

Általános együttműködési keretmegállapodás (ÁSZF), v10.02 verzió

ALAPADATOK, FOGALMAK

- A dokumentumot karbantartja: DOCCA Zrt. és a Hunet Kft.
- SZERZŐDÉS: az a megállapodás, ami a Felek között érvényben van, és amely erre a dokumentumra hivatkozik
- SZOLGÁLTATÓ: a SZERZŐDÉSben szereplő megbízott vagy SZOLGÁLTATÓ cég
- MEGRENDELŐ: a SZERZŐDÉSben megrendelő pozícióban lévő fél
- IRODAI MUNKAIDŐ: a SZOLGÁLTATÓ és a MEGRENDELŐ által közösen egyeztetett, a SZERZŐDÉSben rögzített időszáv, ami hivatalos magyar munkanapokon reggel 07:00 és este 18:00 között választható. Ha az időszávról nem egyeztettek a felek, ez 09:00-17:30.
- Ezen ÁSZF érvényessége: 2024.12.01 -től kötött SZERZŐDÉSEkre, valamint 2025.07.01-től minden korábbi SZERZŐDÉSre, újabb verziójú ÁSZF életbe lépéséig.
- Módosítás, új verzió életbelépése: sürgős esetben 30 nap + a SZERZŐDÉS felmondási ideje hatállyal lép érvénybe, de SZOLGÁLTATÓ igyekszik több hónapra előre jelezni a változást, ezzel időt adva MEGRENDELŐnek mérlegelésre, megfontolásra, egyeztetésre.
- E dokumentum érvényes példányának elérési helye: <https://docca.hu/aszf>

SZOLGÁLTATÓ VÁLLALÁSAI

SZOLGÁLTATÓ vállalja az alábbiakat:

- A felek közötti SZERZŐDÉS B mellékleteiben meghatározottakat szolgáltatja MEGRENDELŐ számára.
- Dokumentálja a munkavégzését.
- Számlázza azon tételeket, amelyekre jogosult.

A DOKUMENTÁCIÓRÓL

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 anyagok (szoftver, hardver, egyéb)

SZOLGÁLTATÓ a helyszíni munkákat papír vagy elektronikus munkalap segítségével dokumentálja. Távoli munkálatok esetén az időmérést SZOLGÁLTATÓ ügykezelő rendszere végzi. Ha a felek időalapú elszámolásban egyeztek meg, akkor ezen munkákról SZOLGÁLTATÓ a munkaidő kimutatást átküldü a MEGRENDELŐnek - ez lényegében

teljesítés igazolás. A MEGRENDELŐ ezt elfogadhatja (például azáltal, hogy kifizeti, vagy nem reklamálja meg a törvényi időn belül), vagy kifogással élhet az elszámolással kapcsolatosan.

MEGRENDELŐ VÁLLALÁSAI

- Megfizetni a SZERZŐDÉSben meghatározott díjakat, a javítások anyagköltségét (szoftver, hardver) a szakszervizek által kiállított számlákat. A MEGRENDELŐ megbízási díj fizetési kötelezettségének szerződésszerűen akkor tesz eleget, ha SZOLGÁLTATÓ számlája ellenében az ott megjelölt megbízási díjat átutalja SZOLGÁLTATÓ bankszámlájára, és az összeg a számlán megjelölt fizetési határidő időpontjáig megérkezik. Fizetési késedelem esetén SZOLGÁLTATÓ jogosult a SZERZŐDÉSt azonnali hatállyal felmondani, továbbá ekkortól – még felmondás hiányában is, ha továbbra is szolgáltat – 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 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: SZOLGÁLTATÓ a normál hibabejelentéseket az az 1. pontban meghatározott emailcímen fogadja, csak az itt bejelentett ügyek kezeléséért vállal felelősséget. SZOLGÁLTATÓ rendszere az új ügy nyitásáról automatikus választ ad, – csak azon ügyek és azon időponttal tekinthetők 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 SZOLGÁLTATÓ köteles szóbeli, telefonos bejelentést is elfogadni, de a MEGRENDELŐ ezen bejelentését később írásban, a fenti címen köteles megerősíteni.

Jelzés befogadási időpont: a kérések, hibajelzések, és egyéb értesítések befogadásának dátuma, időpontja: a jelzést minden munkanapon 14:00-ig fogadja a SZOLGÁLTATÓ, a későbbi jelzések a következő munkanapon kerülnek feldolgozásra, azaz a befogadás időpontja a következő munkanap szolgáltatási időablak kezdete.

Sürgős és ügyeleti értesítéseket a MEGRENDELŐ köteles telefonon is megerősíteni.

Ügyeleti időben (azaz szolgáltatási időablakon kívül) történő szolgáltatás: Azon esetektől eltekintve, amikor az egyes szolgáltatásleíró mellékletek másként rendelkeznek, a SZERZŐDÉSben a szolgáltatási időablakon kívüli szolgáltatásokra az alábbiak érvényesek:

- Bár SZOLGÁLTATÓ 0-24 órában elérhető, de ezen elérés nem garantált, csak ha erre a B mellékletek valamelyike kitér. - A munkaidőn kívüli feladatokat a SZERZŐDÉS nem tartalmazza általándíjban, azok külön fizetendők - akkor sem, ha SZOLGÁLTATÓ valamely mellékletben 0-24 elérhetőséget vállal. Ez alól kivétel, ha a melléklet explicit kimondja, hogy az adott szolgáltatás valamilyen időmennyiségben munkavégzést is tartalmaz.

- A SZERZŐDÉS bármely részén megadott óradíjak a MEGRENDELŐvel előre egyeztetett IRODAI MUNKAIDŐben értendők. Ezen kívüli időszakokban a Munka törvénykönyve szerinti "rendkívüli munkavégzés" szabályai szerinti felárat kalkulálunk az adott feladat sürgősségével számolt díjakra. (A SZERZŐDÉS aláírásakor: munkanapokon +50%, egyéb időpontokban (hétvége, ünnepnap) +100%.)

- SLA sértési kötbér: SZOLGÁLTATÓ vállalása csak a "szolgáltatási időablak (idősáv) " részen meghatározott időtartományban érvényes. Ha a SZOLGÁLTATÓ ezen kívül is szolgáltat, az esetleges és önkéntes, a SZOLGÁLTATÓ nem köteles szolgáltatni ezen időszakban (oka: a munkaidőn kívüli, azaz 7x24 időkeretben zajló kapacitások azon ügyfelekre vannak méretezve, akik ezt explicit megrendelik)., ezen esetekre nincs a SZOLGÁLTATÓnak által vállalt SLA-ja, sem erre vonatkozó a díja, és így semmilyen ebből eredő felelőssége, ez különösen értendő az SLA sértési kötbérre. Egyúttal SZOLGÁLTATÓ igyekszik ilyen esetekben is segíteni MEGRENDELŐt.

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 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 SZOLGÁLTATÓ-val, bár egyes esetekben ezt 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. 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 ÉRTESÍTÉS

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 fizetőképeseek. 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 SZÜNETELTETETT SZOLGÁLTATÁS

A díjtartozás miatt szüneteltetett szolgáltatással összefüggésben MEGRENDELŐt ért károkért SZOLGÁLTATÓt semminemű felelősség nem terheli.

ALVÁLLALKOZÓ, KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS

A MEGRENDELŐ hozzájárul, hogy SZOLGÁLTATÓ a SZERZŐDÉS teljesítése során alvállalkozókat vegyen igénybe, melyekért 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.

Ha az évközbeni infláció bármikor elér 4%-ot, SZOLGÁLTATÓ jogosult egyoldalúan árat emelni 30 napos értesítéssel.

Miért egyeznek meg ebben a felek? SZOLGÁLTATÓ alapvetően élőmunka szolgáltatásokat nyújt, amelyek költsége: emberek bére, díjazása, azaz emberek megélhetése. Ennek biztosításához szükség van az évközbeni inflációkövetésre, ha esetleg olyan mértékben emelkednek a megélhetési költségek. (Részletek: [#1 DOCCA céljai 2024. / publikus](#))

ÜZLETI, SZOLGÁLATI ÉS MAGÁNTITKOK

A SZOLGÁLTATÓ és a MEGRENDELŐ az a SZERZŐDÉS keretében történő munkavégzés során tudomására jutott üzleti, szolgálati és magántitkok megőrzését vállalja.

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

A SZOLGÁLTATÓ MUNKATÁRSAINAK ÉS VOLT MUNKATÁRSAINAK KÖZVETLEN ALKALMAZÁSA

SZOLGÁLTATÓ egyik funkciója a szolgáltatásaihoz szükséges munkaerő toborzása, és helyismeret átadása, azaz képzése. Mindez költségekkel jár. Az eredménye az, hogy egy ember - a munkaerő -, akit korábban nem ismertek a MEGRENDELŐk, és ő sem ismerte a MEGRENDELŐket, már ismerik egymást, sőt, esetleg kedvelik is egymást. Továbbá az is eredmény, hogy e szakember hatékonyabban képes szolgáltatásokat adni, mint azelőtt, hogy SZOLGÁLTATÓ toborozta és képezte volna. Tehát SZOLGÁLTATÓ költségén létrejön egy értékes kapcsolat MEGRENDELŐ és SZOLGÁLTATÓ szakembere között.

Ezen érték SZOLGÁLTATÓ-t illeti, hiszen ő tett érte. Ezért a MEGRENDELŐ SZOLGÁLTATÓ munkatársait (munkavállalókat és kontraktorokat) csak SZOLGÁLTATÓ-n keresztül alkalmazhatja.

Az érték egyúttal átruházható: amennyiben MEGRENDELŐ SZOLGÁLTATÓ valamely munkatársát bármilyen formában - közvetett vagy közvetlen módon - meg kívánja bízni, SZOLGÁLTATÓ-nak köteles megfizetni az alábbi díjakat:

- a munkavállaló esetén 12 havi bruttó fizetése,
- a kontraktor megbízási díjának 85%-a egy éven keresztül.

A számolás alapja mindkét esetben SZOLGÁLTATÓ által a szakembernek adott díjazás utolsó 3 hónap átlaga.

REFERENCIA

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

A SZERZŐDÉSBEN ÉS MELLÉKLETEIBEN NEM SZABÁLYOZOTT KÉRDÉSEK

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

ÜZEMELTETÉSI SZOFTVEREK, TECHNOLÓGIÁK

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

NEM RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATBÓL ADÓDÓ MUNKAVÉGZÉS

Minden olyan SZOLGÁLTATÓ munkavégzés, amely az alábbi tevékenységekhez köthető, nem tartozik általánydíjas 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 infrastruktúrában. Például, de nem kizárólag: tömeges emailküldés (spammelés), az adatok zsarolási célú enkriptálása, harmadik fél részére végzett illetéktelen szolgáltatás az infrastruktúrában (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 általánydíjért 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.

Amennyiben a szolgáltatás leírások nem tartalmazzak konkrét SLA vállalást, úgy az alábbiak érvényesek:

“Alap SLA Távoli”

A hibaelhárítást a jelzés befogadási időpontot követő munkanap során megkezdjük távoli munkavégzéssel.

“Alap SLA Helyszíni”

Ha a szolgáltatás helyszíni munkavégzést is tartalmaz, akkor:

Budapesti kiszállás esetén az “Alap SLA Távoli” vállalási időhatárokhoz 3.5 óra hozzáadandó, Budapesten kívüli helyszíni esetén a munkakezdés időhatára: Alap SLA + 3.5 óra + Google Maps szerinti autóval történő utazási idő.

Más helyszíneken előre egyeztetik a felek.

Egyeztetés hiányában a Google Maps által a hét adott napjára azonos napszakra becsült idő átlaga az irányadó.

Adott szereplő szolgáltatási szintek nem-teljesülése esetén 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 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.

HAVIDÍJAS VISZONTELADOTT TECHNIKAI SZOLGÁLTATÁSOK

Tipikus példák: Google Workspace és GCP; Microsoft O365, Azure és SPLA; Cloudberry; Wasabi. Az ezekkel kapcsolatos fizetési megállapodásokat mindig a konkrét szolgáltatás leírása tartalmazza a SZERZŐDÉS "B" mellékletében.

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, stratégiai 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, product owner: 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. Szoftverfejlesztés: 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 alaprendszer (infrastruktúra) működőképesen tartása.
 - o Fejlesztés: az IT alaprendszer (infrastruktúra) módosítása a szervezet céljainak megfelelően.

Gazdaságosság ->	"A": Általános	"B": Egyedi
Szervezeti szerepkör V		
"A" Management, stratégia szint		

"B" Jog		
"C" Alkalmazásgazda, business analyst		
"D" Szoftverfejlesztés	Nem	Nem
"E" Információbiztonság		
"F" Információbiztonsági auditor		
"G"/1 IT infrastruktúra üzemeltetés	SZOLGÁLTATÓ	
"G"/2 IT infrastruktúra fejlesztés	SZOLGÁLTATÓ	

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 értendők. 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 élőköltség tizenketted 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 $(12+6)/12 \cdot 15 = 22.5$ millió forint.

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

JOGSZABÁLYI KÖTELESSÉGEK ÉS E SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖTTI HATÁRVONAL

Miért kell erről írjunk? A GDPR-ban, a NIS2-ben és a jövőben bármilyen jogszabályban leírt kötelezettségek esetenként kapcsolatban vannak az IT infrastruktúra szolgáltatásokkal. Ezekről a felek megállapodnak, hogy nem részei a szolgáltatásoknak, azaz ha MEGRENDELŐ számára új jogszabályi megfelelési kötelezettség keletkezik, akkor erről MEGRENDELŐ és SZOLGÁLTATÓ külön egyeztetnek.

Konkrét példa: GDPR esetén:

GDPR: "AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE"

A GDPR szerint a SZOLGÁLTATÓ pozíciója: adatfeldolgozó. A 28. cikk 3/f. pontja kimondja, hogy az adatfeldolgozó "segíti az adatkezelőt a 32–36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat". A felek rögzítik, hogy a SZERZŐDÉS szolgáltatásleíró mellékletei ("B" mellékletek) a SZOLGÁLTATÓ mint IT SZOLGÁLTATÓ feladatköreit tartalmazza, és ezek nem keverendők össze a GDPR azon kötelezettségeivel, amelyet mind adatfeldolgozó kell biztosítson. A felek megállapodnak, hogy 32–36. cikk szerinti kötelezettségek kapcsán felmerülő feladatok elvégzése, és azok díjazása nem tartozik a SZERZŐDÉS hatálya alá, hanem ezen témákban a felek külön egyeztetnek, - külön egyeztetés hiányában pedig egyszerűen a SZERZŐDÉS időalapú szolgáltatási részei szerint számolnak el a felek SZOLGÁLTATÓ ezen témakörben történt ráfordításaival. Ez alól kivételek azon esetek, amelyekben "B" mellékletben a szolgáltatás leírásban konkrét hivatkozás van a GDPR itt említett cikkeire, és amely szolgáltatásleírás meghatározza a feladatot és annak díjazását.

MEGRENDELŐI KÉSZFIZETŐ KEZESSÉG

Szerződő felek megállapodnak, hogy a MEGRENDELŐnek SZOLGÁLTATÓ-val fennálló kapcsolatából eredő, a jövőben esedékessé 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 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 őt 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 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: SZOLGÁLTATÓ külön díjért készít el egyéb bontásokat vagy riportokat, például, de nem kizárólag: költséghely, profit center, projektszám, részleg, felhasználó.

Külön megállapodás hiányában a forinttól eltérő devizanemben meghatározott szolgáltatások díjait SZOLGÁLTATÓ forintban számlázza a számlázás napján első publikált Unicredit vállalati deviza eladás árfolyam alapján. (Azaz például: 10 eurós szolgáltatást számláz a SZOLGÁLTATÓ 2021.12.01-én, akkor $10 \text{ EUR} * 370.14615 \text{ HUF/EUR} = 3701 \text{ HUF}$ lesz a számlázott összeg, ahol a 370.14615 a 2021.12.01-én reggel 6:40-kor publikált vállalati eladási euró árfolyam. Miért ez az árfolyam? Mert SZOLGÁLTATÓ ezen az árfolyamon tudja beszerezni a szükséges devizát.)

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 SZOLGÁLTATÓ-ra kötelező érvényűvé, ha MEGRENDELŐ megrendeli az ajánlatot, és SZOLGÁLTATÓ még viszont-visszaigazolást küld explicit jelezve a vállalást és a határidőt.

Árfolyamváltozások kezelése: e szektorban a nagykereskedők szokása, hogy kikötik azt, hogy 2%-os árfolyamváltozás esetén ők is jogosultak változtatni az áron. Ezért 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.

BESZERZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS FELHASZNÁLT ANYAGOK ÁRAZÁSA

A beszerzési szolgáltatásunk keretében az általunk szállított javak eladási ára a SZERZŐDÉSben rögzített árréssel kerül meghatározásra. A beszerzési ár meghatározása a három legnagyobb magyar disztribútor – HRP, Ingram Micro és CHS – aktuális árai alapján történik, ahol a három közül a legkedvezőbb árat tekintjük beszerzési árnak. A SZOLGÁLTATÓ kötelessége, hogy ezt a folyamatot lefolytassa, és a legalacsonyabb árat vegye figyelembe a beszerzési ár meghatározásánál. Amennyiben a SZERZŐDÉS nem tartalmaz ettől eltérő értéket, akkor az árrés 14,5%, de minimum 5000 Ft+Áfa szállításonként.

Miért így szabályozzuk mindezt? Az eljárás célja, hogy kizárja azt, hogy a SZOLGÁLTATÓ bármilyen promóció okán valamelyik beszállítót preferálja, és biztosítsa, hogy amennyiben a SZOLGÁLTATÓ beszerzői kedvezőbb árat találnak, motiváltak legyenek annak kihasználására.

JOGI KÖLTSÉGEK MÉLTÁNYOS MEGOSZTÁSA

A SZOLGÁLTATÓ rendelkezik az együttműködést leíró és szabályozó megállapodás keretszerződésekkel, pl.: megbízási szerződés, titoktartás, GDPR dokumentumokkal. Amennyiben MEGRENDELŐ ezeket elfogadja, nem merülnek fel extra költségek SZOLGÁLTATÓ oldalán. Ha a MEGRENDELŐ olyan apróbb változásokat eszközölne, amit SZOLGÁLTATÓ maximum egy óra ráfordítással kezelni tud, akkor lényeges jogi költségek nem merülnek fel. Ennél nagyobb változások esetén a felek egyeztetnek a várható jogi költségekről és amely költségviselésnek a javasolt mértéke 50-50%.

IT INFRASTRUKTÚRA ÜZEMELTETÉS VS IT BIZTONSÁG

Cégünk elsődleges szolgáltatása IT infrastruktúra üzemeltetés - és ha ezen kívül nem nevez meg mást a SZERZŐDÉS, akkor nálatok is ez a feladatunk: az IT rendszer elemek működőképes állapotának biztosítása, azaz hibák preventív és utólagos kezelése. E munkánkat igyekszünk jól végezni, és ennek alátámasztására rendelkezünk belső minőségbiztosítási folyamatokkal.

E tevékenység mellett van egy olyan rokon-terület, amelyektől a tisztánlátás érdekében fontos megkülönböztessük az IT infrastruktúra üzemeltetési szolgáltatásunkat: ez az IT biztonság. Ez azért is fontos, hogy MEGRENDELŐink - ti is - felelős döntéseket tudjanak hozni arról, hogy a mi fő szolgáltatásunkon kívül esetleg milyen más szolgáltatásra van szükségük.

Tehát a mi feladataink IT _üzemeltetési_ célúak (természetes kivétel, ha ezen kívül nevesített feladatról állapodtunk meg), és kifejezetten nem IT biztonsági feladatok. Ez utóbbi szerteágazó terület (lásd: <https://blog.onigig.com/job-titles/cyber-security-job-titles/>), az itt felmerülő feladatok egy részét mi magunk a cégcsoporton belül el tudjuk végezni, vagy egyes további részeit szakterületi alvállalkozókkal végeztetjük el, - ezen szerepköröket külön megállapodás esetén szívesen vállaljuk is, továbbá a feladatok egy részét kifejezetten tőlünk független céggel vagy szakemberrel javasoljuk elvégeztetni: ez a rész a munkánkat ellenőrző audit.

A másik dimenzió a felelősség mértéke hiba esetén: 2022-ben az 5 milliomodik feladatunkhoz értünk el a kb. 20 éve használt ügykezelő rendszerünkben. Ha 99.9%-ban hibátlanul dolgoznánk, akkor 5000 hibát vétettünk a 20 év alatt. Ez csak egy gondolat kísérlet, és bármi legyen is a valóság, az biztos, hogy 0%-nál nagyobb valószínűséggel hibázunk, ezért erre is gondolnunk kell. A hibáink következményeiért vállaljuk a felelősséget, a jóvátétel mértékét a megállapodásunk (SZERZŐDÉS) szolgáltatásonként vagy együttesen szabályozza (vagy fogja szabályozni a jövőben). Bárhog is rendelkezünk erről közösen, e dokumentumban morális kötelességünk jelezni, hogy feladatokat rendszeresen újragondolni azt, hogy az értékeitek és folyamataitok, amelyek a szolgáltatásunktól függnek, és a velünk kötött SZERZŐDÉSben megadott felelősségi értékhatárok összhangban vannak-e. Azaz például szükséges-e felénk magasabb felelősségvállalási követelményeket támasztani (explicit módon, szerződésben leírva), esetleg biztosítást kötni, vagy harmadik félre terhelni valamilyen felelősséget.

Harmadik fél bevonásának egyik módja: ha a szolgáltatásunkra olyan értékek épülnek, amelyek különleges figyelmet igényelnek, akkor javasoljuk, hogy harmadik féllel végeztessetek auditot (és/vagy kössenek biztosítást). Tipikus helyzetek, amelyeket érdemes mérlegelni: érzékeny adatok kiszivárgása, kibertámadás vagy emberi hiba (vagy szándékos károkozás) okozta adatvesztés, vagy a munkavégzéseket hosszabb időre lehetetlenné tevő esemény (üzletmenet folytonossági katasztrófa).

A fenti kérdések szisztematikus, hézagmentesen átgondolt kezelése céljából léteznek információbiztonsági menedzselési keretrendszerek, lásd: https://hu.wikipedia.org/wiki/Inform%C3%A1ci%C3%B3biztons%C3%A1gi_ir%C3%A1ny%C3%ADt%C3%A1si_rendszer és https://en.wikipedia.org/wiki/Cybersecurity_standards. Megfontolásra ajánljuk ezek megismerését, valamilyen reális szinten történő alkalmazását.