetesen tájékoztatni, és mindent megtenni annak érdekében, hogy a hiba elhárítására minél előbb sor kerülhessen.

8.7. A Szolgáltató a hiba elhárítását, illetve a feladat végrehajtását a lehető legmagasabb szakmai színvonalon végzi el.

8.8. A Szolgáltató a folyamatkezelő rendszerben jelzi a Megrendelőnek az esemény besorolását (hiba / új funkció stb.) és a munka megkezdését.

8.9. A Szolgáltató a feladatkezelő rendszerben jelzi a feladat elkészültét, és a feladatvégzésre fordított munkaórák számát is.

8.10. A Megrendelő a folyamatkezelő rendszerében a munka újraindításával jelezheti, ha a munkavégzés minőségével vagy az elszámolt munkaórákkal nem ért egyet.

8.11. Ha a Megrendelő nem nyitja újra a feladatot 5 munkanapig akkor a feladat elfogadottnak tekintendő.

8.12. A Megrendelő egy évben maximum az igénybe vett óraszám háromszorosára 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 Szolgáltató felelősségét kizárja. Ilyen hibák esetén a hibajavítást kérhető, e tevékenységéért azonban a Szolgáltató eseti megbízási óradíj kiszámlázására jogosult.

## **10. A szerződés hatálya**

---

10.1. Ha a Felek másképp nem rendelkeznek, a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokat határozatlan ideig nyújtja.

10.2. Amennyiben az Megrendelő a határozott vagy határozatlan idejű szerződést felmondja, köteles a Szerződés érvényességéig esedékes díjat a Szolgáltatónak a Szerződés felmondásakor egy összegben megfizetni. A felmondás kizárólag írásban történhet, postai vagy visszaigazolt elektronikus levél útján. A Szerződést visszamenőleges hatállyal felmondani nem lehet.

10.3. Mindkét fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik fél a jelen Szerződést megszegi.

10.4. 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 az Szerződésben megtalálható.

11.2. A Megrendelő átutalással (8 napos fizetési határidővel) egyenlít ki a Szolgáltató CIB 10700684-42914305-51100005 számú bankszámlájára a számlázott díjakat.

11.3. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató a késedelem idejére a mindenkorli 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, az árváltoztatás előtt legalább 1 hónappal a Szolgáltató köteles a Megrendelőt tájékoztatni az árváltoztatás tényéről és mértékéről.

## **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. A felmondási idő alatt Szolgáltató köteles 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. Megrendelő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltatói díj átutalásával, 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 Szolgáltatóval szemben.

## **14. Egyéb rendelkezések**

---

- 14.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdések esetén a hatályos magyar Ptk. és más vonatkozó jogszabályok alkalmazandók.
- 14.2. Felek bármifajta jogvitájukban a hatályos magyar jogszabályok illetékességi szabályait alkalmazzák, amennyiben vitájukat elsődlegesen békés úton nem tudják rendezni.

Érvényes: 2011. április 18-tól, visszavonásig.