

DIGITOP Informatika Korlátolt Felelősségű Társaság Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Hatályos: 2023.07.15-től

Tartalom

1. A Szolgáltató megnevezése, címe	2
2. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	2
3. Az általános szerződési feltételek személyi és tárgyi hatálya	2
4. Fogalom meghatározások	2
5. A VPS Szolgáltatási szerződés, az Informatikai támogatási szerződés, a Digitop Szoftver Üzemeltetési szerződés és az Egyéb Szolgáltatási szerződés (a továbbiakban együtt: Szolgáltatási szerződés) megkötéséhez szükséges adatok, a szerződéskötés módja	3
6. A szerződési időszak, szerződés tartama, Hűségidő	4
7. Az ÁSZF módosításának esetei	4
8. A szerződés teljesítésével, felek együttműködésével kapcsolatos szabályok	5
9. Szolgáltatási díj, fizetési feltételek, számlázás, fizetési késedelem jogkövetkezményei	6
10. Felelősséggel kapcsolatos rendelkezések	8
11. A Szolgáltató hibás teljesítéssel összefüggő felelőssége	10
12. Vis maior	11
13. A szerződés megszűnésére vonatkozó rendelkezések:	11
14. Titoktartási előírások	12
15. Értesítések	12
16. Elévülés	12
17. Panaszkezelés	12
18. Jogviták rendezése	12
19. VPS Szolgáltatási Szerződésre vonatkozó különös rendelkezések	13
20. Informatikai Támogatási Szerződésre vonatkozó különös rendelkezések	15
21. A Digitop Kft. által fejlesztett szoftverek Üzemeltetési Szerződésére vonatkozó különös rendelkezések (Digitop Szoftver Üzemeltetési Szerződés)	18
22. Épületautomatizálási Támogatási Szerződésre vonatkozó különös rendelkezések	20

1. A Szolgáltató megnevezése, címe

DIGITOP Informatika Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 9400 Sopron, Ipar körút 6.
Cégjegyzékszám: 08-09-010452
Adószám: 12855687-2-08
a továbbiakban – Szolgáltató –

Jelen ÁSZF célja a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások általános szerződési feltételeinek összefoglalása.

2. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató honlapján: <https://www.digitop.hu/>

3. Az általános szerződési feltételek személyi és tárgyi hatálya

A jelen ÁSZF a fogyasztónak nem minősülő és fogyasztónak minősülő Ügyfelek által igénybe vehető informatikai szolgáltatásokra terjed ki.
A jelen ÁSZF az informatikai szolgáltatásokkal kapcsolatban a felek – a Szolgáltató és az Ügyfél – jogait és kötelezettségeit szabályozza.

4. Fogalom meghatározások

ÁSZF: a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei


Szolgáltatási szerződés virtuális erőforrások biztosításához Virtuális Privát Szerver (VPS) üzemeltetéséhez (a továbbiakban VPS Szolgáltatási szerződés): A Szolgáltató és a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél között havi díj ellenében virtuális szerver futtatására szolgáló virtuális erőforrások bérbeadására vonatkozó szerződés, mely szolgáltatást a Szolgáltató adatközpontjában működő infrastruktúráján keresztül nyújtja.


Szolgáltatási szerződés informatikai rendszerek átalánydíjas felügyeletére és karbantartására (a továbbiakban Informatikai támogatási szerződés): A Szolgáltató és a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél között havi díj ellenében az Ügyfél informatikai rendszerének meghatározott szolgáltatási körben történő felügyelete és karbantartása.

Üzemeltetési Szerződés a Digitop Kft. által fejlesztett szoftver és komponenseinek felügyeletére és karbantartására (a továbbiakban Digitop Szoftver Üzemeltetési Szerződés): A Szolgáltató és a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél között havi díj ellenében a Digitop Kft. által fejlesztett szoftver elemeinek és az azok működéséhez kapcsolódó egyéb szoftver elemek

 Digitop Informatika Kft.

 9400 Sopron, Ipar körút 6.

 +36 99 999 031

 Adószám: 12855687-2-08

üzemeltetése (nem tartalmazza a Digitop Kft. által fejlesztett szoftverhez szállított hardver eszközök esetleges üzemeltetését.).

Egyéb szolgáltatási szerződés (a továbbiakban Egyéb szolgáltatási szerződés): A Szolgáltató és a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél között informatikai szolgáltatás igénybevételére vonatkozó minden szerződés, ami nem tartozik a VPS Szolgáltatási szerződés, az Informatikai támogatási szerződés és az Digitop Szoftver üzemeltetési szerződés rendelkezései körébe.

Szolgáltatási szerződés épületautomatizálási rendszerek átalánydíjas felügyeletére és karbantartására (a továbbiakban Épületautomatizálási támogatási szerződés): A Szolgáltató és a fogyasztónak nem minősülő vagy fogyasztónak minősülő Ügyfél között havi díj ellenében az Ügyfél épületautomatizálási rendszerének meghatározott szolgáltatási körében történő felügyelete és karbantartása.

Ügyfél: olyan fogyasztónak nem minősülő természetes személy vagy vállalkozás, illetőleg vállalkozásnak nem minősülő más szervezet, aki a Szolgáltatóval informatikai szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll.

Fogyasztó: a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.(Ptk. 8:1 § 3.)

Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy (Ptk. 8:1 § 4.)

5. A VPS Szolgáltatási szerződés, az Informatikai támogatási szerződés, a Digitop Szoftver Üzemeltetési szerződés és az Egyéb Szolgáltatási szerződés (a továbbiakban együtt: Szolgáltatási szerződés) megkötéséhez szükséges adatok, a szerződéskötés módja

5.1. A Szolgáltató szolgáltatásai igénybevételének feltétele az, hogy a szerződéskötési igény vagy megrendelés Szolgáltató felé történő bejelentésekor, a szerződéskötést megelőzően az Ügyfél a szerződéskötés során írásban nyilatkozik, hogy az ÁSZF és az Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat rendelkezéseit megismerte és elfogadja.

5.2. A szerződéskötéshez szükséges Ügyfél adatokat az Ügyfél bocsájtja rendelkezésre és szavatol azért, hogy az általa megadott adatok a közhiteles nyilvántartásba bejegyzett vállalkozási adatokkal megegyeznek, továbbá a képviselőben eljáró személy a szerződés megkötésére képviselői és cégjegyzési jogánál vagy érvényes meghatalmazásánál fogva jogosult. A Szolgáltató jogosult az Ügyfél által megadott adatokat a nyilvánosan elérhető közhiteles nyilvántartásban ellenőrizni, azonban a megadott adatok és a meghatalmazás valóságáért és jogszerűségéért a Szolgáltató ellenőrzési jogosultságától függetlenül az Ügyfél tartozik felelősséggel.

5.3. A szerződéskötéshez szükséges elsődleges adatok:

- Az Ügyfél neve (cégneve), székhelye
- Az Ügyfél számlázási címe, számlaszáma és adószáma, cégjegyzék vagy nyilvántartási száma
- Természetes személy Ügyfél esetében születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

- A kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas és feljogosított személyek megnevezése, telefon és e-mail elérhetősége

5.4. Az Ügyfél köteles a fenti adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltatónak haladéktalanul az office@digitop.hu e-mail címre írásban bejelenteni. A bejelentés elmaradása vagy késedelme miatt az Ügyfél tartozik felelősséggel.

5.5. Amennyiben a szerződéskötést követően bebizonyosodik, hogy az Ügyfél a Szolgáltatót a szerződéskötés során bármely körülmény vonatkozásában megtevesztette, a Szolgáltató jogosult a megkötött szerződéstől elállni.

5.6. A Szolgáltatási szerződés kizárólag írásban jön létre, a Szolgáltató és az Ügyfél cégjegyzésre és képviseletre jogosult cégszerű aláírásával, vagy ilyen személy(ek) által érvényes meghatalmazásba foglalt meghatalmazott általi aláírással.

5.7. A Szolgáltatási szerződés akkor jön létre, amikor a Felek a szerződést aláírják, hagyományos módon vagy a mindenkori jogszabályok szerint elfogadott biztonsági minősítésű elektronikus aláírással.

5.8. A felek kizárják a Szolgáltatási szerződés ráutaló magatartással történő létrejöttét.

5.9. A szolgáltatási szerződésen kívül minden szolgáltatói nyilatkozat, tájékoztatás nem minősül ajánlatnak, elfogadása nem keletkeztet szerződést.

6. A szerződési időszak, szerződés tartama, Hűségidő

6.1. A Szolgáltatási szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

6.2. A felek írásban megállapodhatnak abban, hogy a szerződés meghatározott időtartamon belül sem rendes, sem azonnali felmondással nem szüntethető meg egyik fél részéről sem (Hűségidő). A hűségidő ideje alatt az Ügyfelet írásban megállapodott díjkedvezmény illeti meg. Amennyiben a hűségidőn belül a szerződés az Ügyfélnek felróható okból vagy az Ügyfél megszűnése miatt megszűnik, köteles az Ügyfél 3 (három) havi kedvezmény nélküli teljes nettó összegű díjnak megfelelő mértékű kötbért fizetni, továbbá a Szolgáltató a legutolsó esedékes számlában az igénybe vett kedvezmény teljes összegét pótdíjként érvényesíti az ÁFA összegével növelve. Amennyiben a felek a Hűségidő lejáratát megelőzően írásban kifejezetten nem állapodnak meg új Hűségidő vállalásáról és feltételeiről, a Hűségidő lejáratát követő hónap első napjától a Szolgáltató aktuális teljes nettó listaárát és a mindenkori hatályos ÁFA összegét fizeti meg az Ügyfél szolgáltatási díjként a továbbiakban.

7. Az ÁSZF módosításának esetei

7.1. Egyoldalú módosítás a Szolgáltató részéről

7.1.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében az szükséges.

7.1.2. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja.

7.1.3. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a körülmények változása indokolja.

Lényeges módosítás esetében a Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőző 15 nappal a honlapon közzétenni és erről az Ügyfelet a szerződésben megjelölt értesítési címen e-mailen értesíteni. Ha a Megrendelő a közzétételtől számított 15 napon belül észrevételt nem tesz, ez a szerződés módosítás elfogadását jelenti.

A fenti rendelkezések nem vonatkoznak a szolgáltatási díj egyoldalú módosítására és közlésének módjára, melyre az alábbi szabályok az irányadóak:

7.2 Díjemelés

7.2.1 A Szolgáltató a szolgáltatási díj módosítására jogosult egyoldalúan évente, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett előző évi fogyasztói árindex mértékével. A módosítás tárgyév 01.01. napjával, utólag közölve érinti a szolgáltatási díjat, melyet a Szolgáltató a módosítást követő első esedékes számlában közöl az Ügyféllel.

7.2.2. Törölve.

7.2.3 Amennyiben a szolgáltatási szerződésben a felek kikötötték, hogy az Ügyfél a szolgáltatás rezszi költségét a rájutó fajlagos összegben viseli, a szolgáltatási díj ezen eleme a mindenkori közüzemi szolgáltatói árak változásának függvényében egyoldalúan változtatható. A szolgáltatási díj emelését a Szolgáltató a tárgyhót követő számlában közli az Ügyféllel.

7.3. A Szolgáltatási szerződés kétoldalú módosítása kizárólag írásban érvényes. A módosítás megkötésének feltételeire és alakiságára az 5. pont rendelkezései az irányadóak.

8. A szerződés teljesítésével, felek együttműködésével kapcsolatos szabályok

8.1. A szolgáltató köteles a Szolgáltatási szerződésben meghatározott informatikai szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben az egyes szerződésekre vonatkozó rendelkezések, Egyéb Szolgáltatási szerződés esetén az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített feltételek szerint teljesíteni.

8.2. Az Ügyfél köteles az igénybe vett szolgáltatás Szolgáltató által kiszámlázott teljes díját a számlában feltüntetett fizetési határidőben megfizetni.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

8.3. A Felek kötelesek a szerződés teljesítése során együttműködni és egymást értesíteni, ha a szerződésben vállalt valamely kötelezettség teljesítése előre láthatóan akadályba ütközik.

8.4. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Ügyfél ezen kötelezettséget nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

9. Szolgáltatási díj, fizetési feltételek, számlázás, fizetési késedelem jogkövetkezményei

9.1. A Szolgáltató által közzétett, illetve szerződött díjak megállapítása minden esetben nettó értéken történik, azok az ÁFA-t nem tartalmazzák.

9.2. Havi szolgáltatási díj: Havi szolgáltatási díj minden megkezdett havi számlázási időszakra számított díj, amelyet az Ügyfél az igénybe vett szolgáltatásért fizet.

9.3. A Szolgáltató hűségidő vállalása esetén díjkedvezményt adhat.

9.4. Egyszeri díj: A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés feltételei szerint eseti díjat számíthat fel, mely a tárgyhót követő számlában fizetendő.

9.5. Számlázási időszak: a hónap első és utolsó napja közötti időszak (tárgyhó).

9.6. Közvetített szolgáltatás: Ha a Szolgáltató az Ügyfél részére közvetített szolgáltatást is nyújt, ezt jogosult a számlában feltüntetni.

9.7. A mindenkori listaárakat, a Digitop Ügyfélportálja tartalmazza, melyhez kizárólag szerződéses partnerek férhetnek hozzá. Az Ügyfélportál elérhetősége: <https://portal.digitop.hu>

9.8. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások szerződéskötéskor érvényes díjait a Szolgáltatási szerződés tartalmazza.

9.9. A szolgáltatási díj havi szolgáltatási díjként kerül kiszámlázásra tárgyhó 15. napján. Fizetési mód: átutalással.

9.10. Teljes havi díj számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból a szolgáltatásai korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

9.11. A szerződés hóközi hatálybalépése esetén a havi szolgáltatási díj időarányos része fizetendő.

9.12. A számla kiküldése elektronikus úton, az Ügyfél által megadott e-mail elérhetőségre történő kézbesítés útján történik.

9.13. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha a tárgyhót követő 30. napon nem érkezett meg hozzá az előző havi szolgáltatási díj számla. Ennek elmulasztása esetén a felelősség az Ügyfelet terheli a fizetési késedelemért.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

9.14. 15 napot meghaladó fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás azonnali korlátozására, mely azt jelenti, hogy a már megkezdett karbantartás, hibaelhárítás vagy egyéb szolgáltatás teljesítés nélkül abbamarad, az észlelt illetve bejelentett hibák rögzítésre kerülnek, de minden szolgáltatás nyújtása csak akkor kezdődik meg, amennyiben a Szolgáltató bankszámláján a ki nem egyenlített számla valamint annak késedelmi kamata és számlánként a mindenkori jogszabály szerinti behajtási költségátalány jóváírásra kerül. A korlátozás időtartama alatt az Ügyfél teljes szolgáltatási havi díj fizetésére köteles. A hiba javításának, illetve a szolgáltatás megkezdésének időpontja ebben az esetben a banki jóváírást követő munkanap 8.00 órájkor kezdődik meg, innen számítanak a jelen szerződésben meghatározott rendelkezésre állási határidők.

9.15. 30 napot meghaladó fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani, azzal, hogy a szolgáltatást a felmondás közlésének időpontjában a Szolgáltató azonnal, a már megkezdett folyamatok azonnali, teljesítés nélküli lezárásával haladéktalanul megszünteti. Az Ügyfél ebben az esetben köteles 3 (három) havi kedvezménnyel nem csökkentett teljes nettó összegű díjnak megfelelő mértékű kötbért fizetni a Szolgáltató részére, továbbá a teljes igénybe vett kedvezményt utólag pótdíjként érvényesítve ÁFA-val növelt összegben, továbbá köteles valamennyi fennálló vagy jövőben esedékes fizetési kötelezettségét egyösszegben megfizetni.

9.16. Az Ügyfél a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőig kifogásolhatja meg. Az Ügyfél a kifogást írásban nyújthatja be. A kifogásnak tartalmaznia kell a számla számát, a kifogás jellegét és tárgyát. Amennyiben az Ügyfél a számla összege ellen kifogással él és ezzel a Szolgáltató nem ért egyet, a Szolgáltató a felülvizsgált számla kézhezvételét követő 8 banki napon belül számlaegyeztetést kezdeményez. A számlareklamáció nincs halasztó hatállyal a számla kiegyenlítésére. A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése a következő havi számlával együtt történik. Az Ügyfél megalapozott számlareklamációja esetén a téves számla alapján a reklamáció tárgyát képző összeget a Szolgáltató a következő havi számlában késedelmi kamattal köteles jóváírni az Ügyfélnek.

9.17. Az Ügyfél késedelmes pénzügyi teljesítése esetén a Szolgáltató jogosult a Ptk. szerinti késedelmi kamat és a mindenkori jogszabály szerinti behajtási költségátalány felszámítására. A késedelmi kamatot a nem, vagy késedelmesen megfizetett összeg(ek) után, annak esedékességétől a fizetésre kötelezett Fél általi kiegyenlítés (jóváírás) napjáig kell számítani.

9.18. A késedelmi kamat és behajtási költségátalány követelése vagy annak megfizetése nem érinti a Szolgáltatónak a Szolgáltatási Szerződés szerinti jogát a Szolgáltatás korlátozására, illetve a Szerződés felmondására.

9.19. Helyszíni kiszállás esetén a Szolgáltató a kiszállási díjat számít fel. A mindenkori kiszállási listaárakat a Digitop Ügyfélportálja tartalmazza, melyhez kizárólag szerződéses partnerek férhetnek hozzá.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

10. Felelősséggel kapcsolatos rendelkezések

10.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételét másnak nem engedheti át, és nem jogosult a Szolgáltatási szerződésből fakadó jogokat és/vagy kötelezettségeket részben vagy egészben harmadik személyre átruházni.

10.2. Az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatási szerződés szerint szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a szolgáltatáshoz való hozzáférés az Ügyfél jelszavával történik.

Az Ügyfelet jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli, amennyiben az Ügyfél a jelszót más, harmadik személy részére hozzáférhetővé teszi, az esetleges jogszerűtlen vagy visszaélészerű használatért teljes felelősséggel tartozik. A jelszó ilyen átengedésével kapcsolatban a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

10.3. A Szolgáltató köteles az Ügyfél jelszavát harmadik felek felé titokban tartani. A Szolgáltató az Ügyfél jelszavát csak az Ügyfél nevében eljáró, megfelelően azonosított képviselővel közli.

10.4. szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató köteles az Ügyfél által a szerződésben megjelölt kapcsolattartó részére az adminisztrátori jelszót és minden, a Szolgáltatónál tárolt, de az Ügyfél tulajdonát képező adatot, adathordozót, dokumentációt stb. kiadni. Az adminisztrátori jelszót a kiadáskor az Ügyfél köteles megváltoztatni úgy, hogy azt a Szolgáltató a továbbiakban ne ismerhesse. A jelszóváltoztatás pontos időpontját az átadás-átvételi dokumentációban rögzíteni kell.

10.4. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem gyakorol ellenőrzést és nem vállal felelősséget az Interneten áthaladó információk tartalmáért, valamint a szoftver, hardverhibákból, a vírusok által okozott működési rendellenességből, vagy külső beavatkozásból eredő adatvesztésért. 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 igényvel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett – saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.

10.5. Az Ügyfél a Szolgáltatást csak az irányadó jogszabályoknak megfelelően veheti igénybe úgy, hogy ne sértse mások jogait, különösen a szoftver tulajdonosának szellemi alkotáshoz fűződő és egyéb jogait. A szoftver semmilyen formában nem többszörözhető, sem tartósan, sem ideiglenesen, nem fordítható, nem dolgozható át és nem dolgozható fel, illetve nem módosítható. A jogszerűen eljáró Ügyfél megfigyelheti, tanulmányozhatja és kipróbálhatja a szoftver működését, a szoftver elemeinek alapját képező ötletek és elvek meghatározása céljából, ha ezt a szoftver olyan betáplálása, megjelenítése, futtatása, továbbítása vagy tárolása során végzi, amelyre jogosult. A szoftver nem használható fel azonban az önállóan megalkotott szoftverrel való együttes működtetésen kívüli célra, mással nem közölhető, kivéve, ha az önállóan megalkotott szoftverrel való együttes működtetés ezt szükségessé teszi, nem használható fel hasonló másik szoftver kifejlesztéséhez, előállításához és forgalomba hozatalához, sem pedig a szerzői jog megsértésével járó bármely más cselekményhez.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

10.6. Az Ügyfél ezen kötelezettségeinek megsértéséből eredően a felelősség kizárólag az Ügyfelet terheli, a Szolgáltató minden jogsértő e rendelkezések szerinti Ügyféli vagy Felhasználói magatartásért való felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy a felhasználást nem köteles ellenőrizni.

10.7. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szoftverek használatához kapcsolódó harmadik felek által vagy harmadik feleknek nyújtott szolgáltatások működéséért.

10.8. A Szolgáltató kizárja a kártérítési, illetve adatvesztésből eredő felelősségét minden olyan kárért, amely a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban úgy merül fel, hogy az Ügyfél a Szerződés, az ÁSZF rendelkezéseinek, vagy bármely irányadó jogszabály rendelkezéseiből fakadó kötelezettségét megsérti.

10.9. Amennyiben az Ügyfél a hatályos jogszabályokból, Szolgáltatási szerződésből, vagy az ÁSZF rendelkezéseiből eredő kötelezettségét megszegi, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz, ezen károkért teljes kártérítési felelősséggel tartozik. Amennyiben harmadik fél a Szolgáltatóval szemben az Ügyfél jogsértésével összefüggésben bármely igényt érvényesít, vagy a Szolgáltató kártérítés, bírság, más kompenzáció megfizetésére köteles, az Ügyfél jogsértéséből eredő ilyen igények Szolgáltató felé történő megtérítéséért az Ügyfél felelős.

10.10. Tárhely szolgáltatás esetén a Szolgáltató a tárterületen elhelyezett adatokért, tartalmakért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató a más (Ügyfél) által rendelkezésre bocsátott, a Szolgáltató által nyújtott információk társadalommal összefüggő szolgáltatással továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett tartalmakért nem felel. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információt, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak. A Szolgáltató nem felel az információ eltávolítása vagy hozzáférés nem biztosítása révén keletkezett jogsérelemért.

10.11. A Szolgáltató nem kezdeményezi az információ továbbítását; nem választja meg a továbbítás címzettjét, és a továbbított információt nem a Szolgáltató választja ki, illetve azt nem változtatja meg.

10.12. A Szolgáltató nem felel az igénybe vevő, Ügyfél által biztosított információért, nincs tudomása az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról, vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti; illetve amint az jogellenességről, vagy érdeksérelemről tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról, vagy a hozzáférést nem biztosítja.

10.13. A Szolgáltató nem felel a továbbított információért, ha nem a Szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását, nem a Szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét, és a továbbított információt nem a Szolgáltató választja ki, illetve azt nem változtatja meg.

10.14. Amennyiben a Szerződés szerinti szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató tulajdonát képező Eszközök segítségével történik, az Ügyfél kötelezettségei az eszközzel összefüggésben:

Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai Eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a Szerződés hatálya alatt



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

felelősséget vállalni a hivatkozott Eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Ügyfél a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül– felelősséggel tartozik. Az Eszköz rendeltetésszerű használata mellett bekövetkező, Szolgáltatói érdekkörbe tartozó hibáit a Szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége körében javítja. Az Ügyfél köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Eszközök, műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, esetleges cseréjét a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Eszközök, műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Ügyfél által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés, Eszköz okozta, felhívja az Ügyfél a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből, Eszköz hibájából adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Ügyfél részére.

10.15. Amennyiben a Szolgáltató hibabejárató vizsgálat során megállapítja, hogy az Ügyfélnek valamely szerződészegő vagy egyébként jogellenes magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét a szerződészegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a Szerződést rendkívüli felmondással jogosult felmondani.

11. A Szolgáltató hibás teljesítéssel összefüggő felelőssége

11.1. 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 Ügyfél vagy Felhasználót ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

11.2. A Szolgáltató nem köteles megtéríteni 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.

11.3. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szerződés szerinti szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségével összefüggésben keletkeztek.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

12. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, melyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét (ide nem értve a már teljesített szolgáltatás ellenértékének megfizetését). Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, terrorcselekmény, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, sztrájk, hatósági intézkedés, járványügyi vészhelyzet, illetve a nem a Szolgáltató hatáskörében felmerülő műszaki hiba.

13. A szerződés megszűnésére vonatkozó rendelkezések:

13.1. A szerződés megszűnésének esetei

- a) a Felek közös megegyezésével történő megszüntetésével;
- b) az Ügyfél rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- d) határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, kivéve a 6. pont rendelkezéseit;
- e) a Felek bármelyikének jogutód nélküli megszűnésével;
- f) elállással.

13.2. A szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a Szerződés hatálya alatt felmerült díjak megfizetésére vonatkozó kötelezettségeinek teljesítése alól.

13.3. A szerződés megszűnése esetén az Ügyfél a Szolgáltató tulajdonát képező Eszközt köteles a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltató jogosult az Eszköz piaci értékének ÁFA-val növelt értékét az Ügyfélnek kiszámlázni.

13.4. A határozatlan időtartamú szerződést – kivéve a Hűségidő időtartamát – bármelyik fél írásban indoklás nélkül 3 (három) havi rendes felmondással jogosult felmondani.

13.5. Az Ügyfél a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést, amennyiben a Szolgáltató az Ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére sem szünteti meg a szerződésszegést a felszólítás kézhezvételétől számított 30 napon belül. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás közlésének időpontjában szűnik meg.

13.6. A Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősülő eset, ha a szolgáltató az Ügyfél hibabejelentését követően a valós, Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát szerződésszegő módon 30 napig nem tudja elhárítani, és késedelmét kimenteni nem tudja;



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

14. Titoktartási előírások

A Felek kötelesek a szerződés teljesítése során tudomásukra jutott dokumentációkat, adatokat, információkat bizalmasan kezelni és gondoskodni arról, hogy a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik fél számára ne legyenek hozzáférhetőek. Az azt elmulasztó vagy megszegő Fél köteles a másik Fél igazolt kárát megtéríteni. Kivételt képeznek a bíróság, a nyomozó hatóság, más közigazgatási hatóság pl. NMHH stb. felé történő információ feltárás, ha a jogszabályok, illetve ez előzőekben megjelöltek kötelező határozata ezt előírják.

Az Ügyfél és a Szolgáltató közös írásos hozzájárulása nélkül megkötött Szerződés nem hozható nyilvánosságra sem részeiben, sem egészében.

A Szolgáltató és az Ügyfél alkalmazottai felé történő nyilvánosságra hozatalnak bizalmasnak kell lennie és csak olyan mértékig megengedett, mely jelen Szerződés teljesítésének szempontjából az adott személyek vonatkozásában feltétlenül szükséges.

15. Értesítések

Bármely értesítést, kérelmet, számlát, igényt, lemondást és egyéb közlést, amely jelen szerződés keretein belül szükséges vagy megengedett, írásbeli formában kell közölni, és akkor tekintendő megfelelően kézbesítettnek, ha (i) személyesen került átadásra, vagy ha (ii) az e-mailen került elküldésre vagy ha (iii) ajánlott tértivevényes levélként postai úton küldik meg a másik fél részére.

Az e-mail útján történő értesítés megtörténtnek tekintendő az e-mailnek a felek által megadott címére történő elküldésével, a kézbesítés vélelmezett időpontja a küldő rendszerben rögzített küldési időpont.

16. Elévülés

A szolgáltatási szerződésből eredő igények a mindenkori Ptk. szerinti elévülés időben évülnek el.

17. Panaszkezelés

Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos panaszát a Szolgáltató office@digitop.hu e-mail címére jelenti be, a panaszra okot adó tényállás bekövetkezését követő 3 napon belül. A bejelentésnek tartalmaznia kell a panaszra okot adó tényállás részletes leírását és bizonyítékait. A Szolgáltató a panaszbejelentést 30 belül köteles kivizsgálni és megválaszolni.

18. Jogviták rendezése

A Szolgáltatási szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseiket a Felek egyeztetéssel kísérik meg megoldani a szerződésből fakadó együttműködési kötelezettségük alapján, és ennek során törekednek a vita peren kívüli megoldására.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

Peres eljárás esetén az illetékes bíróság a pertárgy értékétől függően a Szolgáltató székhelye szerinti járásbíróság vagy törvényszék.

19. VPS Szolgáltatási Szerződésre vonatkozó különös rendelkezések

19.1. A szerződés tárgya

A Szolgáltató havi díj ellenében virtuális szerver futtatására szolgáló virtuális erőforrásokat ad bérbe (továbbiakban: VPS Szolgáltatás) a Szolgáltató adatközpontjában üzemelő infrastruktúráján. A szolgáltatási kört a Digitop Ügyfélportálja tartalmazza, melyhez kizárólag szerződéses partnerek férhetnek hozzá.

A bérbe adott virtuális erőforrásokat a VPS Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.

19.2. Definíciók

Adatközpont: A Szolgáltató által a Szolgáltató tulajdonában lévő, vagy általa bérelt helyszínen üzemeltetett informatikai infrastruktúra.

Éves Rendelkezésre Állás (%): A VPS Szolgáltatás százalékban kifejezett rendelkezésre állási (használhatósági) aránya éves alapon az alábbiak szerint számítandó:

(összidő (óra) – a szolgáltatás-kiesési periódusok összideje(óra)) * 100 / összidő (óra)

Az összidő egy év, azaz 8760 óra. A rendelkezésre állás számításába nem tartoznak bele az előre bejelentett karbantartások miatt kieső szolgáltatási idők.

Virtuális erőforrás: virtualizált környezetben telepített operációs rendszer futtatását kiszolgáló és lehetővé tevő, virtuális hardver.

A VPS Szolgáltatási Szerződés a következő erőforrás típusokat tartalmazza:

1. vCPU: virtuális processzormag
2. vRAM: virtuális memória
3. vHDD: virtuális tárterület (HDD alapú merevlemez)
4. vSSD: virtuális tárterület (SSD alapú merevlemez)
5. vNET: virtuális hálózati interfész
6. BACKUP: biztonsági mentés által mentett tárterület

Virtuális szerver: a Virtuális erőforráson telepített és futtatott operációs rendszer és az arra telepített felhasználói alkalmazások, adatok.

Esetkezelő rendszer: A Szolgáltató által üzemeltetett nyilvántartó rendszer, ami az ügyfelektől beérkező bejelentéseket rögzíti, és a bejelentésekre a Szolgáltató által elvégzett munkákat nyilvántartja.

19.3. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei

Az Ügyfél köteles az egész VPS Szolgáltatási Szerződés időtartama alatt, folyamatosan a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani minden olyan adatot, információt és dokumentációt, ami a szerződés teljesítéséhez szükséges.

Az Ügyfél kifejezetten elfogadja, hogy a VPS Szolgáltatás működtetéséhez szükséges berendezéseken végzett szoftver módosításokat (verzió frissítés, biztonsági frissítés, egyéb szoftver módosítások) a Szolgáltató előre egyeztetett időpontban, az Ügyfél munkaidején belül is végezheti. Az Ügyfél elfogadja, hogy a szoftver módosítások idején a VPS Szolgáltatás nem, vagy korlátozottan használható.

Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató részére átadott és a Szolgáltatótól kapott információk kezelési gyakorlata megfelel a GDPR hatályos rendelkezéseinek.

Az Ügyfél teljes felelősséget vállal az általa a VPS Szolgáltatás igénybevételével végrehajtott minden tevékenységéért (pl. illegális tartalmakhoz való hozzáférés). A VPS Szolgáltatást használó Virtuális szervereken kifejezetten TILOS:

- Törvénybe ütköző, pornográf, szerzői jogokat vagy a jó ízlést sértő anyagok elhelyezése.
- Olyan programkód elhelyezése, ami kárt okozhat vagy nem alkalmas osztott rendszeren való futtatásra.
- Kéretlen reklám célú e-mail-ek (Spam) küldése, valamint más felhasználók zaklatása.
- Az Internet Etikai Kódexének (Netikett) megsértése.

A fenti pontok megsértése esetén Szolgáltatónak jogában áll a VPS Szolgáltatást korlátozni, súlyos esetben a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

19.4. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató jogosult a VPS Szolgáltatási Szerződés teljesítése érdekében alvállalkozót igénybe venni. A közreműködőért a Szolgáltató úgy felel, mintha maga járt volna el.

A Szolgáltató jogosult a VPS Szolgáltatás szerződésszerű használatát bármikor ellenőrizni Ügyfél előzetes értesítése mellett.

A Szolgáltató a VPS Szolgáltatás működőképességét 7/24 órás időszakban monitorozza.

A Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal óvja az Ügyfél által a VPS Szolgáltatást használó Virtuális szerverein elhelyezett adatokat, azonban nem vállal felelősséget az adatokért, sem az adatok elvesztéséből származó következményekért.

19.5. Ügyfélszolgálat, a hibák és igények bejelentésének módja, hibaelhárítás:

Szolgáltató az Ügyfél részére az Ügyfélszolgálati időn belül áll rendelkezésre. Az Ügyfélszolgálati idő a VPS Szolgáltatási Szerződésben kerül rögzítésre.

Ügyfél a normál ügyfélszolgálati időben a következő módon jelentheti be hibáit és szolgáltatási igényeit:

1. Amennyiben az Ügyfélnek van működő Internet kapcsolata, igényét elsődlegesen a helpdesk@digitop.hu e-mail címen jelentheti be.
2. Amennyiben az Ügyfélnek nincs Internet kapcsolata, illetve indokolt a telefonos kommunikáció, igényét a **+36 (99) 999 032**-es, kizárólag a hibabejelentésekre fenntartott telefonszámon jelentheti be.
3. A Szolgáltató a normál ügyfélszolgálati időn kívül (ügyeleti ügyfélszolgálati idő) kizárólag telefonos elérhetőséget biztosít. A telefonos elérhetőség kizárólag az Ügyfél számára átadott PIN kód birtokában van lehetőség. Az Ügyfél a hibabejelentéseit **+36 (99) 999 032**-es, kizárólag a hibabejelentésekre fenntartott telefonszámon jelentheti be. Az ügyeleti ügyfélszolgálati időben a Szolgáltató kizárólag hibaelhárítást végez, és kizárólag hibaelhárítási bejelentéseket fogad.

19.6. Szolgáltatási díj:

A VPS Szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél a VPS Szolgáltatási Szerződés rendelkezései szerinti havi díjat és bizonyos esetekben egyszeri díjat fizet meg.

A Szolgáltató a 19.5 pontban meghatározott bejelentési módoktól eltérő, Ügyféltől érkező bejelentések után „Ügyfélszolgálat megkerülési díjat” számíthat fel.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati idején kívül elvégzett munkákra sürgősségi óradíjat számíthat fel.

20. Informatikai Támogatási Szerződésre vonatkozó különös rendelkezések

20.1. A szerződés tárgya

A Szolgáltató a jelen ÁSZF és az Informatikai Támogatási Szerződés rendelkezései szerint, annak 2. számú mellékletében foglalt szolgáltatási körben és az ott meghatározott tartalommal az informatikai rendszer általános felügyeletére és karbantartására vonatkozó szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére az Informatikai Támogatási Szerződés időtartama alatt. Az Ügyfél az Informatikai Támogatási Szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy konkrétan mely szolgáltatásokat veszi igénybe a szerződés időtartama alatt.

20.2. Definíciók

Reakcióidő: az Ügyfél részéről történő hiba, vagy szolgáltatáskérés dokumentált bejelentési időpontjától számított, a Szolgáltató által adott első válasz időpontjáig eltelt időszakot jelenti, az időszakot kizárólag a szolgáltatási időablakban figyelembe véve. Az első válasz időpontja az ügyféllel való első dokumentált kapcsolatfelvétel időpontját jelenti. A kapcsolatfelvétel nem jelent feltétlenül helyszíni megjelenést.

Normál szolgáltatási idő: az az időtartomány, amikor a Szolgáltató feldolgozza az Ügyféltől érkező kéréseket, vagy hibabejelentéseket. A Reakcióidők számítása a Szolgáltatási idő alapján történik. A Reakcióidőbe nem számít bele a Szolgáltatási időn kívül eső időtartomány.

Ügyeleti szolgáltatási idő: A Normál szolgáltatási időn kívül, egyedi megállapodás alapján vállalt szolgáltatási időtartomány.

Mennyiségi leltár: Az üzemeltetett informatikai eszközök mennyiségi összesítője.

Esetkezelő rendszer: A Szolgáltató által üzemeltetett nyilvántartó rendszer, ami az ügyfelektől beérkező bejelentéseket rögzíti, és a bejelentésekre a Szolgáltató által elvégzett munkákat nyilvántartja.

20.3. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése érdekében leltárt készít az Ügyfél jelen szerződésbe bevont informatikai eszközeiről. Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a leltárt, vagy annak egy részét az Ügyfél eszközeire a Szolgáltató által feltelepített automata leltár készítő szoftverrel végezze.

Az Ügyfél köteles az egész Szerződés időtartama alatt, folyamatosan a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani minden olyan adatot, információt és dokumentációt, ami a szerződés teljesítéséhez szükséges.

Az Ügyfél köteles biztosítani a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben a Szolgáltató részére egyrészt az informatikai berendezéseikhez szükséges távoli hozzáférést, másrészt a Szolgáltató szakemberei részére történő szabad belépést a telepítési, üzembe helyezési, karbantartási, illetve hibaelhárítási munkák elvégzése céljából. Létesítményeire vonatkozó munka-, tűz-, baleset- és környezetvédelmi szabályzatait a Szolgáltatóval ismerteti, illetve azokat átadja és tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató addig nem teljesít helyszíni kiszállást, amíg az adott



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

telephelyre vonatkozóan dokumentáltan nem kapta meg a Szolgáltató érdekkörébe tartozó személy a jogszabály által előírt oktatást.

Az Ügyfél kijelenti, hogy a tulajdonában levő, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges eszközök, berendezések, szoftverek rendelkeznek a kijelölt tanúsító szervezet által kiállított megfelelőségi tanúsítvánnyal, valamint teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket, így különösen, de nem kizárólag a szerzői jogvédelemre vonatkozó előírásokat.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a biztonsági mentések által létrehozott mentett adatok az Ügyfél telephelyén kerülnek tárolásra, abban az esetben az adattároló eszközök fizikai biztonságáról saját maga köteles gondoskodni. A Szolgáltató tanácsadást végez az Ügyfél részére az adatmentés és fizikai tárolás biztonsági szabványai megtartásához szükséges technikai, műszaki és egyéb paraméterek vonatkozásában, azonban e körben az Ügyfél felelőssége a tanácsadás alapján az abban foglaltak betartása.

Az Ügyfél a szolgáltatási kör meghatározásával és a jelen szerződés aláírásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy a mellékletben megjelölt, de általa nem igényelt szolgáltatások tekintetében a Szolgáltatót felelősség irányában nem terheli. Az Ügyfél az Informatikai Támogatási Szerződés aláírásával kijelenti, az Informatikai Támogatási Szerződés 2. számú mellékletében kiválasztott szolgáltatási kört a Szolgáltató képviselőjével egyedileg és teljeskörűen megtárgyalta, az egyes szolgáltatástípusok tartalmát és az annak igénybevételéhez vagy az igénybevétel elmaradásához fűzött kockázatokat megértette.

Azon igénybe NEM vett szolgáltatáscsomagok esetén, amik valamilyen hardver / szoftver komponens rendszeres ellenőrzését és monitorozását is tartalmazzák, az esetlegesen előforduló adatvesztésért, üzemelés kiesésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Ügyfél kifejezetten elfogadja, hogy az üzemeltetett eszközökön végzett szoftver módosításokat (verzió frissítés, biztonsági frissítés, egyéb szoftver módosítások) az Üzemeltető előre egyeztetett időpontban, a szolgáltatási időn belül is végezheti. Ügyfél elfogadja, hogy a szoftver módosítások idején a módosításokkal érintett szoftverek és eszközök nem, vagy korlátozottan használhatók.

20.4. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatást az Informatikai Támogatási Szerződésben rögzített telephelyeken végzi.

A Szolgáltató a szolgáltatást annak jellegétől függően a helyszínen vagy távfelügyelet formájában végzi. A távfelügyelet biztosításához szükséges konfigurálást és az esetlegesen szükséges telepítéseket a Szolgáltató elvégzi.

A Szolgáltató jogosult az Informatikai Támogatási Szerződés teljesítése érdekében alvállalkozókat igénybe venni. A közreműködőért a Szolgáltató úgy felel, mintha maga járt volna el.

A Szolgáltató nem tehető felelőssé az Ügyfél által használt, illetve az Ügyfél részére telepített szoftverek közti inkompatibilitásból származó adatvesztésért, vagy szoftverek közötti összeférhetlenségért.

A Szolgáltató nem tehető felelőssé az Ügyfél által használt szoftverek működési hibáiért. A Szolgáltató felelőssége az Ügyfél által használt szoftverek futtathatóságának biztosításáig tart.

A Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal az Ügyfél által használt szoftverek jogtisztaságáért, beleértve az üzemeltetés során felhasznált telepítőkészleteket is, amennyiben azok nem a Szolgáltatótól kerültek beszerzésre.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kizárólag olyan szoftvert üzemeltessen az Ügyfél eszközein, amihez elérhető gyártói támogatás és hibajavítás.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy nagyobb volumenű, az alapszolgáltatások közé nem tartozó munkákra az Ügyféllel ún. egyedi díjazású projektszerződést kössön. Nagyobb volumenű munka alatt a következők értendők:

1. Az Ügyfél teljes informatikai rendszerének költöztetése;
2. Szoftverváltás, vagy bővítés az üzemeltetett kliens számítógépek legalább 50%-án;
3. Szoftverváltás, szoftver verzió csere a szerver számítógépek közül legalább 1 db-on
4. Hardver vagy hálózat bővítés;
5. Új szerverek, tárolóeszközök, aktív hálózati eszközök üzembeállítása
6. Az Ügyfél érdekkörben felmerülő hibaokból történő javítás, amennyiben az javításhoz újratelepítés, vagy ismételt szoftver beállítás szükséges

Szolgáltató a 7/24 időszakban monitorozott eszközök/szoftverek normál szolgáltatási időn kívül történő meghibásodása esetén a hibaelhárítást az azt soron követő normál szolgáltatási időben kezdi meg.

Az eseti jelleggel megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató minden esetben jogosult kiszámlázni.

A Szolgáltató az Ügyfélportálon tartja nyilván a támogatott hardver eszközöket. A nem támogatott eszközök esetében a Szolgáltató csak eseti szolgáltatást vállal.

A Szolgáltató az üzemeltetett hardver eszközök garanciális ügyintézése során felmerülő költségeket (pl. futárszolgálat, kiszállítás, kommunikáció) jogosult az ügyfélre terhelni.

5. Ügyfélszolgálat, a hibák és igények bejelentésének módja, hibaelhárítás

Szolgáltató az Ügyfél részére a Szolgáltatási időn belül áll rendelkezésre. A Szolgáltatási idő az Informatikai Támogatási Szerződésben kerül rögzítésre.

Ügyfél normál szolgáltatási időben a következő módon jelentheti be hibáit és szolgáltatási igényeit:

1. Amennyiben az Ügyfélnek van működő Internet kapcsolata, igényét elsődlegesen a helpdesk@digitop.hu e-mail címen jelentheti be.
2. Amennyiben az Ügyfélnek nincs Internet kapcsolata, illetve indokolt a telefonos kommunikáció, igényét a **+36 (99) 999 032**-es, kizárólag a hibabejelentésekre fenntartott telefonszámon jelentheti be.
3. A Szolgáltató a normál szolgáltatási időn kívül (ügyeleti szolgáltatási idő) kizárólag telefonos elérhetőséget biztosít. A telefonos elérhetőség kizárólag az Ügyfél számára átadott PIN kód birtokában van lehetőség. Az Ügyfél a hibabejelentéseit **+36 (99) 999 032**-es, kizárólag a hibabejelentésekre fenntartott telefonszámon jelentheti be. Az ügyeleti szolgáltatási időben a Szolgáltató kizárólag hibaelhárítást végez, és kizárólag hibaelhárítási bejelentéseket fogad.

6. Szolgáltatási díj

A Szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél havi díjat és eseti díjat fizeti meg.

A Szolgáltató a havi díjat többek között darabszámhoz kötődően határozza meg. Az Ügyfél részére érvényes mindenkori darabárakat és darabszámokat az Ügyfélportál tartalmazza. A Szolgáltató a tárgyhavi szolgáltatási díjat a tárgyhó első napján érvényes darabszám alapján számlázza ki.

A Szolgáltató a darabszámokat minden hónapban, a hónap első napján felülvizsgálja.

A Szolgáltató a 20.5 pontban meghatározott bejelentési módoctól eltérő, Ügyféltől érkező bejelentések után „Ügyfélszolgálat megkerülési díjat” számíthat fel.

A Szolgáltató a szolgáltatási idején kívül elvégzett munkákra sürgősségi óradíjat számíthat fel.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

21.A Digitop Kft. által fejlesztett szoftverek Üzemeltetési Szerződésére vonatkozó különös rendelkezések (Digitop Szoftver Üzemeltetési Szerződés)

21.1 A Szolgáltatás tárgya

A Digitop Szoftver Üzemeltetési Szerződés és mellékletei a Digitop Kft. által fejlesztett szoftver (továbbiakban: Szoftver) elemeinek és az azok működéséhez kapcsolódó egyéb szoftver elemek üzemeltetését, valamint ezen szolgáltatással(okkal) kapcsolatos jogok és kötelezettségek meghatározását tartalmazza. A szerződés nem tartalmazza a Szoftverhez szállított hardver eszközök esetleges üzemeltetési díját.

21.2. Definíciók

Szoftver: A Digitop Kft. által készített szoftver.

Reakcióidő: az Ügyfél részéről történő hiba, vagy szolgáltatáskérés dokumentált bejelentési időpontjától számított, a Szolgáltató által adott első válasz időpontjáig eltelt időszakot jelenti, az időszakot kizárólag a szolgáltatási időablakban figyelembe véve. Az első válasz időpontja az ügyféllel való első dokumentált kapcsolatfelvétel időpontját jelenti. A kapcsolatfelvétel nem jelent feltétlenül helyszíni megjelenést.

Normál szolgáltatási idő: az az időtartomány, amikor a Szolgáltató feldolgozza az Ügyféltől érkező kéréseket, vagy hibabejelentéseket. A Reakcióidők számítása a Szolgáltatási idő alapján történik. A Reakcióidőkbe nem számít bele a Szolgáltatási időn kívül eső időtartomány

Ügyeleti szolgáltatási idő: A Normál szolgáltatási időn kívül, egyedi megállapodás alapján vállalt szolgáltatási időtartomány.

Esetkezelő rendszer: A Szolgáltató által üzemeltetett nyilvántartó rendszer, ami az ügyfelektől beérkező bejelentéseket rögzíti, és a bejelentésekre a Szolgáltató által elvégzett munkákat nyilvántartja.

21.3. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei

Az Ügyfél köteles az egész szerződés időtartama alatt, folyamatosan a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani minden olyan adatot, információt és dokumentációt, ami a szerződés teljesítéséhez szükséges.

Az Ügyfél köteles biztosítani a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben a Szolgáltató részére egyrészt az informatikai berendezéseihez szükséges távoli hozzáférést, másrészt a Szolgáltató szakemberei részére történő szabad belépést a telepítési, üzembe helyezési, karbantartási, illetve hibaelhárítási munkák elvégzése céljából. Létesítményeire vonatkozó munka-, tűz-, baleset- és környezetvédelmi szabályzatait a Szolgáltatóval ismerteti, illetve azokat átadja.

Az Ügyfél köteles biztosítani, hogy a tulajdonában levő, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges eszközök, berendezések, szoftverek rendelkeznek a kijelölt tanúsító szervezet által kiállított megfelelőségi tanúsítvánnyal, valamint teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket, így különösen, de nem kizárólag a szerzői jogvédelemre vonatkozó előírásokat.

Az Ügyfél elfogadja, hogy a Szoftver elemein végzett módosításokat (verzió frissítés, biztonsági frissítés, egyéb szoftver módosítások) az Üzemeltető előre egyeztetett időpontban, a szolgáltatási időn belül is végezheti és a. a szoftver módosítások idején a módosításokkal érintett szoftverek és eszközök nem, vagy korlátozottan használhatók.

Az Ügyfél köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató részére átadott és a Szolgáltatótól kapott információk kezelési gyakorlata megfelel a GDPR hatályos rendelkezéseinek.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

Az Ügyfél köteles a díjakat a szerződés rendelkezéseinek megfelelően esedékességükkor, határidőben kifizetni.

21.4. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató a Szoftver átalánydíjas üzemeltetésére, felügyeletére és karbantartására vonatkozó szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére a külön létrejött egyedi szerződés (a továbbiakban szerződés) időtartama alatt, a szerződésben meghatározott telephelyen telepített Szoftveren.

A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél részéről érkezett hibákra és szolgáltatási kérésekre a Reakcióidőn belüli határidőkön belül reagál.

A Szolgáltató a szolgáltatást annak jellegétől függően a helyszínen vagy távfelügyelet formájában végzi. A távfelügyelet biztosításához szükséges konfigurálást és az esetlegesen szükséges telepítéseket a Szolgáltató az Ügyféllel együttműködve szükség szerint elvégzi.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés teljesítése érdekében alvállalkozókat igénybe venni. A közreműködőért a Szolgáltató úgy felel, mintha maga járt volna el.

A Szolgáltató az Ügyfél számára végzett munkákról a Szolgáltató által üzemeltetett Esetkezelő rendszerben elektronikus munkalapot készít, amely elérhető az Ügyfél részére is, ezáltal az Ügyfél megtekintheti a nála elvégzett és folyamatban lévő munkák listáját. Az Esetkezelő rendszer a következő címen érhető el: <https://helpdesk.digitop.hu>

A Szolgáltató nem tehető felelőssé az Ügyfél által használt, illetve az Ügyfél részére telepített egyéb szoftverek közti inkompatibilitásból származó adatvesztésért, vagy szoftverek közötti összeférhetetlenségért.

A Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal az Ügyfél által használt egyéb szoftverek jogtisztaságáért, beleértve az üzemeltetés során felhasznált telepítőkészleteket is, amennyiben azok nem a Szolgáltatótól kerültek beszerzésre.

Az eseti jelleggel, külön megállapodási szerződés alapján megrendelt szolgáltatásokat, vagy egyedi szoftver fejlesztéseket, a Szolgáltató minden esetben jogosult kiszámlázni.

Ügyfél kifejezetten elfogadja, hogy a Szolgáltató a szerződés keretein belül szoftverfejlesztési tevékenységet NEM biztosít az Ügyfél részére. Az Ügyfél által kért szoftverfejlesztési feladatokat minden esetben egyedi árajánlat és Ügyfél részéről adott megrendelő alapján végzi el a Szolgáltató.

21.5. Szolgáltatási idők, reakcióidők, a hibák és kérések bejelentésének módja

Szolgáltató az Ügyfél részére a Szolgáltatási időn belül áll rendelkezésre. A Szolgáltatási idő az Informatikai Támogatási Szerződésben kerül rögzítésre.

Ügyfél normál szolgáltatási időben a következő módon jelentheti be hibáit és szolgáltatási igényeit:

1. Amennyiben az Ügyfélnek van működő Internet kapcsolata, igényét elsődlegesen a helpdesk@oem.eu e-mail címen jelentheti be.
2. Amennyiben az Ügyfélnek nincs Internet kapcsolata, illetve indokolt a telefonos kommunikáció, igényét a **+36 (99) 799 691**-es, kizárólag a hibabejelentésekre fenntartott telefonszámon jelentheti be. A telefonos elérhetőség időszaka az 1. sz. melléklet (b) pontjában található.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

3. A Szolgáltató ügyeleti Szolgáltatási időben kizárólag telefonos elérhetőséget biztosít. A telefonos elérhetőség kizárólag az Ügyfél számára átadott PIN kód birtokában van lehetőség. Az Ügyfél a hibabejelentéseit **+36 (99) 799 691**-es, kizárólag a hibabejelentésekre fenntartott telefonszámon jelentheti be. Az ügyeleti Szolgáltatási időben a Szolgáltató kizárólag hibaelhárítást végez, és kizárólag hibaelhárítási bejelentéseket fogad.

21.6 Szolgáltatási díj

A Szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél havi díjat és eseti díjat fizeti meg.

A Szolgáltató a havi díjat többek között a mérési pontok darabszámához kötődően határozza meg. Az Ügyfél részére érvényes mindenkori mérési pont egységárakat és darabszámokat az Ügyfélportál tartalmazza.

A Szolgáltató a 21.5 pontban meghatározott bejelentési módoktól eltérő, Ügyféltől érkező bejelentések után „Ügyfélszolgálat megkerülési díjat” számíthat fel.

A Szolgáltató a szolgáltatási idején kívül elvégzett munkákra sürgősségi óradíjat számíthat fel.

22. Épületautomatizálási Támogatási Szerződésre vonatkozó különös rendelkezések

22.1.A szerződés tárgya

A Szolgáltató a jelen ÁSZF és az Épületautomatizálási Támogatási Szerződés rendelkezései szerint, annak 2. számú mellékletében foglalt szolgáltatási körben és az ott meghatározott tartalommal az Épületautomatizálási rendszer átalánydíjas felügyeletére és karbantartására vonatkozó szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére az Épületautomatizálási Támogatási Szerződés időtartama alatt. Az Ügyfél az Épületautomatizálási Támogatási Szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy konkrétan mely szolgáltatásokat veszi igénybe a szerződés időtartama alatt.

22.2. Definíciók

Reakcióidő: az Ügyfél részéről történő hiba, vagy szolgáltatáskérés dokumentált bejelentési időpontjától számított, a Szolgáltató által adott első válasz időpontjáig eltelt időszakot jelenti, az időszakot kizárólag a szolgáltatási időablakban figyelembe véve. Az első válasz időpontja az ügyféllel való első dokumentált kapcsolatfelvétel időpontját jelenti. A kapcsolatfelvétel nem jelent feltétlenül helyszíni megjelenést.

Normál szolgáltatási idő: az az időtartomány, amikor a Szolgáltató feldolgozza az Ügyféltől érkező kéréseket, vagy hibabejelentéseket. A Reakcióidők számítása a Szolgáltatási idő alapján történik. A Reakcióidőkbe nem számít bele a Szolgáltatási időn kívül eső időtartomány.

Ügyeleti szolgáltatási idő: A Normál szolgáltatási időn kívül, egyedi megállapodás alapján vállalt szolgáltatási időtartomány.

Mennyiségi leltár: Az üzemeltetett Épületautomatizálási eszközök mennyiségi összesítője.

Esetkezelő rendszer: A Szolgáltató által üzemeltetett nyilvántartó rendszer, ami az ügyfelektől beérkező bejelentéseket rögzíti, és a bejelentésekre a Szolgáltató által elvégzett munkákat nyilvántartja.

22.3. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése érdekében leltárt készít az Ügyfél jelen szerződésbe bevont Épületautomatizálási eszközeiről. Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a leltárt, vagy annak egy részét az Ügyfél eszközeire a Szolgáltató által feltelepített automata leltár készítő szoftverrel végezze.

Az Ügyfél köteles az egész Szerződés időtartama alatt, folyamatosan a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani minden olyan adatot, információt és dokumentációt, ami a szerződés teljesítéséhez szükséges.

Az Ügyfél köteles biztosítani a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben a Szolgáltató részére egyrészt az Épületautomatizálási berendezéseihez szükséges távoli hozzáférést, másrészt a Szolgáltató szakemberei részére történő szabad belépést a telepítési, üzembe helyezési, karbantartási, illetve hibaelhárítási munkák elvégzése céljából. Létesítményeire vonatkozó munka-, tűz-, baleset- és környezetvédelmi szabályzatait a Szolgáltatóval ismerteti, illetve azokat átadja és tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató addig nem teljesít helyszíni kiszállást, amíg az adott telephelyre vonatkozóan dokumentáltan nem kapta meg a Szolgáltató érdekkörébe tartozó személy a jogszabály által előírt oktatást.

Az Ügyfél kijelenti, hogy a tulajdonában levő, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges eszközök, berendezések, szoftverek rendelkeznek a kijelölt tanúsító szervezet által kiállított megfelelőségi tanúsítvánnyal, valamint teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket, így különösen, de nem kizárólag a szerzői jogvédelemre vonatkozó előírásokat.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a biztonsági mentések által létrehozott mentett adatok az Ügyfél telephelyén kerülnek tárolásra, abban az esetben az adattároló eszközök fizikai biztonságáról saját maga köteles gondoskodni. A Szolgáltató tanácsadást végez az Ügyfél részére az adatmentés és fizikai tárolás biztonsági szabványai megtartásához szükséges technikai, műszaki és egyéb paraméterek vonatkozásában, azonban e körben az Ügyfél felelőssége a tanácsadás alapján az abban foglaltak betartása.

Az Ügyfél a szolgáltatási kör meghatározásával és a jelen szerződés aláírásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy a mellékletben megjelölt, de általa nem igényelt szolgáltatások tekintetében a Szolgáltatót felelősség irányában nem terheli. Az Ügyfél az Épületautomatizálási Támogatási Szerződés aláírásával kijelenti, az Épületautomatizálási Támogatási Szerződés 2. számú mellékletében kiválasztott szolgáltatási kört a Szolgáltató képviselőjével egyedileg és teljeskörűen megtárgyalta, az egyes szolgáltatástípusok tartalmát és az annak igénybevételéhez vagy az igénybevétel elmaradásához fűzött kockázatokat megértette.

Azon igénybe NEM vett szolgáltatáscsomagok esetén, amik valamilyen hardver / szoftver komponens rendszeres ellenőrzését és monitorozását is tartalmazzák, az esetlegesen előforduló adatvesztésért, üzemelés kiesésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Ügyfél kifejezetten elfogadja, hogy az üzemeltetett eszközökön végzett szoftver módosításokat (verzió frissítés, biztonsági frissítés, egyéb szoftver módosítások) az Üzemeltető előre egyeztetett időpontban, a szolgáltatási időn belül is végezheti. Ügyfél elfogadja, hogy a szoftver módosítások idején a módosításokkal érintett szoftverek és eszközök nem, vagy korlátozottan használhatók.

22.4.A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatást az Épületautomatizálási Támogatási Szerződésben rögzített telephelyeken végzi.

A Szolgáltató a szolgáltatást annak jellegétől függően a helyszínen vagy távfelügyelet formájában végzi. A távfelügyelet biztosításához szükséges konfigurálást és az esetlegesen szükséges telepítéseket a Szolgáltató elvégzi.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

A Szolgáltató jogosult az Épületautomatizálási Támogatási Szerződés teljesítése érdekében alvállalkozókat igénybe venni. A közreműködőért a Szolgáltató úgy felel, mintha maga járt volna el. A Szolgáltató nem tehető felelőssé az Ügyfél által használt, illetve az Ügyfél részére telepített szoftverek közti inkompatibilitásból származó adatvesztésért, vagy szoftverek közötti összeférhetetlenségért.

A Szolgáltató nem tehető felelőssé az Ügyfél által használt szoftverek működési hibáiért. A Szolgáltató felelőssége az Ügyfél által használt szoftverek futtathatóságának biztosításáig tart.

A Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal az Ügyfél által használt szoftverek jogtisztaságáért, beleértve az üzemeltetés során felhasznált telepítőkészleteket is, amennyiben azok nem a Szolgáltatótól kerültek beszerzésre.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kizárólag olyan szoftvert üzemeltessen az Ügyfél eszközein, amihez elérhető gyártói támogatás és hibajavítás.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy nagyobb volumenű, az alapszolgáltatások közé nem tartozó munkákra az Ügyféllel ún. egyedi díjazású projektszerződést kössön. Nagyobb volumenű munka alatt a következők értendők:

7. Az Ügyfél teljes Épületautomatizálási rendszerének költöztetése;
8. Szoftverváltás, vagy bővítés az üzemeltetett kliens számítógépek legalább 50%-án;
9. Szoftverváltás, szoftver verzió csere a szerver számítógépek közül legalább 1 db-on
10. Hardver vagy hálózat bővítés;
11. Új szerverek, tárolóeszközök, aktív hálózati eszközök üzembeállítása
12. Az Ügyfél érdekkörben felmerülő hibaokból történő javítás, amennyiben az javításhoz újratelepítés, vagy ismételt szoftver beállítás szükséges

Szolgáltató a 7/24 időszakban monitorozott eszközök/szoftverek normál szolgáltatási időn kívül történő meghibásodása esetén a hibaelhárítást az azt soron követő normál szolgáltatási időben kezdi meg.

Az eseti jelleggel megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató minden esetben jogosult kiszámlázni.

A Szolgáltató az Ügyfélportálon tartja nyilván a támogatott hardver eszközöket. A nem támogatott eszközök esetében a Szolgáltató csak eseti szolgáltatást vállal.

A Szolgáltató az üzemeltetett hardver eszközök garanciális ügyintézése során felmerülő költségeket (pl. futárszolgálat, kiszállás, kommunikáció) jogosult az ügyfélre terhelni.

22.5.Ügyfélszolgálat, a hibák és igények bejelentésének módja, hibaelhárítás

Szolgáltató az Ügyfél részére a Szolgáltatási időn belül áll rendelkezésre. A Szolgáltatási idő az Épületautomatizálási Támogatási Szerződésben kerül rögzítésre.

Ügyfél normál szolgáltatási időben a következő módon jelentheti be hibáit és szolgáltatási igényeit:

4. Amennyiben az Ügyfélnek van működő Internet kapcsolata, igényét elsődlegesen a helpdesk@digitop.hu e-mail címen jelentheti be.
5. Amennyiben az Ügyfélnek nincs Internet kapcsolata, illetve indokolt a telefonos kommunikáció, igényét a **+36 (99) 799 699-es**, kizárólag a hibabejelentésekre fenntartott telefonszámon jelentheti be.
6. A Szolgáltató a normál szolgáltatási időn kívül (ügyeleti szolgáltatási idő) kizárólag telefonos elérhetőséget biztosít. A telefonos elérhetőség kizárólag az Ügyfél számára átadott PIN kód birtokában van lehetőség. Az Ügyfél a hibabejelentéseit **+36 (99) 799 699-es**, kizárólag a



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08

hibabejelentésekre fenntartott telefonszámon jelentheti be. Az ügyeleti szolgáltatási időben a Szolgáltató kizárólag hibaelhárítást végez, és kizárólag hibaelhárítási bejelentéseket fogad.

22.6.Szolgáltatási díj

A Szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél havi díjat és eseti díjat fizeti meg.

A Szolgáltató a havi díjat többek között darabszámhoz kötődően határozza meg. Az Ügyfél részére érvényes mindenkori darabárakat és darabszámokat az Ügyfélportál tartalmazza. A Szolgáltató a tárgyhavi szolgáltatási díjat a tárgyhó első napján érvényes darabszám alapján számlázza ki.

A Szolgáltató a darabszámokat minden hónapban, a hónap első napján felülvizsgálja.

A Szolgáltató a 20.5 pontban meghatározott bejelentési módoktól eltérő, Ügyféltől érkező bejelentések után „Ügyfélszolgálat megkerülési díjat” számíthat fel.

A Szolgáltató a szolgáltatási idején kívül elvégzett munkákra sürgősségi óradíjat számíthat fel.



Digitop Informatika Kft.



9400 Sopron, Ipar körút 6.



+36 99 999 031



Adószám: 12855687-2-08