
Általános szerződési feltételek

*Informatikai support
szolgáltatáshoz*

InfoComplex humanITy

Tartalom

1.	Szolgáltató neve és címe.....	3
2.	Ügyfélszolgálat elérhetősége.....	3
3.	Ügyeleti ügyfélszolgálat elérhetősége.....	3
4.	Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása.....	3
4.1.	A szolgáltatás célja.....	3
4.2.	A szolgáltatás meghatározása.....	3
5.	Szerződés megkötésére vonatkozó eljárásrend.....	4
6.	Szolgáltatói szerződés megkötéséhez szükséges megrendelői adatok.....	4
7.	Szolgáltatói szerződés tartalmi elemei.....	4
8.	Szolgáltatási szerződés módosításának esetei, módja.....	5
9.	Szerződés időtartama, megszűnése.....	5
10.	Ügyfélszolgálat működése, a megrendelői bejelentések kezelés.....	5
10.1.	Normál ügyfélszolgálati hibabejelentés, munkamegrendelés.....	5
10.2.	Hiba prioritásának meghatározása.....	5
10.3.	Ügyeleti hibabejelentés.....	5
11.	Hűségidő.....	6
12.	Próbaidő.....	6
13.	Szolgáltatás alá bevont rendszerelemek.....	6
14.	Kondíciós táblázat.....	6
15.	Elszámolás.....	7
16.	Fizetési feltételek.....	7
17.	Szolgáltatás korlátozás.....	7
18.	Teljesítés.....	8
19.	Alvállalkozók közreműködése.....	8
20.	Adatkezelés, adatbiztonság.....	8
21.	Felelősségkorlátozás.....	8
22.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	8

Általános szerződési feltételek informatikai support szolgáltatáshoz

1. Szolgáltató neve és címe

- A szolgáltató neve: **InfoComplex** Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató és Fejlesztő Betéti Társaság
- Székhelye: 7632 Pécs, Littke József u. 21.
- Telephelye: 7630 Pécs, Edison u. 1. fsz. 1/A
- Cégjegyzékszám: 02-06-069801
- Adószám: 20962214-2-02

2. Ügyfélszolgálat elérhetősége

- Ügyfélszolgálati telefon: +36 (72) 555 777
- Ügyfélszolgálat email címe: support@infocomplex.hu
- Ügyfélszolgálati idő: H-P 8:00 – 16:00

3. Ügyeleti ügyfélszolgálat elérhetősége

- Ügyeleti ügyfélszolgálati telefon: az ügyeleti hibabejelentésre vonatkozó elérhetőségeit Szolgáltató csak az ügyeleti szolgáltatást igénybe vevő Megrendelőknek publikálja. Az ügyeleti elérhetőséget a szolgáltatói szerződés tartalmazza!
- Ügyeleti idő: csak ügyfélszolgálati időn kívül; H-V 00:00 – 24:00

4. Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása

4.1. A szolgáltatás célja

A Megrendelő tulajdonában lévő, illetve fővállalkozó esetén a kezelésében lévő, informatikai rendszer, szerződésben meghatározott rendszerlemeinek (hardver, szoftver, szolgáltatás) stabil működésének biztosítása, a rendszerelemek supportja. A support szolgáltatás fő célja az informatikai rendszerek, és elsősorban az ügyviteli rendszerek

- ✓ stabilitásának;
- ✓ biztonságának;
- ✓ megfelelő sebességének;
- ✓ elvárt rendelkezésre állásának

fenntartása, biztosítása.

4.2. A szolgáltatás meghatározása

Szolgáltató a szerződésben meghatározott díjért az alábbi support szolgáltatások elvégzését vállalja:

- meghatározott időtartamú rendelkezésre állás biztosítása ügyfélszolgálaton, illetve ügyeleti ügyfélszolgálaton keresztül;
- új felhasználó, email cím létrehozása szerveren, kliensen;
- felhasználók, email címek módosítása, törlése szerveren, kliensen;
- meglévő felhasználók jogosultságainak módosítása, meglévő megosztásokon;
- rendeltetésszerű használat mellett meghibásodott meglévő eszköz / funkció / szolgáltatás helyreállítása:
 - külső szakszervizben történő javítás teljes körű ügyintézés;
 - saját javítás;
 - kapcsolattartás külső megjelölt szolgáltatókkal;
- adat visszaállítás;

- meghatározott katasztrófatervek végrehajtása;
- teljes körű garanciális ügyintézés;
- csereberendezés biztosítása a következő eszköztípusokból: mono lézernyomtató, kliens PC, monitor, 10/100MBit/sec aktív eszköz, internet router.
- szerverek felügyelete, karbantartása;
- szerver szolgáltatások működésének biztosítása, folyamatos rendszermonitorozás;
- rendszeres hardveres megelőző karbantartást, a kondíciós táblázatban rögzítettek szerint.

5. Szerződés megkötésére vonatkozó eljárásrend

Szolgáltató csak azon rendszerekre és rendszerelemekre nyújt support szolgáltatást, melyeken előzetesen felmérést / auditot valamint rendszerintegrációs munkákat végzett. E megkötés a 2010. augusztus 1. előtt kötött szolgáltatói szerződésekre nem vonatkozik!

A szolgáltatás bevezetésének lépései:

- Rendszerfelmérésre / rendszerintegrációs terv elkészítésére vonatkozó ajánlat és annak megrendelése
- Rendszerfelmérés elkészítése, komplett rendszeraudit elvégzése (külön szerződés keretében)
- Rendszerintegrációs terv és üzemeltetési szolgáltatási árajánlat elkészítése és annak megrendelése, integrációs szerződés megkötése
- Rendszerintegráció elvégzése
- Support szolgáltatási szerződés előkészítése
 - megrendelői adatok rögzítése
 - kondíciós táblázat kitöltése
 - árak meghatározása
- Support szolgáltatási szerződés megkötése

6. Szolgáltatói szerződés megkötéséhez szükséges megrendelői adatok

- Cégnév
- Székhely
- Telehely(ek)
- Cégjegyzékszám
- Adószám
- Elsődleges kapcsolattartó neve
- Elsődleges kapcsolattartó telefonszáma
- Kapcsolattartó 1. helyettese
- Kapcsolattartó 1. helyettesének telefonszáma
- Kapcsolattartó 2. helyettese
- Kapcsolattartó 2. helyettesének telefonszáma

7. Szolgáltatói szerződés tartalmi elemei

- Megrendelő adatai
- Szolgáltatás alá bevont rendszerelemek
- Kondíciós táblázat
- Ügyeleti hibabejelentésre jogosultak neve és telefonszáma (amennyiben ügyeleti szolgáltatást tartalmaz a szerződés)
- Szolgáltató elérhetősége ügyeleti időben (amennyiben ügyeleti szolgáltatást tartalmaz a szerződés)
- Szolgáltatás havi átalányára
- Vegyes rendelkezések
 - Szerződés érvénybe lépése
 - Egyéb rendelkezések

8. Szolgáltatási szerződés módosításának esetei, módja

A megkötött szolgáltatási szerződés módosítása csak írásban történhet. A szerződés felülvizsgálata a hatályába tartozó rendszerelemek bővülése, illetve szűkülése esetén történik. A módosítása érintheti a szerződésben rögzített valamennyi pontot! A módosítást bármelyik fél kezdeményezheti.

A supportált rendszerelemek bővülésénél, amennyiben a szerződés egyéb kondíciói nem változnak Szolgáltató tájékoztató levélben értesíti Megrendelőt a rendszerelemek bővüléséről. Amennyiben a bővülés / szűkülés Szolgáltató megítélése szerint változtatja a szerződés kondíciós táblázatát, illetve árát, Szolgáltató szerződésmódosítást kezdeményez.

Szolgáltató jogosult minden évben a szerződés átalányárát inflációval emelni, melyről az adott év január 15-ig köteles Megrendelőt tájékoztatni. Az inflációs áremelést csak az adott év első hónapjában teheti meg Szolgáltató, más hónapokban ilyen indokú emelésre nincs lehetőség.

9. Szerződés időtartama, megszűnése

Amennyiben a szerződésben Felek mást nem rögzítettek, a szolgáltatói szerződés határozatlan időre jön létre, 1 hónapos felmondási idővel. A felmondás csak naptári hónap 1. napjára eshet.

Megrendelő vállalja és tudomásul veszi, hogy a szerződés hatálya alá tartozó rendszereket, berendezéseket más személlyel, céggel nem javíttatja, ellenkező esetben Szolgáltató jelen szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. Ez esetben Megrendelő 3 hónapi szolgáltatási díjjal megegyező kötbér megfizetésére köteles. E pont alól kivétel ha Szolgáltató nem tartja be a meghatározott hibaelhárítás megkezdési időt (lásd 17. pont).

A nem Szolgáltató által szállított berendezésekre vonatkozóan, a garanciális időn belül meghibásodott hardver alkatrészek javíttatását, harmadik személy végezheti Szolgáltató felügyeletével.

10. Ügyfélszolgálat működése, a megrendelői bejelentések kezelés

Szolgáltató ügyfélszolgálati időben vonalas telefonon és emailen fogadja a hibabejelentéseket, megrendeléseket. Ügyeleti időben az ügyeletes mobilszámon lehet hibabejelentést tenni.

10.1. Normál ügyfélszolgálati hibabejelentés, munkamegrendelés

Normál ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálat fogadja a hibabejelentéseket és munkamegrendeléseket. A bejelentett hibáról / megrendelésről Szolgáltató az alábbi tulajdonságokat rögzíti:

- Bejelentés ideje
- Érintett rendszer(ek)
- Hiba / megrendelés leírása
- Konkrét hibaüzenet
- Kért elhárítási határidő
- Bejelentő neve és elérhetősége
- Bejelentést fogadó neve

10.2. Hiba prioritásának meghatározása

A meghatározható prioritások: PRIORITÁS 1. és PRIORITÁS 2. Leadott hibabejelentés esetén a hiba automatikusan PRIORITÁS 2. csoportba sorolódik. PRIORITÁS 1. besorolás kizárólag a szerződésben meghatározott megrendelő oldali kapcsolattartók kérésére történik.

10.3. Ügyeleti hibabejelentés

Szolgáltató ügyeleti hibabejelentést kizárólag azon ügyfeleitől köteles fogadni, akik ügyeleti szolgáltatást tartalmazó szolgáltatói szerződést kötöttek. Az ügyeleti telefont, csak a szerződésben meghatározott kapcsolattartói telefonszámokról lehet elérni. Ügyeleti időben kizárólag PRIORITÁS 1-nek minősülő hibák bejelentése és rögzítése történhet.

Az ügyeleti hibabejelentésről Szolgáltató az alábbi tulajdonságokat rögzíti:

- Bejelentés ideje

- Érintett rendszer(ek)
- Hiba leírása
- Konkrét hibaüzenet
- Bejelentő neve és elérhetősége
- Bejelentést fogadó neve

11. Hűségidő

Amennyiben a szerződésben meghatározott hűségidő található, az mindkét fél számára kötelező. A hűségidő lejárt előtti felmondás esetén a felmondó fél a hűségidő lejártáig fennmaradó időszak teljes díjának megfelelő kötbér megfizetésre kötelezett.

12. Próbaidő

A felek a kondíciós táblázatban meghatározott próbaidőt kötnek ki, mely időszak alatt a szolgáltatást bármelyik fél azonnali hatállyal felbonthatja. A felmondás napjának megfelelően az adott hónap átalánydíjáról részszámlát állít ki szolgáltató, melyet Megrendelő 8 napos banki átutalással köteles megfizetni.

13. Szolgáltatás alá bevont rendszerelemek

A szerződés elválaszthatatlan részét képezi a szerződés hatálya alá bevont rendszerelemek listája, mely az alábbi adatokat tartalmazza:

- Rendszercsoport (szerver, szolgáltatás, kliens, periféria, szoftver, stb.)
- Megnevezés
- Leírás

14. Kondíciós táblázat

A szolgáltatásra vonatkozó szerződésben kötelezően rögzített kondíciók az alábbiak:

- Rendelkezésre állás
 - Normál rendelkezésre állás (ÁSZF 2. pontja lapján)
 - Ügyeleti rendelkezésre állás (ÁSZF 2. és 3. pontja alapján)
- Alap szolgáltatások elszámolása (lásd 4. pont)
 - Óradíjas (legkisebb elszámolható egység fél óra, minden megkezdett fél óra számolható el)
 - Átalánydíjas
- Ajánlat nélkül beszerezhető alkatrészték
 - Amennyiben valamely eszköz, rendszer javításához szükséges anyagköltség meghaladja meghatározott értéket, Szolgáltató köteles a szükséges anyagok költségeiről árajánlatot küldeni Megrendelőnek. A meghatározott alkatrésztéknel kisebb értékű, ajánlat nélkül beszerezett eszközökről Szolgáltató eseti számlát állít ki, melyet Megrendelő köteles megfizetni, a megállapodásban szereplő átutalási határidővel.
- Hibaelhárítás megkezdési határidő prioritásonként rögzítve. A meghatározott határidőkre csak a választott rendelkezésre állás időtartama számít bele. Lehetséges határidők a következők:
 - 2 órán belül
 - 4 órán belül
 - következő munkanapon
 - 2 munkanapon belül
- Havi elszámolás küldése (igen, nem)
 - Tárgyhónapban elkészült munkák listája, a ráfordított erőforrások megadásával, elküldve a megjelölt kapcsolattartónak. A folyamatban lévő munkák állapotjelentése. Legalább 20 kliens vagy 4 szervert tartalmazó rendszerek esetén havi elszámolást Szolgáltató mindenképpen köteles küldeni.
- Hűségidő (év)
- Próbaidő (hónap)

- Megelőző hardveres karbantartás sűrűsége
 - Választható sűrűségek: nincs, ½ év, 1 év
 - A hardveres karbantartás a berendezések küldő és belső tisztítását jelenti, mely elvégzéséhez előre egyeztetett ütemterv alapján Megrendelő köteles munkaterületet biztosítani. A karbantartás elvégzésére Szolgáltató normál rendelkezésre állási időben vállal kötelezettséget. Amennyiben Megrendelő munkaidőn kívüli karbantartást igényel, az külön megállapodás tárgyát képezi!
- Kiszállási kedvezmény
 - Mértékegysége alkalom/hó vagy km/hó vagy alkalom/év vagy km/év;
 - Amennyiben az adott naptári évben / hónapban a kiszállások elérik a megadott értéket, a további kiszállások Szolgáltató mindenkor kilométer díja szerint számlázandók.
- Új funkció bevezetés eseti kedvezménye
 - Meghatározott adatok:
 - Óraszám (óra)
 - Érintett felhasználók (db)
 - Érintett eszközök (db)
 - Az új funkció bevezetésének kedvezménye abban az esetben érvényesül, amennyiben egy új funkció bevezetésének munkamennyisége nem éri el a megadott óraszámot, és nem érint a megjelölnél több felhasználót illetve eszközt. Eseti kedvezmény, nem havi elszámolás szerint összesítendő!
 - A supportált rendszeren / rendszerelemen igényelt, Szolgáltató által kivitelezett, új funkció bevezetésének vállalható határidejét Szolgáltató határozza meg.
- Szaktanácsadói / rendszerintegrátori havi óraszám kedvezmény
 - Mértékegysége: óra
 - IT rendszer érintő új funkció bevezetések szaktanácsadói szolgáltatás igénybevétele kötelező a rendszer üzemeltethetőségének fenntartása céljából. Ebből Szolgáltató havonta a meghatározott óraszám szerinti kedvezményt biztosít.
- Általános munkadíj kedvezmény
 - Egyéb, nem a szolgáltatási szerződés keretében végzett munkák óradíjából Szolgáltató a megadott értékű kedvezményt biztosítja. A kedvezmény alapja Szolgáltató mindenkor árlistájában található vonatkozó díj.
- Eseti és anyagszámlák fizetési határideje
 - Lehetséges határidők: 8, illetve 15 nap

15. Elszámolás

A szerződésben végzett szolgáltatásokról havi elszámolás küld Szolgáltató, melynek részei:

- ✓ Tárgyidőszakban bejelentett hibák, megrendelések listája, szolgáltatások óraszámával
- ✓ Tárgyidőszakban lezárt hibák, megrendelések listája, szolgáltatások óraszámával
- ✓ Elvégzett külső javítások listája, csatolva a külső szakszerviz számlájával

16. Fizetési feltételek

A szerződés havi átalánydíja tárgyhónap 20. napján számlázandó, folyamatos teljesítéssel, tárgyhó 30. napjára eső teljesítéssel és fizetési határidővel. A szerződés teljesítésének érdekében végzett szolgáltatások során felhasznált anyagok, berendezések számlázása folyamatosan történik, melynek fizetése átutalással, a szerződésben meghatározott fizetési határidővel történik. Az eseti számlákon szereplő alkatrészek, berendezések és szoftverek az adott számla kifizetéséig Szolgáltató tulajdonát képezik.

17. Szolgáltatás korlátozás

Amennyiben Megrendelő a szerződés teljesítésére vonatkozó számlákra vonatkozóan több mint 2 havi lejárt díjtartozása áll fent, Szolgáltatónak lehetősége van a szerződésben meghatározott szolgáltatások korlátozására. A korlátozás során Szolgáltató nem köteles kiadni a rendszer üzemeltetéséhez szükséges hozzáférési jelszavakat, eléréseket.

18. Teljesítés

Az 16. pontban meghatározott átalányszámla Megrendelő általi kifizetését felek teljesítésként fogadják el. Amennyiben Szolgáltató valamely hibabejelentés során nem teljesíti a szerződésben meghatározott hibaelhárítás megkezdési időt, vagy a hibabejelentést Megrendelő nem tudja megtenni a megadott elérhetőségeken, Megrendelőnek lehetősége van más Szolgáltatóval javíttatni a meghibásodott rendszerelemet. A javíttatás költségeit Szolgáltató számla bemutatása ellenében köteles megfizetni.

19. Alvállalkozók közreműködése

Vállalkozó a teljesítés során jogosult alvállalkozót, megbízottat igénybe venni. Vállalkozó az igénybevett alvállalkozója, megbízottja teljesítéséért sajátjaként felel.

20. Adatkezelés, adatbiztonság

A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy az együttműködés időtartama alatt, továbbá annak bármely okból történő megszűnése esetén, időbeli korlátozás nélkül, harmadik személlyel nem közlik, nem hozzák nyilvánosságra, nem reprodukálják a teljesítés során tudomásukra jutott - szóbeli, írásbeli - a feleknek a jelen jogviszonyával összefüggő műszaki, jogi, üzleti információt, tény, adatot, dokumentumot - ide értve a know-how-t, költségekre, eljárásokra, tervek, adatrendszerekre vonatkozó információkat, számítógépes programokat - kivéve, ha a közléshez a másik Fél előzetesen írásban hozzájárult.

Nem minősül jelen pont szerinti titoktartási rendelkezések megsértésének, amennyiben a Felek valamelyike a teljesítéshez kapcsolódó dokumentumokat jogai és törvényes érdekei érvényesítése céljából, a törvényes úton eljáró hatóságok, bíróságok rendelkezésére bocsátja, vagy referenciaként felhasználja.

A szerződés megkötésével Megrendelő beleegyezik, hogy a supportált rendszert Szolgáltató nyilvános referenciaként felhasználja.

21. Felelősségkorlátozás

Szolgáltató nem felel a Megrendelőnél vagy harmadik személynél adatvesztésből, adatsérülésből, az adatok manipulálásából eredő kárért, harmadik személyek elektronikus vagy fizikai úton történő illetéktelen behatolásából eredő kárért, továbbá bármilyen közvetett, következményi kárért és elmaradt haszonért, még abban az esetben sem, ha az ilyen károk lehetőségéről tájékoztatták. A Megrendelő a Szolgáltató elleni kárigényét a kár bekövetkeztétől számított 12 hónapon belül érvényesítheti. A jelen Szerződési Feltételekben rögzített felelősségkorlátozó kikötéseket a Megrendelő a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékére és az információs technológiai ágazatban alkalmazott szokásos feltételekre tekintettel elfogadja.

22. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Szolgáltató jelen Általános szerződési feltételeket a <http://www.infocomplex.hu/support-aszf.pdf> oldalon publikálja!