

IQ ConsultinG Kft.
Általános Szerződési Feltételei
(ÁSZF)

az elektronikus tananyagfejlesztéssel és hosting nyújtásával kapcsolatban

Tartalom

I. Bevezető.....	3
A szolgáltató adatai	3
Alapfogalmak.....	3
II. Általános rendelkezések	3
Az ÁSZF alkalmazása	3
Az ÁSZF célja, időbeli hatálya, közzététele és módosítása.....	4
Az ÁSZ személyi hatálya	5
III. Szolgáltatás nyújtása.....	5
A Szolgáltató általános jogai és kötelezettségei.....	5
A Megrendelő illetve a Felhasználó jogai és kötelezettségei.....	6
A szolgáltatásnyújtáshoz szükséges technikai paraméterek.....	6
A projektvezető felelőssége illetve a Megrendelő által kijelölt kapcsolattartó felelőssége	7
A teljesítés igazolása.....	7
Jog- és kellékszavatosság.....	8
IV. A szolgáltatásnyújtás (hosting) biztonsága	8
Magas szintű rendelkezésre állást biztosító megoldások, és határértékek	11
V. Megrendelői és felhasználói panaszok intézése, hibaelhárítás	13
VI. Vis maior	14
VII. Titoktartási kötelezettség	14
VIII. Szerzői jogok.....	15
IX. Vegyes és záró rendelkezések.....	15
Jogviták rendezése	15
Kizárólagos illetékesség.....	15
Alkalmazandó jog	15
Érvénytelenségi klauzula	16

I. Bevezető

A szolgáltató adatai

Név: IQ ConsultinG SzervezetFejlesztő és Tanácsadó Kft. (továbbiakban Szolgáltató)

Székhely: 1122 Budapest, Ráth György utca 56.

Céjegyzékszám: Cg.01-09-679330

Adószám: 11842699-2-43

Bankszámlaszám: MKB Bank Zrt., 10300002-20247401-00003285

Képviselő: Vécsey Zsadány, ügyvezető

Alapfogalmak

- Azonosított felhasználó:** a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló személy, aki a www.aleasgroup.com honlapon vagy a Szolgáltató által biztosított regisztrációs formanyomtatványon regisztráció keretében megadta személyes adatait, és a Szolgáltatóval szerződést kötött. Azonosított felhasználó adatvédelmi kötelezettség teljesítése tekintetében érintett személy.
- Azonosítatlan felhasználó:** a www.aleasgroup.com címen elérhető tartalmat saját maga vagy más számára bármilyen módon megjeleníti vagy tárolja, illetve továbbítja, de személyét nem regisztrálja.
- Szolgáltató:** IQ ConsultinG SzervezetFejlesztő és Tanácsadó Kft. Továbbiakban: Szolgáltató.
- Megrendelő, Előfizető:** az azonosított felhasználóval egy megítélés alá eső személy, aki a Szolgáltatóval kapcsolatos szerződéses jogviszonyért felel.
- Szolgáltatás:** digitális (számítógépen, játékkonzolon, médialejtáson, egyéb hordozható eszközön hozzáférhető) tartalmak fejlesztése, és ilyen tartalmak testre szabása, hozzáféréseinek biztosítása, az ezekhez kapcsolódó oktatás, tréningek, workshopok, konzultációk megszervezése, lebonyolítása és dokumentálása.
- Projekterv:** a szolgáltatásnyújtás pontos ütemezését tartalmazza a felhasznált erőforrások, ügyfél által átadott dokumentumok megnevezésével, a mérőldkövek megnevezésével és a mérőldkövekhez tartozó (rész)eredmény-termékek meghatározásával.

II. Általános rendelkezések

Az ÁSZF alkalmazása

- Az IQ ConsultinG Kft. szolgáltatásai – ha az IQ ConsultinG Kft. és a vele szerződő fél (továbbiakban: Megrendelő) írásban kölcsönösen másként nem állapodik meg – kizárólag a jelen ÁSZF rendelkezései alapján teljesülnek.

2. Az ÁSZF alapján létrejövő szerződés módosítására kizárólag írásban, a Megrendelő és az IQ ConsultinG Kft. közös megegyezése alapján kerülhet sor. Ha az IQ ConsultinG Kft. és a Megrendelő írásban másként nem állapodik meg, úgy a jelen ÁSZF-et kell alkalmazni az IQ ConsultinG Kft. szolgáltatásnyújtására abban az esetben is, ha a Megrendelő saját kidolgozott általános szerződési feltételekkel rendelkezik.
3. Jelen ÁSZF kizárólag az IQ ConsultinG Kft. elektronikus tananyagfejlesztéssel és hosting nyújtásával kapcsolatban érvényesek, egyéb szolgáltatásaira nem vonatkozik.

Az ÁSZF célja, időbeli hatálya, közzététele és módosítása

1. Jelen ÁSZF célja, hogy a szolgáltatás teljesítésének és igénybevételének módját a Megrendelő számára hozzáférhető módon és közérthetően rögzítse. A szolgáltatást-nyújtó, és szolgáltatást igénybevevő Megrendelő/Felhasználó jogait és kötelezettségeit a tisztességesség elve alapján részletesen szabályozza.
2. Szolgáltató rögzíti, hogy a jelen jogviszonyban a mellérendeltségi elvet érvényesíti, azaz a jelen dokumentumot nem tekinti a Szolgáltató által egyoldalú módon meghatározott feltételgyűjteménynek. Annak minden részletét a megrendelővel egyedi módon megismertetve, egyeztetve, kölcsönös és egybehangzó akaratelhatározással tette a felek között létrejött szerződés részévé.
3. A jelen szerződési feltételekben nem szabályozott esetekben a Szolgáltató tevékenységét illetően a mindenkori hatályos magyar jogszabályok alkalmazandók.
4. A jelen ÁSZF 2009. március hó 01. napjától határozatlan ideig hatályos. Új ÁSZF hatályba lépésével egyidejűleg az előző automatikusan visszavonásra kerül. A jelen ÁSZF a felek között területi korlátozás nélkül alkalmazandó.
5. Jelen szerződési feltételeket a Szolgáltató elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi a www.aleasgroup.com/aszf honlapon, és ügyfélszolgálati irodájában is hozzáférhetővé teszi, tájékoztat az ÁSZF hatályba lépéséről, módosításáról, esetleges visszavonásáról.
6. A Szolgáltató az ÁSZF-ben történt változást legalább harminc naptári nappal a hatálybalépését megelőzően a székhelyén és a www.aleasgroup.com/aszf oldalon elérhetővé teszi, illetve elektronikus tájékoztatást ad a módosításokról a Megrendelő és a Felhasználók részére elektronikus üzenetben.
7. Amennyiben a Megrendelő írásban nem jelzi a módosult ÁSZF hatálybalépéséig, hogy a Szolgáltatást nem kívánja továbbiakban igénybe venni, akkor ez a módosítások feltételmentes tudomásulvételét és felhasználói jogviszony automatikus meghosszabbítását jelenti.
8. Abban az esetben, ha díjmentes szolgáltatás díjköteles szolgáltatássá válik, illetve szolgáltatási díjmelésre kerül sor, akkor a Megrendelő általi elfogadást követően válik a felhasználóval szemben hatályossá a módosításból eredő kötelezettségek növekedése.
9. Jelen ÁSZF mindaddig hatályban marad, amíg módosításra nem kerül, illetve a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására jogosult.

Az ÁSZ személyi hatálya

1. A Szolgáltatásokat természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet egyaránt igénybe veheti. Az ÁSZF személyi hatálya az alkalmazó közösség tagjaira terjed ki. A szerződési feltétel személyi hatálya kiterjed az azonosított, illetve azonosítatlan felhasználóra egyaránt. A Szolgáltató az azonosított felhasználókra vonatkozó jogviszonyokat az egyenlő bánásmód elvei alapján kezeli, így semmilyen önkényes és hátrányos megkülönböztetést sem egyénnel, sem csoportokkal szemben nem alkalmaz. A Szolgáltató egyes csoportok részére kedvezményeket biztosíthat, amely a Megrendelők/Felhasználók részére nyújtott díjkedvezményekben, minőségi, vagy kényelmi funkciók elérésére terjed ki.

III. Szolgáltatás nyújtása

A Szolgáltató általános jogai és kötelezettségei

1. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy mindenkor a hivatkozott dokumentumokban meghatározottak szerint jár el szolgáltatásai nyújtásai során, amelynek keretében köteles különösen az alábbiakra:
 - a) a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokat a Megrendelő illetve a Felhasználók számára biztosítja a vele kötött szerződés teljes időtartama alatt. A Szolgáltató köteles a szolgáltatásaiban esetlegesen felmerült hibáit lehetőségeihez mérten a lehető leggyorsabban kijavítani. Szolgáltató az igényelt szolgáltatások aktiválásának időpontjától felel a szolgáltatás működképeségéért;
 - b) a Szolgáltató feladata a szerződés szerinti termék(ek) és szolgáltatások karbantartása, tartalmi és működésbeli frissítése a szerződéses feltételeknek megfelelő gyakorisággal és időtartamon keresztül (terméktámogatás / verziókövetés / verziófrissítés);
 - c) a Szolgáltató a szerződés teljes időtartama alatt, munkanapokon 9:30 és 15:30 között folyamatosan elérhető ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat telefonszáma: (1) 5014260, e-mail címe: helpdesk@iqc.hu. Az ügyfélszolgálat személyesen is elérhető a Szolgáltató székhelyén (ld. ÁSZF 1. pont);
 - d) a Szolgáltató jogosult szolgáltatásaiért díjat kérni. A Szolgáltató a Megrendelőt vagy Felhasználót a szolgáltatásnyújtás előtt tájékoztatja aktuális árlistájáról; ez alól kivételt képeznek az egyediesített, nem formalizált szerződések, melyek esetében a szolgáltatás ellenértéke egyedi megállapodás tárgya;
 - e) a Szolgáltató jogosult az érintettek engedélye alapján (ráutaló magatartás is ide értendő), a felhasználó adatait, nyomtatványait, az azokban foglalt adatokat nyilvántartani, azokat a Magyar Köztársaság, illetve a szolgáltatás helye szerint illetékes helyi, illetve nemzeti hatóságok által előírtak szerinti adatszolgáltatási kötelezettségeinek megfelelően gyűjteni;
 - f) a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni vis maior esetén. A szolgáltató vis maior eset bekövetkezéséről az érintetteket tájékoztatja. A vis maior eseményeket a jelen ÁSZF VI. pontja részletezi;

- g) Amennyiben a Felek közti megállapodás másként nem rendelkezik, a Szolgáltató nem felel olyan károkért, amelyek nem közvetlenül a teljesítéséből erednek, így különösen nem felel elmaradt haszonért vagy a Megrendelőt és Felhasználót esetlegesen ért nem vagyoni károkkért.

A Megrendelő illetve a Felhasználó jogai és kötelezettségei

1. A Megrendelő és a Felhasználó jogosult a Szolgáltató által közzétett szolgáltatáshoz való hozzáférésre.
2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szerződésben meghatározott hardver és szoftver konfiguráció, valamint sávszélesség biztosítása - ellenkező írásbeli megállapodás hiányában - Megrendelő illetve Felhasználó felelőssége. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges konfiguráció leírását jelen ÁSZF, vagy a Megrendelő és a Szolgáltató között létrejött szerződés tartalmazza. A szerződésben nem szabályozott konfigurációval és/vagy technikai paraméterekkel kapcsolatos kérdésekben jelen ÁSZF az irányadó.
3. A Megrendelő adataiban bekövetkezett változást haladéktalanul, legkésőbb öt munkanapon belül köteles bejelenteni Szolgáltatónak.

A szolgáltatásnyújtáshoz szükséges technikai paraméterek

1. Amennyiben a Szolgáltató és a Megrendelő között létrejött szerződés a szolgáltatás igénybevételére technikai paramétereket nem tartalmaz, a Megrendelőnek felhasználói számára az alábbi technikai feltételeket kell biztosítania:
 - a) állandó internet-hozzáférés legalább 256 Kbit/s per fő sebességgel, egyidejű, konkurens hozzáférést figyelembe véve;
 - b) saját (személyes használatú) e-mail címmel;
 - c) legalább MS Internet Explorer 7.0 vagy Mozilla FireFox 3.0;
 - d) legalább PIII konfigurációjú, vagy annak megfelelő, internet-böngészésre, multimédiás tartalom megtekintésére és az elektronikus posta napi gyakoriságú használatára alkalmas számítógéppel;
 - e) ingyenesen hozzáférhető legalább Adobe Reader v8, Adobe (Macromedia) Flash Player v8, Java JRE 1.5 (beépülő plugin) programok legfeljebb egy éves kiadású verzióival (magyar nyelvű változat, leírás megléte nem feltétel);
 - f) adminisztrátori (rendszergazdai) jogosultsággal rendelkezzen fenti konfigurációja (konfigurációi) felett, vagy olyan kapcsolattartóval, aki rendelkezik ilyen jogosultsággal, a felmerülő esetleges további beállítások elvégzéséhez.

A projektvezető felelőssége illetve a Megrendelő által kijelölt kapcsolattartó felelőssége

1. A Megrendelő és Szolgáltató között létrejött szerződésben rögzített feladatok és szolgáltatások szakmai megvalósulásáért a Szolgáltató részéről a Szolgáltató által kinevezett projektvezető felel.
2. A projektvezető felelősségei:
 - a) a szerződés szerinti teljesítés megszervezése és felügyelete a szerződés teljes időtartama alatt, a teljesítés minden elemére vonatkozóan;
 - b) a projekt hiteles dokumentálása;
 - c) a kapcsolattartó folyamatos tájékoztatása;
 - d) az esetleges időbeli és teljesítésbeli változások folyamatos kommunikálása a megbízó kapcsolattartója felé, a szerződés és az ÁSZF folyamatos figyelembevételével és kommunikálásával;
 - e) javaslatétel a szerződés lejártá után további szolgáltatásokra, termékfejlesztésre, illetve a szállított termékek frissítésének és karbantartásának módjára (további, szerződésben is szabályozott együttműködés előkészítése).
3. A Megrendelő illetve az általa kijelölt kapcsolattartó felelőssége:
 - a) a Megrendelő szerződésbe foglalt kötelezettségeinek felelős ellátása (döntési jogkörrel a szolgáltatás tartalmával kapcsolatban);
 - b) a céges arculat, dizájn igények teljes jogú képviselője;
 - c) a megrendelő-oldali tesztelés elvégzése, visszajelzések véglegesítése;
 - d) részfeladatok, valamint a végleges átadás-átvétel hitelesítése (teljesítésigazolások);
 - e) nyilatkozattétel.

A teljesítés igazolása

1. A szolgáltatás részletes tartalmát a Szolgáltató és a Megrendelő között létrejött, kölcsönösen elfogadott szerződés tartalmazza. A szerződés részletesen tartalmazza a Szolgáltató által leszállítandó termék ismérveit, a szolgáltatás nyújtás ütemezését, mérföldköveit valamint a szolgáltatás ellenértékét és a fizetési ütemezést.
2. A Szolgáltató az egyes mérföldkövek időpontjában az addig elvégzett feladatokról, szolgáltatásokról teljesítésigazolás(oka)t készít. A Szolgáltató teljesítésigazolást minden esetben írásban adja át a Megrendelőnek.
3. A feladatok szerződésszerű elvégzését a teljesítésigazolás Megrendelő általi aláírása igazolja. A Megrendelő a teljesítést annak átadását követő három munkanapon belül köteles megvizsgálni és a teljesítésigazolást ellenjegyezni, vagy részletes írásbeli kifogásokat átnyújtani a Szolgáltatónak a teljesítéssel kapcsolatban. Abban az esetben, ha a Megrendelő a teljesítésigazolást a telje-

sítés átadásától számított három munkanapon belül nem bocsátja ki és a teljesítéssel kapcsolatban részletes kifogásokkal sem él, a negyedik munkanapon a teljesítés a vonatkozó teljesítésigazolás nélkül is elfogadottnak minősül, így a Megrendelő addig teljesítése elfogadottá válik.

4. A Megrendelő által írásban tett kifogásokat a Szolgáltató minden esetben kivizsgálja és a számára felróható hibákat soron kívül a Megrendelővel egyeztetett határidőig kijavítja. A hiba kijavítása után az adott időtartamra a Szolgáltató új teljesítésigazolást készít és ad át a Megrendelőnek, melyre az előzőekben foglalt rendelkezések az irányadóak.
5. A projekttervben és/vagy a szerződésben jóváhagyott feladatokon és szolgáltatásokon történő módosítások, változtatások végrehajtását a Szolgáltató a mindenkor érvényes napedíjak vagy egyedi ármegállapodás alapján végzi el. Az utólagos módosítások miatt bekövetkezett késedelemért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

Jog- és kellékszavatosság

1. A Szolgáltató által biztosított szolgáltatások (tananyagok, elektronikus tartalmak) per-, teher- és igénymentességéért Szolgáltató szavatosságot vállal, azokkal kapcsolatban harmadik félnek semmilyen joga vagy igénye nem áll fenn.
2. A Szolgáltató – amennyiben a Megrendelő vagy Felhasználó a jelen ÁSZF-ben rögzített technikai háttér meglétét igazolta – a Megrendelő/Felhasználó tulajdonába adott tananyagok tartalmak telepítésétől számított egy év szavatosságot vállal annak szerződésszerű működéséért. A technikai feltételek változásáról Szolgáltató a változások bekövetkezésétől számított öt munkanapon belül értesíti a Megrendelőt/Felhasználót.
3. A szavatosság csak a Szolgáltató által szerződésszerűen átadott szoftver-verzióra (forráskódra) érvényes, és csak abban az esetben, ha a tananyag (elektronikus tartalom) elkészítéséhez szükséges adatokat a Megrendelő/Felhasználó szerződésszerűen, határidőben a Szolgáltató rendelkezésére bocsájtotta.
4. Díjmentesen nyújtott szolgáltatások esetében a Szolgáltatóval szemben a jog- és kellékszavatosság nem alkalmazható.

IV. A szolgáltatásnyújtás (hosting) biztonsága

1. A Szolgáltató az általa kifejlesztett és/vagy adaptált elektronikus tananyagokat külső szervereken, adatparkokban – amennyiben a Szolgáltató és a Megrendelő közötti szerződés erről másképpen nem rendelkezik - helyezi el. Valamennyi elektronikus tananyag legalább két szerveren érhető el, melyek között a folyamatos adattükrözés, redundancia és adatmentés biztosított.
2. A Szolgáltató az adatparkok által nyújtott határértékekig vállal felelősséget a szolgáltatások elérhetőségével kapcsolatban.
3. A szervereknek helyet adó adatközpontok az alábbi adottságokkal rendelkeznek:

Géptermi kiépítés

4. A géptermem 45 cm-es álpadlóval és álmennyezettel került kiépítésre 1500 kg/nm-t elérő maximális födémterhelhetőséggel. Az álpadló alatt található a géptermem teljes kábelezése az elektromos betáplálástól az adatkommunikációs optikai kábelekig. A légkondicionáló berendezések az álpadló alól végzik a géptermem hűtését. Az álmennyezetben találhatóak a tűzérzékelő szenzorok, a riasztóhoz kapcsolódó mozgásérzékelők, illetve a világító testek, továbbá ezen keresztül történik a légkondicionált levegő elszívása is.

Áramellátás

5. A géptermem számára 1500 kW kapacitással rendelkező szünetmentes áramforrás áll rendelkezésére, két független forrásból történő táplálással. Áramellátási probléma esetén az épületben dízelgenerátorok veszik át az elektromos áram biztosításának feladatát, amelyek a teljes energia-kiesést pótolni tudják.

Állandó 22±2 0C-os hőmérséklet

6. Nagy teljesítményű, redundáns kiépítésű ipari klímaberendezések által garantált a géptermem folyamatos 22 Celsius fokos hőmérséklete. A berendezés folyamatosan monitorozza a géptermem páratartalmát. Az N+1 kialakításnak köszönhetően megoldott a redundancia, tehát bármelyik klímaberendezés kiesése esetén egy másik egység azonnal átveszi a terhelést. A levegő egyenletes hőmérsékleten tartásán kívül a klímarendszer szűri is az áthaladó levegőt. A keringetés álpadló alóli befújással és álmennyezeti elszívással megoldott. A klímaberendezés a központi monitorozó rendszerhez kapcsolódik

Biztonság

7. Az épületben kettős őrszolgálat működik. Az épületnek és a géptermemnek külön, 0-24 óráig működő őrszolgálat van. Az épületbe történő beléptetésnél minden látogató a ki- és belépéseket naplózó mágneskártyát kap. A látogatók - telefonon előre egyeztetett időpontban - az épületbe csak az operátorok vagy rendszergazdák kíséretében, személyi adataik rögzítése után léphetnek be.

Fizikai behatolás-védelem

8. A géptermem ki- és belépéseket naplózó, kártyás beléptető-rendszerrel és számkóddal működtethető mozgásérzékelő szenzorokkal összekapcsolt riasztóval van ellátva. Mind az ajtó beléptető-rendszere, mind a riasztó az őrszolgálatra van bekötve. Az ajtók nyitását a beléptető rendszer rögzíti. Az géptermem közvetlen őrszolgálat folyamatos vagyonőri jelenlétet biztosít. A helyiségeket 0-24 órában zárt láncos belső video térfigyelő rendszer monitorozza. A rögzített szalagokat 7 napra visszamenőleg kerülnek tárolásra.

Számítógépek, illetve munkaállomások megközelíthetősége

9. A konzolokat kizárólag az operátorok és a rendszergazdák tudják a géptermemben elhelyezett szerverekhez csatlakoztatni. Konzolról történő bejelentkezéskor az dolgozó a géptermembe nem léphet be, csak külön, írásos engedéllyel.

Mágneses adathordozók hozzáférhetősége

10. A mentési rendszer kazettái a gépteremtől távol, tűzálló szekrényekben kerülnek tárolásra. A tűzálló szekrényhez kizárólag az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

Tűzvédelem

11. A tűzvédelmi rendszer elkülönül az épület egyéb tűzjelző- és oltórendszereitől. A géptermet tűzgátló ajtók választják el az épület többi részétől. Automata tűzjelző rendszerünk egy központi egységből és az álpadlóba és az álmennyezetbe épített szenzorokból áll. Egyetlen szenzor működésbe lépése esetén beindul a riasztás, míg két szenzor tűzészlelése esetén beindul az automatikus oltás. Az oltórendszer gáz alapú, elektromos eszközök működésére nincs hatással, ezzel is biztosítva az eszközök magas szintű állagmegóvását. A tűzgátló ajtók 1,5 órán keresztül tudják a tüzet visszatartani.

Védelem víz / egyéb folyadékok ellen

12. Sem a gépterem szomszédságában, sem fölötté vizesblokk nem található. A gépteremi levegő páratartalma szabályozott (50% +-5%), a párasításhoz szükséges vízvezetékek nyomvonalán cseppvíz-érzékelők kerültek elhelyezésre.

Veszélyek észlelése és jelentése

13. Az őrszolgálat és az üzemeltetők egyaránt jelezhetnek általuk veszélyesnek ítélt helyzeteket.
14. Tűzeset: Az álmennyezetbe és az álpadló alá épített érzékelők tűzjelző riasztásakor (2 független érzékelő jelzése esetén) automatikusan beindul a gáz alapú oltórendszer. A riasztást a gépterem őrszolgálat közvetlenül, a központi őrszolgálat és a diszpécser központ az épületfelügyeleti rendszeren keresztül észleli. Téves riasztás esetén lehetőség van az oltórendszer indítását kikapcsolni, illetve azt manuálisan elindítani. A tűzoltókat és az oltórendszer karbantartóit az őrszolgálat értesíti.
15. Illetéktelen behatolás: A biztonsági őrök a behatolás észlelése után a helyszínen intézkednek, azonnal riasztják a rendőrséget és a Szolgáltatót.

Túlfeszültség elleni védelem

16. Az épület tetején villámhárító-rendszer található, illetve az épület „C” típusú túlfeszültségvédelemmel rendelkezik.

A számítógépes hálózat ellenőrzése

17. A számítógépes hálózat ellenőrzése központi monitoring rendszer által folyamatosan történik. A hálózat vagy hálózati elemek hibás működése riasztást generál, és naplózásra kerül. A hibakezelést 24 órás hibafelügyelet végzi el. A hibaelhárítást a Szolgáltató 1 órán belül megkezdi, a vonatkozó rendelkezésre állások betartásának figyelembevételével és a hiba elhárításáig folytatja.

Helyreállítás katasztrófa esetén (az üzletmenet folyamatosságának fenntartására)

18. A Szolgáltató két géptermet üzemeltet. A gépteremek külön emeleten vannak, egymással semmilyen átfedéssel nem rendelkeznek. A hálózat működéséhez szükséges szoftveres beállításokat a Szolgáltató heti gyakorisággal és módosítás esetén azonnal menti, így katasztrófa esetén azok az

új hálózat gyors felépítéséhez felhasználhatóak. Az Ügyfelek elmentett adatai tűzbiztos szekrényben elzárásra kerülnek és a helyreállításkor felhasználhatóak.

Ügyféladat-biztonság

19. Az Ügyfelek, eszközeiken tárolt és/vagy a Szolgáltató közreműködésével továbbított, üzleti titok és/vagy személyes adat körébe tartozó adatokat a Szolgáltató az általános üzleti titok védelmi kötelezettség-vállalás alapján kezeli, melynek megfelelően a Szolgáltató az Ügyfelei üzleti titkait saját üzleti titkaival megegyező módon köteles védeni.

Biztonsági előírások

20. A biztonsági előírásait a gépterem Fizikai Hozzáférés-védelmi Szabályzata határozza meg, amelyekbe ügyféligeny esetén a Szolgáltató betekintési jogosultságot nyújt.

Egyedi felelősségbiztosítás

21. Az adatközpont szolgáltatója káreseményenként és évenként összesen 5 milliárd Ft fedezettel rendelkező felelősségbiztosítással bír az gépterem szolgáltatásaira vonatkozóan, amely biztosítás vonatkozik az üzemeltetett eszközök esetleges megsemmisülése, értékcsökkenése esetére, valamint arra az esetre is, ha az ügyfél eszközei okoznak káreseményt egyéb berendezésekben.

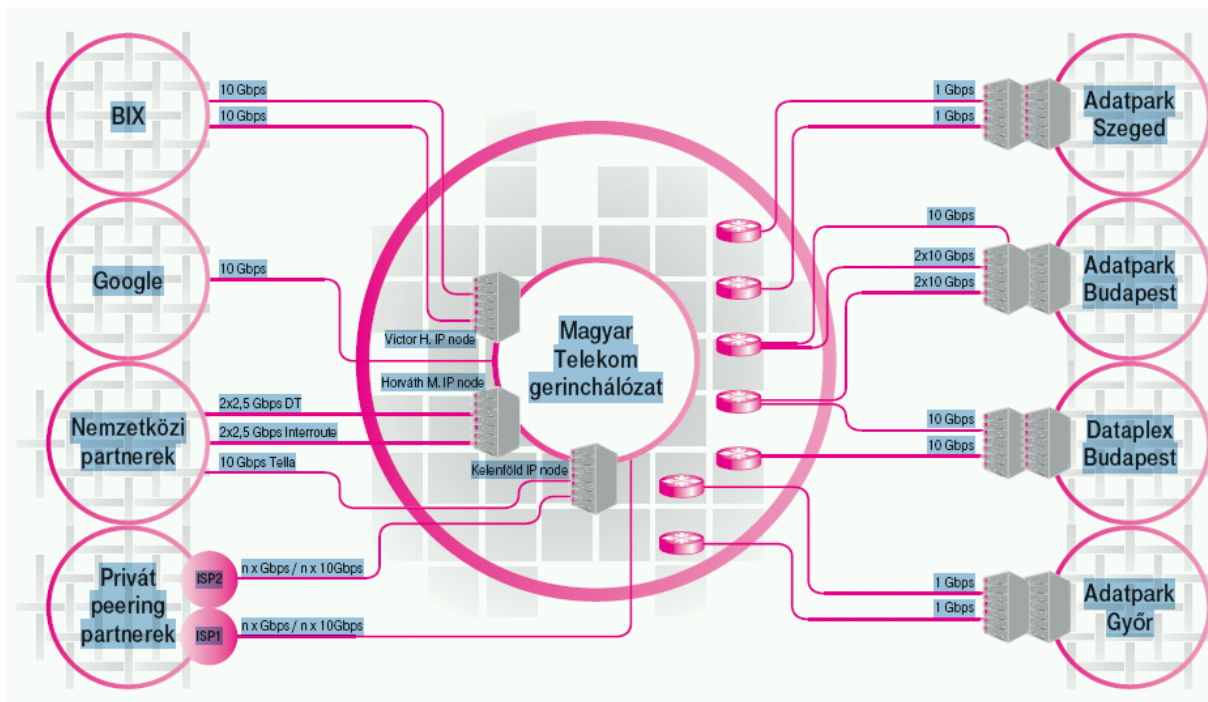
Magas szintű rendelkezésre állást biztosító megoldások, és határértékek

Futtatást végző HW környezet

1. Az ILIAS rendszert nagy megbízhatóságú, XEN- és HP-alapokon működő, többszörösen redundáns szerverfüzéreinken helyezük el. Bármilyen esetleges meghibásodás esetén 300 ms mozgatói idővel az alkalmazások átmigrálódnak a redundanciát biztosító új infrastruktúrára.

Internet kapcsolódás

2. A gépterem 5x10 Gbps-os közvetlen kapcsolattal rendelkezik a Magyar Telekom IP gerinchálózatához (nemzetközi partnerek (12,5Gbps) és a BIX (2x10Gbps)). A gépterem és az Internet közötti kapcsolat garantált rendelkezésre állása éves szinten 99,99%.



Belső hálózat

- A rendszer részére biztosított a belső, Ethernet hálózatra való kapcsolódás lehetőségét 100Mbit/s vagy 1000Mbit/s Ethernet kapcsolódási ponton. A gépterem hálózati kapcsolatai redundánsak, mind a kapcsolódási pontok számát és a kapcsolatokat végződtető switcheket illetően, belső hálózata Cisco Powered Network (CPN) minősítéssel bír.
- Amennyiben a kitölthető sáv szélesség 90%-át meghaladva a forgalmi grafikonok hirtelen, ugrászerű változást mutatnak, akkor a rendszer riasztja az operátort, hogy intézkedjen a zavar elhárításában.

Szolgáltatási szintek

- A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes területek/szolgáltatások az alábbi minőségi célértékeket biztosítja, éves szinten.

Elektromos áram rendelkezésre állása	99,999 %
Temperált hőmérséklet garانتálása	99,9 %
Internet kapcsolat rendelkezésre állása	99,7 %
Belső hálózat rendelkezésre állása	99,95%
Help Desk	0-24h
Operátori jelenlét	0-24h
Biztonsági szolgálat	0-24h

- A fenti táblázatban megadott rendelkezésre állásokat automatikus monitorozó rendszer ellenőrzi, melyek havi jelentéseit kérésre rendelkezésre állnak. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása statisztika alapján történik. Hibásan teljesített órák száma az adott évben a szolgálta-

tás kiesés kezdete és a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

7. A rendelkezésre állási szinteknél használt meghatározások:
 - a) Help Desk: Ügyfélszolgálat, amely 24 órán keresztül fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező panaszokat, reklamációkat. Hétköznapokon 08.00 és 20.00 óra között szakmai ügyfélszolgálat működik, egyéb időpontokban pedig általános ügyfélszolgálat üzemel.
 - b) Online ügyfélszolgálat 0-24 óráig minden ügyfélszolgálati teendő elérhető rajta keresztül.
 - c) Operátor: A gépterem azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások felügyelete és monitorozása. Kritikus esetekben a rendszergazda támogatását kéri.
 - d) Rendszergazda: A gépterem azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások üzemeltetése.

8. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibajelenség:
 - a) Az ügyfél érdekkörében keletkező ok miatt történt;
 - b) vis major miatt történt;
 - c) szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt;illetve:
 - a) a szünetelés idejét, ha az ügyfél érdekkörében felmerülő ok alapján történt;
 - b) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést;
 - c) az ügyfél szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

V. Megrendelői és felhasználói panaszok intézése, hibaelhárítás

1. Amennyiben a Megrendelőnek vagy Felhasználónak a Szolgáltatóval fennálló jogviszony keretében a nyújtott Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltató, illetve képviselőjének nem megfelelő magatartásával vagy a számlázással kapcsolatban reklamációja van, a Szolgáltatóhoz kell fordulnia.
2. A Szolgáltató a Megrendelő/Felhasználó reklamációját szóban, írásban és elektronikus formában fogadja. A Szolgáltató székhelyén személyes vagy szóbeli reklamáció felvételére nincs lehetőség.
3. Amennyiben a szóbeli reklamáció telefonon nem intézhető el azonnal, a Megrendelőnek/Felhasználónak a telefonos bejelentést követően haladéktalanul írásban is be kell nyújtania reklamációját. A postai úton benyújtott reklamációt a Szolgáltató székhelyére kell küldeni. Az elektronikus vagy szóbeli úton benyújtott panaszt a helpdesk@iqc.hu címre lehet elküldeni.

4. A szóban jelzett reklamációkról és azok elintézési módjáról a Szolgáltató feljegyzést készít, amit írásban dokumentál.
5. A Szolgáltató törekszik a Megrendelő/Felhasználó reklamációit a lehető legrövidebb idő alatt megvizsgálni és azokra érdemi megoldást találni.
6. A reklamáció kivizsgálását három munkanapon belül a Szolgáltató megkezdi, kivéve, ha a Szolgáltatónak fel nem róható okból ez nem teljesíthető.
7. A vizsgálat eredményét és a reklamáció orvoslására tett javaslatot a Szolgáltató írásban vagy elektronikus formában közli a bejelentő Megrendelővel/Felhasználóval.

VI. Vis maior

1. Egyik fél sem felel a szerződésben foglalt kötelezettség teljesítéséért azon esetekben, amikor a felek érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény merül fel. Ilyen körülménynek tekintendő például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés.
2. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban értesíteni.
3. A teljesített szolgáltatások számlájának kiegyenlítése alól a Vis maior körbe tartozó események sem jelentenek mentességet.

VII. Titoktartási kötelezettség

1. A Szolgáltató és a Megrendelő/Felhasználó kötelezettséget vállalnak arra, hogy eltérő megállapodás, illetve szerződéses rendelkezés hiányában a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételével a közöttük létrejött Szerződés teljesítése során:
 - a) bármely módon, akár a másik fél, akár harmadik személy által tett, tudomásukra jutott, bármely közlés, adat, tény és egyéb információ;
 - b) illetve a másik fél részére eljuttatott, illetve az általa megkapott iratok tartalma vonatkozásában mindkét felet titoktartási kötelezettség terheli, és azokat bizalmas üzleti információként kezeli a Szerződés fennállása alatt és azt követően is, időbeli korlátozás nélkül.
2. Egyik szerződő fél sem jogosult a szerződés teljesítése kapcsán tudomására jutott bármely adatot, tény, információt, tervet vagy dokumentumot a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személynek átadni.
3. A felek jelen pont megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelnek.

VIII. Szerzői jogok

1. Amennyiben a Megrendelő/Felhasználó a Szolgáltató teljesítése révén új elgondolásról, megoldásról, vagy műszaki ismeretről szerez tudomást, ezt a Szolgáltató hozzájárulása nélkül mással nem közölheti.
2. A tananyagok (szoftverek) szerzői jogai Szolgáltatót illetik meg.
3. A tananyagok használati joga időbeli és területi korlátozás nélkül kizárólag Megrendelőt/Felhasználót illeti, a használati jogról a Megrendelő/Felhasználó csak a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával, az abban foglalt módon és feltételekkel rendelkezhet.
4. A jogviszony keretében szállítandó minden terméket és a nyújtandó szolgáltatásokhoz kapcsolódó nyomtatott és digitális anyagokat a Megrendelő/Felhasználó harmadik személynek használatra nem adhatja át, tovább nem értékesítheti, kivéve, ha ehhez a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult. A Szolgáltató megszűnése vagy átszervezése esetén a termékek és szolgáltatásokhoz kapcsolódó anyagok tulajdonjoga, az ahhoz kapcsolódó szerzői jogok Szolgáltató jogutódját illetik.

IX. Vegyes és záró rendelkezések

1. A szerződő felek a szerződés teljesítését érintő minden lényeges körülményről kötelesek egymást időben tájékoztatni. Az ennek elmulasztásából eredő kárért a mulasztó fél a felelős, a következményeket egyedül kell viselnie.

Jogviták rendezése

1. Felek az esetleges vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalás útján kísérik meg rendezni egymás közt. Amennyiben a tárgyalások nem vezetnek eredményre legalább tíz nap alatt, bírósághoz fordulhatnak a jelen ÁSZF-be foglalt kizárólagos illetékesség és irányadó jog figyelembe vételével

Kizárólagos illetékesség

1. Amennyiben a Felek közötti jogvita békés úton nem rendeződik, úgy a felek a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességében állapodnak meg azokra a peres ügyekre vonatkozóan, amelyek tárgyának értéke nem haladja meg az ötmillió forintot. Ezt meghaladó értékhatár felett, valamint szerzői jogi perek esetén az eljárás a Fővárosi Bíróság hatáskörébe és kizárólagos illetékességébe tartozik.

Alkalmazandó jog

1. Jelen ÁSZF-ben és a szerződésben szereplő kifejezéseket és jogintézményeket a magyar nyelv szabályai szerint, a szavak általánosan elfogadott, mindennapi jelentése szerint, valamint a magyar jogszabályok alapján kell értelmezni.

2. Felek rögzítik, hogy egymás közti jogviszonyukra kizárólag a magyar jog szabályait alkalmazzák.
3. A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvre.

Érvénytelenségi klauzula

1. Ha az ÁSZF és a szerződés valamely rendelkezése akár a megkötésekor, akár később jogszabály kötelező rendelkezésébe ütközne, és emiatt érvénytelennek minősülne, ez a többi rendelkezés érvényességét nem érinti.
2. Az esetleg érvénytelen rendelkezés helyett a Felek azt a jogszabályt alkalmazzák – a szerződés egészével összhangban – amelyeknek rendelkezései legközelebb állnak az esetlegesen érvénytelen rendelkezéshez.