

ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KERETMEGÁLLAPODÁS

- A dokumentumot karbantartja: DOCCA Zrt., a Hunet Kft., a továbbiakban SZOLGÁLTATÓ
- Érvényes: 2013.01.01-től visszavonásig, módosításig.
- Módosítás esetén 15 nap + a szerződés felmondási ideje hatállyal lép érvénybe, jellemzően 1, 2, 3 vagy 6 hónap + 15 napra.
- Aktuális verziószám: v8
- E dokumentum érvényes példányának elérési helye: <https://docca-europe.com/gdpr-es-titoktartasi-nyilatkozatok/>

A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

A SZOLGÁLTATÓ kötelessége a mellékletekben meghatározott szolgáltatások nyújtása a Megrendelő számára. Dokumentálni a munkavégzést. A dokumentáció az elvégzett munkákhoz kötődik. Minimális tartalma:

- a munkát végző szakember neve
- ezen az elvégzett munka rövid leírása
- a munkálatok kezdete és vége vagy időtartama
- a felhasznált anyag (szoftver, hardver, egyéb)

A helyszíni munkákat papír vagy elektronikus munkalap segítségével dokumentálja a SZOLGÁLTATÓ. A távoli munkálatok esetén az időmérést a SZOLGÁLTATÓ ügykezelő rendszere végzi, így a fent leírt tartalmú dokumentum az ügykezelő segítségével jön létre. Az ez alapján készült tételes kimutatást a SZOLGÁLTATÓ az elszámolás során az időalapú elszámolás alá tartozó szolgáltatásoknál átküldi a megrendelőnek azon munkálatokról, amelyeknél időalapú számlázási érték fizetendő a megrendelő által. A megrendelő természetesen kifogással élhet az elszámolással kapcsolatban.

A MEGRENDELŐ KÖTELEZETTSÉGEI

- Megfizetni a jelen szerződésben meghatározott díjakat, a javítások anyagköltségét (szoftver, hardver) a szakszervizek által kiállított számlákat. A Megrendelő megbízási díj fizetési kötelezettségének szerződésszerűen akkor tesz eleget, ha a SZOLGÁLTATÓ számlája ellenében az ott megjelölt megbízási díjat átutalja a SZOLGÁLTATÓ bankszámlájára, és az összeg a számlán megjelölt fizetési határidő időpontjáig megérkezik. Fizetési késedelem esetén a SZOLGÁLTATÓ jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, továbbá ekkortól – még felmondás hiányában is, ha továbbra is szolgálat – megszűnik a szolgáltatással kapcsolatos anyagi felelősségvállalása, hiszen elméletileg nem állnak rendelkezésére megfelelő anyagi források a szolgáltatás megfelelő minőségű nyújtására. Fizetési késedelem esetén a megrendelő nem érvényesítheti a „Szolgáltatási szint meghatározása és határidő

sértés (...)” pontban meghatározott jóváírást és kötbért, azaz a SZOLGÁLTATÓ nem köteles semmilyen jóváírást alkalmazni vagy fizetni azon időszakra eső események miatt, amikor a megrendelőnek kifizetetlen lejárt tartozása van.

- A SZOLGÁLTATÓ által küldött e-mail-eket a következő nap szolgáltatási időablak végéig elolvasni.
- A „Nem rendeltetésszerű használatból adódó munkavégzés” pontban meghatározott tevékenységek tiltása vagy korlátozása az informatikai rendszeren például informatikai szabályzat bevezetésével.

ÉRTESÍTÉS MÓDJAI: HIBABEJELENTÉS ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Elsődleges kommunikációs csatorna: a SZOLGÁLTATÓ a normál hibabejelentéseket az az 1. pontban meghatározott emailcímen fogadja, csak az itt bejelentett ügyek kezeléséért vállal felelősséget. A SZOLGÁLTATÓ rendszere az új ügy nyitásáról automatikus választ ad, – csak azon ügyek és azon időponttal tekinthetőek befogadottnak, amelyekről az automatikus választ a feladó megkapta.

Másodlagos kommunikációs csatorna: sürgős esetekben, illetve ha a hibából eredően az e-mail alapú bejelentés nem lehetséges a SZOLGÁLTATÓ köteles szóbeli, telefonos bejelentést is elfogadni, de a Megrendelő ezen bejelentését később írásban, a fenti címen köteles megerősíteni.

Sürgős és ügyeleti értesítéseket a Megrendelő köteles telefonon is megerősíteni.

Nem tekintendő határidő- és/vagy szolgáltatási szint sértésnek, ha a felek egy-egy adott esetre vonatkozóan, előzetesen, írásban vagy rögzített telefonbeszélgetésben a szerződésben rögzítettől eltérő határidőben állapodtak meg.

Szerződés változásával kapcsolatos bejelentéseket – a felek kölcsönös biztonsága érdekében – cégszerűen aláírt levélben vagy elektronikusan aláírt dokumentumban fogadják el egymástól. Ez alól kivétel egyes személyek rendelkezési jogának korlátozása, ezt ugyanis a sürgősségre való tekintettel email és telefon alapján is intézi a SZOLGÁLTATÓ, azonban a megrendelő köteles 3 napon belül megerősíteni ezt a fent leírt módon.

A szolgáltatási mennyiségváltozás általában díjváltozást is okoz, így ezt követni kell, legalább e-mailben kommunikálva. A szolgáltatási mennyiségek változását (pl. gépszám növekedése vagy csökkenése) a Megrendelő feladata közölni a SZOLGÁLTATÓ-val, bár egyes esetekben ezt a SZOLGÁLTATÓ is észleli (hiszen pl. SZOLGÁLTATÓ állította üzembe az új eszközöket), így maga is eljárhat a szerződésmódosítás kapcsán, azaz jelezheti megrendelőnek, ha észlelte a mennyiségek változását.

A MEGRENDELŐ ÁLTAL RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTOTT SZOFTVER JOGTISZTASÁGA ÉS HARDVER ESZKÖZÖK EREDETE

A SZOLGÁLTATÓ a Megrendelő által rendelkezésére bocsátott szoftver jogtisztaságát és hardver eszközök eredetét nem vizsgálja. A SZOLGÁLTATÓ-nak nem feladata, így nem vesz részt sem BSA, sem rendőrségi vagy belső vizsgálatokban, csak a megrendelő kifejezett kérésére vagy a törvényi előírások kifejezett kötelezettsége esetén.

KÖLCSÖNÖS ÉRTEŚÍTÉS

Felek kijelentik: nincs 90 napnál régebbi köztartozásuk, nem állnak csődeljárás, sem felszámolási vagy végelszámolási eljárás alatt és nem kezdődött ellenük sem bírósági, sem más fórum előtt semmilyen olyan eljárás, mely gazdasági tevékenységét korlátozná és jelen megállapodás bármely pontjának teljesítését akadályozná, továbbá fizetőképesek. Amennyiben a fentiekben vagy bármilyen cégadatban, amely e megállapodásban szerepel, változás áll be, kötelesek a felek egymást 8 munkanapon belül értesíteni. Az értesítés elmaradásából eredő kárt, túlmunkát a mulasztó fél a másik félnek megtéríti 5000 Ft+ÁFA/óra díjon, megkezdett óránkénti bontásban.

DÍJTARTOZÁS MIATT SZÜNTELTETETT SZOLGÁLTATÁS

A díjtartozás miatt szüneteltetett szolgáltatással összefüggésben Megrendelőt ért károkért Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli.

ALVÁLLALKOZÓ, KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS

A Megrendelő hozzájárul, hogy a SZOLGÁLTATÓ a megbízási szerződés teljesítése során alvállalkozókat vegyen igénybe, melyekért a SZOLGÁLTATÓ önmagával azonos feltételek mellett felel.

INFLÁCIÓKÖVETÉS

A SZOLGÁLTATÓ a díjait minden év február 1-el a KSH szerinti fogyasztói árindex változásával azonos mértékben változtatja.

ÜZLETI, SZOLGÁLATI ÉS MAGÁNTITKOK

A SZOLGÁLTATÓ és a Megrendelő az e szerződés keretében történő munkavégzés során tudomására jutott üzleti, szolgálati és magántitkok megőrzését vállalja.

A felek – különösen a SZOLGÁLTATÓ – kijelentik, hogy ismerik és betartják a Verseny törvényt (http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99600057.TV).

A SZOLGÁLTATÓ MUNKATÁRSAINAK ÉS VOLT MUNKATÁRSAINAK KÖZVETLEN ALKALMAZÁSA

A Megrendelő a SZOLGÁLTATÓ munkatársait (munkavállalókat és kontraktorokat) csak a SZOLGÁLTATÓ-n keresztül alkalmazhatja. Amennyiben a Megrendelő valamely SZOLGÁLTATÓ munkatársat alkalmazottnak át kívánja venni vagy bármilyen formában közvetett vagy közvetlen módon meg kívánja bízni, a SZOLGÁLTATÓ-nak munkaerő-közvetítési díjat köteles fizetni, melynek mértéke:

- a munkavállaló esetén 9 havi bruttó fizetése
- a kontraktor megbízási díjának 85%-a egy éven keresztül.

REFERENCIA

A Megrendelő hozzájárul, hogy a SZOLGÁLTATÓ üzleti ajánlataiban, weboldalán és bármilyen helyen referenciaként hivatkozhatson a Megrendelőre, mint olyan ügyfelére, ahol informatikai szolgáltatásokat nyújt, és a szolgáltatások jellegét megadhatta.

A későbbiekben a SZOLGÁLTATÓ örömmel veszi és megköszöni, ha a Megrendelő elégedettségét azzal is kifejezi, hogy pár pozitív mondatot ír a SZOLGÁLTATÓ-val kapcsolatos tapasztalatairól, amit majd a SZOLGÁLTATÓ idézhet a referencia megjelölés mellett – ez azonban teljesen opcionális, és a későbbi tapasztalatokra vonatkozik.

A JELEN SZERZŐDÉSSEN ÉS MELLÉKLETEIBEN NEM SZABÁLYOZOTT KÉRDÉSEK

A jelen szerződésben és mellékleteiben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv szabályait kell alkalmazni.

ÜZEMELTETÉSI SZOFTVEREK, TECHNOLÓGIÁK

A Megrendelő hozzájárul, hogy a SZOLGÁLTATÓ az üzemeltetést segítő szoftvereit – távfelügyeleti, távoli segítségnyújtási, adatmentési és távoli telepítési programokat – e szerződés teljesítésének céljából telepítse az érintett eszközökre. A SZOLGÁLTATÓ kijelenti, hogy e szoftvereket csak e célból használja. A Megrendelő kijelenti, hogy e szoftvereket másra nem használja, a SZOLGÁLTATÓ előzetes hozzájárulása nélkül harmadik fél számára nem bocsátja rendelkezésre vagy vizsgálatra, és a szerződés lezárása esetén a SZOLGÁLTATÓ számára lehetővé teszi az eltávolításukat.

NEM RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATBÓL ADÓDÓ MUNKAVÉGZÉS

Minden olyan SZOLGÁLTATÓ munkavégzés, amely az alábbi tevékenységekhez köthető, nem tartozik átalánydíjas megállapodás hatálya alá, azaz külön díjazású:

- fájlcsere (P2P) szoftverek használata (pl. torrent) – Magyarázat: vírusok bekerülése, a hálózat és az internetkapcsolat terhelése.
- a megrendelőnél rendszeresített VOIP alkalmazástól eltérő VOIP alkalmazás használata – Magyarázat: működése nem garantálható és visszafoghatja a számítógép teljesítményét.
- Online rádióhallgatás – Magyarázat: internetkapcsolat terhelése.
- Instant messangerek használata – Magyarázat: vírusok bekerülésének esélye megnövekszik.
- Nem céges e-mail rendszer használata – Magyarázat: a közvetlen külső e-mail elérése megkerüli a céges vírusvédelmet.
- Szabálysértés, bűncselekmény következtében okozott változás az IT infrastruktúrán. Például, de nem kizárólag: tömeges emailküldés (spammelés), az adatok zsarolási célú enkriptálása, harmadik fél részére végzett illetéktelen szolgáltatás az infrastruktúrán (számítási kapacitás vagy tárhely). Ezen tevékenységeket értelemszerűen külső felek (például: kiberbűnözők) követik el, azaz nem Megrendelő tehet ezekről - ezzel együtt SZOLGÁLTATÓ sem az ezen esetek bekövetkezéséért, sem ezek okozta kárért nem felel, valamint nem tartozik átalánydíjért az ezen esetek kapcsán felmerülő feladatokat elvégezni.

ALÁÍRÁSI ÉS KÉPVISELETI JOGOSULTSÁG, TELJESSÉG, ÉRVÉNYESSÉG

Az aláíró felek kijelentik, hogy jogosultak eljárni és az itt leírt vállalásokat megtenni az általuk képviselt fél nevében. Kijelentik, hogy a másik féltől semmilyen, a megállapodás teljesítése szempontjából lényeges információt nem hallgattak el. Ha e megállapodás bármely pontja a hatályos törvények miatt érvénytelen lenne, az nem érinti azon pontjait, amelyeket érvényesek, azaz a többi rész érvényes marad.

SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGHATÁROZÁSOK, HATÁRIDŐ SÉRTÉS, DÍJCSÖKKENTŐ JÓVÁÍRÁSOK, KÖTBÉR

Egy informatikai szolgáltatás minőségét SLA-val szokás leírni (SLA="Service Level Agreement", „szolgáltatási szint megállapodás”). E meghatározás természetesen más és más a különféle szolgáltatások esetén, így különféle meghatározásokat minden egyes szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza. Adott szereplő szolgáltatási szintek nem-teljesülése esetén a SZOLGÁLTATÓ köteles jóváírást alkalmazni vagy kötbért fizetni a Megrendelőnek, ezt nevezzük SLA sértési díjnak. Az életbe lépő SLA sértési díjak összesített mértékét e pont maximalizálja: egy adott hónapban a SZOLGÁLTATÓ által fizetendő maximum a legutóbbi 3 lezárt hónapban a Megrendelő által fizetett szolgáltatási díjak összege, (pl. ha a Megrendelő 100 forintot fizet, akkor 300 forint az SLA sértési díj maximuma.) vagy a Hitelkeret, amelyik a magasabb érték.

FELELŐSSÉGI HATÁROK TISZTASÁGA

Egy szervezet informatikájának működése egyre szerteágazóbb feladatköröket igényel. A feladatokat több szempont szerint oszthatjuk fel, jelen dokumentumban az alábbi kettőt használjuk:

Gazdaságosság:

- A. Általános, sok cégnél alkalmazható dolgok (eszközök, szaktudás, módszer): email, internet elérés, a NAV követelményei számlákkal kapcsolatban, GDPR követelmények,
- B. Egyedi, csak az adott szervezetre jellemző dolgok: például a fő üzleti tevékenységet támogató szoftverek és hardverek (pl. vállalatirányítási rendszer belső működése, raktári vonalkódolvasó, mérleg, gyártósori gépek), folyamatok (pl. ügyfélszerzés, új kollégák fogadása).

Szervezeti szerepkör:

- A. Management, stratégia szint: a szervezet céljait milyen módon szolgálja az IT?
- B. Jog: az IT illeszkedése jogilag az általános és iparági törvényi szabályozásba, partnerekkel való együttműködések.
- C. Alkalmazásgazda, business analyst: alkalmazások és az való élet összekötése, egy-egy IT eszköz vagy rendszer optimális használatának támogatása, biztosítása vagy testreszabási javaslatok megfogalmazása a cég/szervezet céljainak megfelelő módosításra.
- D. Szoftver fejlesztés: a szoftverek módosítása, fejlesztése.
- E. Információbiztonság: az IT rendszerek információbiztonsági szempontjainak meghatározása, megvalósítása.
- F. Információbiztonsági auditor: e terület ellenőrzésének felelőse.
- G. IT infrastruktúra
 - o Üzemeltetés: az IT alrendszer (infrastruktúra) működőképesen tartása.
 - o Fejlesztés: az IT alrendszer (infrastruktúra) módosítása a szervezet céljainak megfelelően.

Ha a szolgáltatások külön nem nevesítik, és explicit módon nem határoznak meg más feladatot, akkor a felek megállapodásai a gazdaságosság szerinti "A", és a szervezeti szerepkör szerinti "G" pontokra értendőek. Kiemelve: SZOLGÁLTATÓ feladata nem terjed ki stratégiai szintre (a cég/szervezet céljai és az IT viszonya), az információbiztonságra (információbiztonsági követelmények meghatározása és teljesítése), ezek a feladatok gazdái: a Megrendelő vezetősége, valamint Megrendelő információbiztonsági felelőse és auditora.

SZOLGÁLTATÓ természetesen emellett felelős az általa végzett munka szakszerűségéért. SZOLGÁLTATÓ anyagi felelőssége korlátos:

- egyrészt a jogrendszer a cégformából és a cég gazdasági jellemzőiből adódóan korlátozza - és ez Megrendelőre is igaz,

- másrészt e megállapodás ezen pontban ezen belül is maximalizálja: a probléma időpontját megelőző előző év (365 nap) során határidőre kifizetett élömunka költség tizenkettő részének 15-szöröse (azaz pl. ha az elmúlt években az átalánydíj 1 millió Ft/hó volt, és ezen kívül volt egy 6 millió Ft-s projekt a problémát megelőző évben, akkor a felelősségi határ maximuma $(12+6)/12*15=22.5$ millió forint.

SZOLGÁLTATÓ nem felelős az általa felhasznált anyagok és komponensek (szoftver, hardver, szogáltatás) hibáiból eredő károkért, de felelős az általa választott alvállalkozók tevékenységéért.

MEGRENDELŐI KÉSZFIZETŐ KEZESSÉG

Szerződő felek megállapodnak, hogy a Megrendelőnek a SZOLGÁLTATÓ-val fennálló kapcsolatából eredő, a jövőben esedékesé váló fizetési kötelezettsége teljesítésének biztosítására a Megrendelő képviselője (továbbiakban: Készfizető kezes) a Polgári törvénykönyv 274§ (2) bekezdésében szabályozottak szerint készfizető kezességet vállal a Hitelkeret (1. pont) határáig.

Készfizető kezes kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben Megrendelő nem teljesíti a SZOLGÁLTATÓ felé esedékes fizetési kötelezettségeit, SZOLGÁLTATÓ írásbeli felszólítására Készfizető kezes fog helyette SZOLGÁLTATÓ felé teljesíteni. Készfizető kezes fizetési kötelezettségvállalása a kiegyenlített számlák és járulékai erejéig terjed.

Készfizető kezes vállalja, hogy a készfizető kezesség alapján történő helytállásért, mint személyes kötelezett, teljes magánvagyonával felel, ezen belül maximum a Hitelkeret összegéig.

Készfizető kezes kijelenti, hogy kezesi kötelezettségvállalása teljesítésére képes, magánvagyonra a kezesség alapján öt terhelő kötelezettség teljesítésére megfelelő fedezetet nyújt.

Készfizető kezes felelőssége tudatában kijelenti, hogy a jelen kezesi szerződés hatálya alatt a fedezetül szolgáló vagyontárgyait megőrzi, értéküket nem csökkenti, nem tesz semmi olyan intézkedést, amely a kezességből származó kötelezettség teljesítését veszélyezteti.

SZÁMLÁZÁS MÓDJAI

A felek egymásnak elektronikus állítanak ki, a másik fél köteles ezt fogadni. SZOLGÁLTATÓ az átalánydíjas szolgáltatásokról szóló rendszeres számláit úgy állítja ki, hogy szolgáltatásonként (pl. szerver monitoring), egy számlasor szerepel a számlán. A számlasor tartalmazza az érintett eszközök számát, de nem tartalmaz a soron belül további bontást. Amennyiben a Megrendelő igényli, akkor a SZOLGÁLTATÓ köteles feltüntetni a számlákon számlasoronként egy max. 12 karakteres fix szövegrészt, amelyet Megrendelő határoz meg (ez lehet szerződésszám, költséghely, stb.), ezt Megrendelő szerződéskötéskor határozza meg. Számla részletezés, egyéb riportok: a SZOLGÁLTATÓ külön díjért készít el egyéb bontásokat vagy

riportokat, például, de nem kizárólag: költséghely, profit center, projektszám, részleg, felhasználó.

AZ AJÁNLATOKRÓL: ÁFA, ÉRVÉNYESSÉG

A SZOLGÁLTATÓ az egyeztetések során és az ajánlataiban mindig nettó értéket ad meg, akkor is, ha külön nem jelzi, hogy az értékek nettóban értendők.

A SZOLGÁLTATÓ általában a kiadott ajánlatában jelzi az érvényességet. Ez értelemszerűen kötelező érvényű ajánlat. Ha nem jelzi az érvényességet, akkor azáltal válik a SZOLGÁLTATÓ-ra kötelező érvényűvé, ha Megrendelő megrendeli az ajánlatot, és a SZOLGÁLTATÓ még viszont-visszaigazolást küld explicit jelezve a vállalást és a határidőt.

Árfolyamváltások kezelése: e szektorban a nagykereskedők szokása, hogy kikötik azt, hogy 2%-os árfolyamváltás esetén ők is jogosultak változtatni az áron. Ezért a SZOLGÁLTATÓ is kénytelen ezt tenni: ha az ajánlat kiadásának dátumához képes a jegybank (MNB) forint-euro vagy forint-USD árfolyama 2%-nál nagyobb elmozduláson esik át, akkor SZOLGÁLTATÓ jogosult egyoldalúan változtatni az árakon a nagykereskedő árváltozása szerint.