

Általános Szerződési Feltételek Szolgáltatás igénybevételéhez

Alapvető rendelkezések

1.1. A szerződéses partner a Civissoft Informatikai és Kereskedelmi Kft. (4030. Debrecen, Tégláskert u. 50), a továbbiakban „Szolgáltató”, valamint a Szolgáltatást igénybe vevő természetes, vagy jogi személy, a továbbiakban „Megrendelő”.

1.2. A jelen szerződés tárgyát képező Szolgáltatás alapja a CivisCloud ügyviteli program család továbbiakban „Szoftver” az ahhoz tartozó valamennyi dokumentációval és elnevezésével együtt a Szolgáltató, mint fejlesztő saját fejlesztése, és az ahhoz kapcsolódó minden személyhez fűződő és vagyoni jog jogosultja a Szolgáltató. A Szoftver, továbbá annak elnevezése és az ahhoz kapcsolódó valamennyi dokumentáció a szerzői jog oltalma alatt áll, annak felhasználása a jelen szerződésben biztosított feltételek mellett, az itt meghatározott terjedelemben megengedett.

1.3. A Megrendelő a Szolgáltatás igénybevételével semmilyen licenz és tulajdonjogot nem szerez a szolgáltatás ellátásához szükséges Szoftver tekintetében.

1.4. Amennyiben a jelen szerződés feltételeit nem fogadja el magára nézve kötelezőnek, nem használhatja a Szoftvert és nem veheti igénybe a Szolgáltatást.

A Szolgáltatás általános bemutatása

2.1. A Szoftver használatát a Szolgáltató a jelen szerződésben meghatározott időtartamra az általa bérelt, fokozott biztonságú szerveren, felhő alapú szolgáltatással, vagy a Megrendelő szerverére telepítve, a számára egyedileg beállított felhasználói elérésekkel, frissítéssel, karbantartással és a felhasználáshoz szükséges telefonos és online támogatással, betanítással és egyéb kapcsolódó szolgáltatásokkal, internetkapcsolaton keresztül történő eléréssel biztosítja.

2.2. A Szoftver használatához a Megrendelő szerverére történő telepítés esetén elengedhetetlenül szükséges a Megrendelő szerverének és a www.civissoft.hu (a Szolgáltatást támogató honlap) internet kapcsolata. Ennek hiánya a szerződés el nem fogadását jelenti.

Megrendelés és a Szolgáltatás használatba vétele

- 3.1. Amennyiben meg kívánja rendelni a Szolgáltatást, úgy ezt megteheti személyesen, telefonon, faxon, emailben a Szolgáltató honlapján szereplő elérhetőségek egyikén. Meg kell adnia Szolgáltatás főbb paramétereit, amely alapján a Szolgáltató megvizsgálja a szolgáltatás nyújtásának a lehetőségét. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást megtagadni.
- 3.2. Ugyancsak a megrendeléskor kell nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást határozatlan időre, vagy határozott időre, továbbiakban „Hűség idő” kívánja igénybe venni. A Hűség idő időtartama 24 hónap.
- 3.3. A Szolgáltatás megrendelésével a Megrendelő tudomásul veszi, hogy díjfizetési kötelezettsége keletkezik.
- 3.4. A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz kapcsolódóan kiegészítő szolgáltatásokat (telepítés, betanítás, adatfeltöltés, kimutatás készítés, stb.) nyújthat a Megrendelőnek a havi Szolgáltatási díjon felül, vagy annak keretében.
- 3.5. A megrendelés beérkezését követően a Szolgáltató 2 munkanapon belül dönt annak elfogadásáról. A megrendelés elfogadását követően a Szolgáltató a Megrendelővel kötött szerződésnek megfelelően jár el a szerződésben meghatározott ütemezést betartva.

Díjfizetés

- 4.1. A Megrendelőnek a Szolgáltatóval kötött szerződésben meghatározott díjakat kell a Szolgáltató részére megfizetnie. A feltüntetett árak nettó árak, amelyek után a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti általános forgalmi adó összegét a Szolgáltató felszámolja.
- 4.2. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy időnként kedvezményes vagy promóciós árakat szabjon meg, illetőleg egyes speciális megrendelések esetén egyedi árképzés alkalmazzon.
- 4.3. A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz kapcsolódóan kiegészítő szolgáltatásokat a Megrendelővel kötött szerződésnek megfelelő időpontban és összegben számlázza ki a Megrendelőnek.
- 4.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a díjakat módosítsa. A folyamatban lévő, határozott idejű megrendelések (Hűség idő) esetén a megrendelés időpontjában érvényes díj kerül felszámításra. A határozatlan időre szóló megrendelések esetén az adott díjfizetési időszakra a megrendelés időpontjában érvényes díj kerül kiszámlázásra, a következő díjfizetési időszakra pedig az adott díjfizetési időszak kezdő napján érvényes díj kerül felszámításra.
- 4.4. A díjfizetési időszak mind a határozott, mind a határozatlan idejű megrendelése esetén 1 hónap.



4.5. A Szolgáltatás ellenértéke havidíjként kerül meghatározásra, amelyet a Megrendelőnek a tárgy hónapot megelőzően előre kell megfizetnie. A Szolgáltató lehetőséget nyújt a Megrendelőnek 12 hónap egy összegben előre történő kifizetésére a szerződés szerinti kedvezmény nyújtása mellett.

4.6. A megrendelés elfogadása és a Szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele után a Szolgáltató megküldi a Megrendelő részére a megrendelt szolgáltatás ellenértékéről kiállított számláját, amelyet a Megrendelőnek nyolc napon belül a Szolgáltató bankszámlaszámára történő átutalással kell megfizetnie. Amennyiben a Megrendelő a fizetési határidőt elmulasztja, és a Szolgáltatás díját nem fizeti meg, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását felfüggesztheti, amíg a Szolgáltatás ellenértéke számlájára jóváírásra nem került.

4.7. Amennyiben a Szolgáltatás ellenértéke az esedékességtől számított 30 napon belül sem érkezik meg a Szolgáltató számlájára, úgy a szerződés szerződésszegéssel megszűnik. A Szolgáltató ezt követően véglegesen megszünteti a Szolgáltatás elérését.

A Szolgáltatás igénybevétele, az adatvagyon és a biztonsági mentések.

5.1. A Megrendelő a Szolgáltatáshoz igénybevett Szoftver különböző részeit saját adataival tölti fel. Az így előállított adattartalom kizárólagosan a Megrendelő tulajdonát képezi.

5.2. Felhő alapú szolgáltatás esetén a Szolgáltató naponta a teljes adatbázisra vonatkozó biztonsági mentést készít kizárólag annak érdekében, hogy a Megrendelő bármilyen okból esetlegesen bekövetkező adatvesztés, vagy a Megrendelő téves adatbevitelére esetén a Megrendelő adatvagyona helyreállítható legyen. A Szolgáltató 30 napig őrzi meg a lementett adatokat, ezen időn belül a mentési időszak bármelyik napjának megfelelő állapotot visszaállítható.

5.3. A Megrendelő saját szerverére telepítés esetén a Szoftver által használt adatbázis biztonsági mentése, a szükséges visszatöltése a Megrendelő feladata. Ezt a feladatot szerződésben átruházhatja a Szolgáltatóra.

5.4. A szerződés megszűnése esetén a felhasználói felület további adatok feltöltését, vagy a feltöltött adatok kezelését már nem teszi lehetővé, de a Szolgáltató a megszűnésétől számított 90 napig fenntartja a lehetőséget a Megrendelőnek a Szolgáltatás újra igénybevételéhez.

A Megrendelő kötelezettségei

6.1. A Megrendelő köteles a Szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat teljes körűen és helyesen megadni, valamint az adataiban bekövetkezett változásokat haladéktalanul írásban közölni. Ez különösen vonatkozik a névvel, címmel kapcsolatos, számlázási adatokra.

6.2. Saját szerverre telepítés esetén a Megrendelő köteles megteremtteni és fenntartani az internet kapcsolatot a Szolgáltató támogató honlapjával (www.civissoft.hu).



6.3. A Megrendelő köteles rendszerét és programjait megfelelő biztonsági intézkedésekkel maga úgy kialakítani, hogy a biztonság, és a rendszer elérhetősége ne csökkenjen.

6.4. A Megrendelő köteles a jelszavait, illetve a hozzáférési adatait biztonságosan tárolni és titokban tartani.

6.5. A Megrendelőnek haladéktalanul tájékoztatnia kell a Szolgáltatót, amint tudomást szerez arról, hogy egy jogosulatlan harmadik fél ismeri hozzáférési adatait vagy jelszavait. Emellett a Megrendelő köteles jelszavát azonnal megváltoztatni, ha felmerül annak veszélye, hogy azt egy harmadik fél megismerhette vagy ahhoz hozzáférhetett.

6.6. A Megrendelő köteles a Szolgáltatót, az egyértelműen felismerhető hibákról tájékoztatni és megfelelő mértékben támogatni a hiba elhárítása során. A programhiba lejelentése, csak írásban, az észlelt hiba reprodukálhatóságát elősegítő futtatási környezeti leírással tehető meg. A programhiba megállapítására és kijavítására kizárólag a Szolgáltató jogosult.

6.7. Ha a hiba nem minősül programhibának, akkor a javításra a Szolgáltató kiegészítő szolgáltatás keretében egyedi árajánlatot ad a Megrendelő részére

6.8. A Megrendelő köteles tartózkodni jelen szerződés tárgyára vonatkozó minden jogszabályellenes tevékenységtől, továbbá hatósági előírások és szerződéses kikötések megsértésétől.

Szoftver felhasználási engedély

7.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint nem kizárólagos, nem átruházható, időben a szerződés tartamára korlátozott felhasználási jogot enged a Megrendelő részére a szerződés tárgyát képező Szolgáltatás ellátásához szükséges Szoftverben.

7.2. A Megrendelő a Szoftvert a Szolgáltató külön írásbeli engedélye nélkül semmilyen jogcímen nem adhatja harmadik személy használatába, vagy nem teheti azt harmadik személy számára elérhetővé. A Megrendelő tartozik a Szoftver használata során minden általában elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a szoftverhez harmadik személy ne férhessen hozzá, különösen hogy az jogosulatlanul ne kerülhessen harmadik személy használatába.

7.3. Amennyiben a Megrendelő igazolja, hogy neve, illetve társasági formája megváltozott cégbírósi módosítás, átalakulás vagy felvásárlás esetén jogutódlással történő megszűnés miatt, úgy a Szolgáltatást igénybevevő nevét a Szolgáltató a Szoftverben módosítja.

7.4. A Szoftverrel kapcsolatos valamennyi jogot, beleértve a tulajdon és a szerzői jogot a Szolgáltató fenntartja.



7.5. Tilos a Szoftver és az ahhoz kapcsolódó dokumentációk mindennemű jogosulatlan használata. A Megrendelő nem jogosult a Szoftvert és az ahhoz kapcsolódó dokumentációt másolni, megváltoztatni vagy máshogy átalakítani, forráskódját visszafejteni, visszafordítani vagy a jelen ÁSZF-ben meghatározott felhasználási cél-tól eltérően felhasználni.

7.6. A Szoftver neve a szerzői jog védelme alatt áll, ezért tilos annak mindennemű jogosulatlan felhasználása.

7.7. Semmilyen szerzői jogot vagy más tulajdoni jogviszonyt feltüntető megjelölés nem törölhető, nem tüntet-hető el és nem módosítható a Szoftverben.

7.8. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a szerződés súlyos megszegésének számít, a Szolgáltató részéről azonnali felmondási okot és kártérítési díjfizetési kötelezettséget von maga után, amennyiben a Szoftver fel-használását a Szolgáltató engedélye nélkül harmadik fél részére bármilyen módon átengedi, vagy a jelen ÁSZF-ben foglalt tilalmakat bármilyen módon megszegi.

A szerződés tartama, megszűnése

8.1. A Szolgáltatás a Megrendelő döntése szerint határozott idejű (Hűség idő) és 24 hónapra szól, vagy határo-zatlan idejű.

8.2. A határozatlan idejű szerződést a Megrendelő bármikor, egyoldalú felmondással indoklás nélkül, 30 napos felmondási idővel felmondhatja. A Szolgáltató ez esetben az előre megfizetett szolgáltatási díjból a felmondást követő időre eső hányadot a Megrendelőnek elküldött számával egyidejűleg a Megrendelőnek banki átutalás-sal visszafizeti.

8.3. A határozott (Hűség idő) idejű szerződést a Megrendelő bármikor, egyoldalú felmondással indoklás nél-kül, 30 napos felmondási idővel felmondhatja. A Szolgáltató ebben az esetben a teljes időtartamra járó ked-vezmények nélküli szolgáltatási díjat, valamint 2 hónap díjnak megfelelő összeget, mint egyszeri meghiúsulási kötbért jogosult a Megrendelőnek kiszámlázni. Ezt az összeget csökkenti a határozott idejű szerződés alatt a Megrendelő által a Szolgáltatónak számla ellenében kifizetett szolgáltatási díj.

8.4. A határozott, vagy határozatlan idejű szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja, ha a Meg-rendelő a jelen ÁSZF 4.7, 7.1 – 7.8 pontjában foglaltak megszegésével súlyos szerződésszegést követ el. Ek-kor a Szolgáltató a 8.2 esetében visszajáró díjhányadot nem fizeti vissza a Megrendelőnek. A Szolgáltató a 8.3 esetében a teljes időtartamra járó kedvezmények nélküli szolgáltatási díjat, valamint 2 hónap díjnak megfelelő összeget, mint egyszeri meghiúsulási kötbért jogosult a Megrendelőnek kiszámlázni. Ezt az összeget csökkenti a határozott idejű szerződés alatt a Megrendelő által a Szolgáltatónak számla ellenében kifizetett szolgáltatási díj.



A Szolgáltató felelőssége

9.1. A Szolgáltató garanciát vállal arra, hogy a Szolgáltatáshoz igénybevett Szoftver jogtiszt, és hogy a termékleírásának (specifikációjának) megfelelően működik.

9.2. A Szolgáltató nem garantálja, hogy a Szoftver teljes egészében kielégíti a Megrendelő minden igényét.

9.3. A számítógépes szoftverek komplex természetéből adódóan a Szolgáltató nem garantálja, hogy a Szoftver teljesen hibamentesen vagy bárminemű zavar nélkül működik, illetve hogy minden berendezéssel és szoftver konfigurációval kompatibilis. A biztonságos üzemelés érdekében fontos, hogy a használat megkezdése előtt és a kezelés során a Megrendelő valamennyi utasítást és tanácsot betartson és a megrendelés előtt számítógépeinek és

internetes hálózatának paramétereit és a használt vagy használni kívánt szoftverek jellemzőit mérlegelje, illetőleg szükség esetén a Szolgáltató véleményét kikérje. A Megrendelő minden számítógépének, melyről a Szoftvert el kívánja érni, meg kell felelnie a Szoftver alapvető rendszerkövetelményének, amit a Szolgáltató a termékleírásban közzétesz.

9.4. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal információ vagy adat veszteséért, illetve egyéb közvetett vagy közvetlen károsodásért (ideértve, de nem kizárt az üzleti haszon elmaradását, üzleti tevékenység felfüggesztését, vagy egyéb anyagi veszteségből fakadó károkat), amely a szoftver használatából vagy nem használhatóságából ered, még abban az esetben sem, ha a Szolgáltatót tájékoztatták az ilyen károk bekövetkezésének lehetőségéről.

9.5. A Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik azért, ha harmadik személy jogosulatlanul behatol a Megrendelőhöz és az adatokban változtatásokat hajt végre, további adatokat visz be, vagy adatokat ment ki, vagy nyer ki a Megrendelő adatbázisából. Abban az esetben, ha felmerül a gyanúja annak, hogy harmadik személy megszerezte a Megrendelő belépéséhez szükséges adatokat, a Szolgáltató jogosult a Megrendelő felé nyújtott szolgáltatását felfüggeszteni mindaddig, amíg meg nem bizonyosodik arról, hogy feltételezése alaptalan, vagy ennek veszélyét biztonsággal meg nem szünteti. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának ilyen okból történő felfüggesztése esetén semmilyen felelősséggel, illetőleg kártérítési kötelezettséggel nem tartozik a Megrendelő felé.

9.6. A Szolgáltató a felhő alapú Szolgáltatás nyújtása esetén a Szoftver folyamatos üzemeltetéséért 95%-os helytállást vállal. Az előre tervezett üzemszerű leállásokról a Megrendelőt előzetesen értesíti. A Szolgáltató körütekintő eljárása ellenére is olykor előadódhat váratlan üzemszünet, vagy javítás miatti leállás. Ez esetben a Szolgáltató törekszik a felmerült hibák illetve az üzemszünet okát mielőbb kijavítani. Az üzemszünetből eredő kárért, a szolgáltatás átmeneti elérhetetlenné válásáért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.



9.7. Kizárólag a Megrendelő felelős a Szoftverbe bevitt adatok jogszerűségéért, helyességéért, tejjességéért, megfeleléségéért és azok felhasználásáért. A Szolgáltató nem felel a jogellenes, illetve helytelen adatokból, vagy a jogellenesen, illetve helytelen adatbevitelből eredő hibákért, és az ezek következtében a Megrendelőt ért kárért.

9.8. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató, az előző pontokban részletezett eseteket kivéve, az általa okozott károkért fennálló felelősségét egy havi szolgáltatási díj összegében korlátozza.

Adatbiztonság

10.1. Szolgáltató a technika és a biztonság, gazdaságilag ésszerű szintjén biztosítja a Megrendelő által a Szoftverbe bevitt adatok biztonságos megőrzését és tárolását.

10.2. A Szolgáltató a Megrendelő adatait nem kutatja, azok megismerésére nem tesz semmilyen kísérletet, és azokat harmadik fél számára nem adja át, kivéve, ha erre a Megrendelő írásban engedélyt ad. A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató a jelen ÁSZF rendelkezései szerint a Megrendelő által bevitt adatokat megsemmisíti.

Támogatás, panaszkezelés

11.1. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán munkanapokon 9 - 16 óra között (közép-európai idő UTC +1) telefonos támogatást nyújt a Szolgáltatással és a Szoftver használatával kapcsolatos kérdésekben.

11.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálati e-mail címén a szoftver telepítésével és felhasználásával kapcsolatos kérdésekre 2 munkanapon belül válaszol.

11.3. A Szolgáltatással, a Szoftverrel kapcsolatos panaszokat ugyancsak a Szolgáltató ügyfélszolgálati e-mail címén kérjük bejelenteni, amelyek a Szolgáltató minden esetben kivizsgál és amelyekre törekszik a leghamarabb, de legfeljebb harminc napon belül érdemi választ adni.



Egyéb rendelkezések

12.1. Szerződő felek mindazokat az információkat, dokumentumokat és adatokat, amelyekhez a szerződés teljesítésével kapcsolatosan bármilyen formában hozzájutottak, üzleti titoknak tekintik és csak saját belső tevékenységi körükben használhatják fel és harmadik személy részére azokat semmilyen formában át nem adhatják, és nyilvánosságra nem hozhatják.

12.2. Ha jelen szerződés bármely pontja érvénytelen lenne, az a szerződés többi pontjainak érvényességét nem érinti.

12.3. A jelen szerződésre a magyar jogot kell alkalmazni. Az itt nem szabályozott kérdések tekintetében a Polgári Törvénykönyv és az egyéb idevonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

12.4. A felek kijelentik, hogy esetleges vitás kérdéseket békés úton kívánják rendezni.

12.5. Ezen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2016.07.01

