

# SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2011. december 10. napjától

1. Felek kijelentik, hogy jól működő gazdasági társaságok, nem állnak csőd-, felszámolási vagy végelszámolási eljárás alatt, velük szemben ilyen eljárás nem került kezdeményezésre, illetve nem állnak végrehajtás alatt, illetve ilyen helyzet bekövetkezésének lehetősége esetén Felhasználó vállalja, hogy azt haladéktalanul jelzi Szolgáltató részére.
2. Felek rögzítik, hogy Szolgáltató megfelelő jogosultságokkal rendelkezik az e-Számlacentrum elnevezésű, elektronikus számlázási funkciókat megvalósító, részletesen az 1. számú mellékletben meghatározott szoftver, valamint annak esetleges hibajavításai, frissítései (a továbbiakban együttesen: Szoftver) vonatkozásában a jelen szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséhez.

## **Hozzáférés biztosítása a Szolgáltató által üzemeltetett Rendszerhez**

3. Szolgáltató a saját, vagy közreműködőinek (így különösen megbízott vállalkozó, alvállalkozó, stb.) eszközein üzemeltetett, a 2. pontban körülírt, illetve hivatkozott szoftverhez (a továbbiakban: Szoftver, a továbbiakban Szoftver és Szolgáltató által üzemeltetett eszközök együttesen: Rendszer) a Felek által felvett Megrendelőlapon meghatározottak szerint történő hozzáférést biztosít Felhasználó részére.
4. Szolgáltató a Rendszerhez történő hozzáférést a jelen szerződés 2. számú mellékletében meghatározott technikai paraméterek mellett biztosítja. A Felhasználó által történő hozzáférés feltételeinek biztosítása Felhasználó feladata és felelőssége (ideértve különösen: az Internetes felületen keresztül történő hozzáféréshez szükséges Felhasználói eszközök, Internet hozzáférés, stb.).
5. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Rendszerhez történő hozzáférésben, a Rendszer üzemelésében kiesések fordulhatnak elő, így különösen Felhasználó a Rendszerrel elvégzendő, tevékenységéhez szükséges feladatok ütemezésénél figyelembe veszi a szolgáltatás-kiesések lehetőségét.
6. Szolgáltató a Rendszerhez történő hozzáférést a 3. számú melléklet szerinti rendelkezésre állás mellett biztosítja.

## **Szolgáltató által támogatott formátumok**

7. Szolgáltató a Szoftver által megvalósított funkciókat, amelyek adatok fogadását vagy továbbítását szolgálják, vagy ezeken keresztül, ezek felhasználásával valósulnak meg a Szolgáltató által meghatározott mindenkori formátumokban valósítja meg, amelyeket jelen Szerződés mindenkori 4. számú melléklete tartalmaz. Szolgáltató nem köteles a 4. számú melléklettől eltérő formátumokat elfogadni vagy alkalmazni.

## **Eszközkihelyezés**

8. Szolgáltató – ilyen tárgyú írásbeli megállapodás esetén – a Rendszer egyes elemeit – Szoftver önállóan (Szoftverkihelyezés) vagy a Szoftver mellett hardvert is (Hardverkihelyezés) - fizikailag kihelyezheti Felhasználóhoz.
9. A kihelyezett eszközök megfelelő üzemeltetéséhez szükséges teljes üzemeltetési környezetet, - függően a kihelyezett eszközöktől - a kihelyezett eszközökhöz történő logikai és fizikai hozzáférést, megfelelő hardver- és szoftverkönyezetet Felhasználó folyamatosan biztosítani köteles. Az eszközkihelyezés esetén Felhasználó által biztosítandó üzemeltetési környezet, logikai és fizikai hozzáférés és egyéb feltételek leírását az 5. számú melléklet tartalmazza.
10. Felhasználó a Szolgáltató előzetes és kifejezett jóváhagyása hiányában hardverkihelyezés esetén a kihelyezett eszközök konfigurációján nem változtathat, azokhoz saját vagy más eszközeit nem csatlakoztathatja.
11. Felhasználó Eszközkihelyezés esetén sem követelheti a kihelyezett eszközök üzemeltetéséhez szükséges elektromos áram, Internet hozzáférés, üzemeltetési-, hardver- vagy szoftverkönyezet biztosításának, stb. költségeinek megtérítését.
12. A kihelyezett eszközök eltérő írásbeli megállapodás hiányában Szolgáltató tulajdonában maradnak. A szerződés megszűnése esetén Szolgáltató a kihelyezett eszközök elvitele érdekében jogosult a Felhasználó helyiségeibe belépni, az eszközök kapcsolatát Felhasználó eszközeivel megszüntetni, a kihelyezett eszközeit elszállítani. Felhasználó a kihelyezett eszközök elviteléhez szükséges cselekmények vonatkozásában birtokvédelmi igényéről jelen szerződés létrejöttével előzetesen és kifejezetten lemond.
13. Szoftverkihelyezés esetén amennyiben Szolgáltató telepíti a Szoftvert a Felhasználó által biztosított hardvereszközökre, úgy ebben az esetben is Felhasználó köteles biztosítani a telepítés valamennyi megfelelő előfeltételét, eltérő írásbeli megállapodás hiányában Szolgáltató ebben az esetben sem köteles biztosítani valamely Felhasználói szoftverrel kapcsolatos együttműködést, illetve nem köteles további szoftvereszközöket biztosítani.
14. Szoftverkihelyezés esetén Felhasználó köteles az esetleges hibajavítások, frissítések telepítésére.
15. Mind Szoftver, mind Hardverkihelyezés esetén az üzemeltetési, karbantartási feladatok elvégzése Felhasználó kötelezettsége és felelőssége.

## **Felhasználói adatállományok tárolása, mentése**

16. Szolgáltató lehetőséget biztosít a Szoftverrel a Felhasználó által a Rendszeren keresztül küldött vagy fogadott adatállományok Rendszerben történő mentésére és ott történő tárolására tárgyévét követő május 31.
17. A Rendszerben tárolt adatállományokról Szolgáltató rendszeresen biztonsági másolatot készít a 6. számú mellékletben foglaltak mint célértékek szerint. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a biztonsági másolatok megfelelő elkészítése és azok tárolása ellenére előfordulhat a biztonsági másolatok sérülése, elveszése, illetve a biztonsági másolatok a Szolgáltató által meghatározottól eltérő időköznel és időpontban készülhetnek el. Felhasználó tudomásul veszi,

hogy amennyiben bármilyen okból szükségessé válik a Rendszerben tárolt adatok biztonsági mentésből történő visszaállítása, úgy előfordulhat, hogy korábbi időállapotnak megfelelően állnak a Rendszerben rendelkezésre az adatállományok.

18. Szolgáltató a szerződés megszűnését követően nem köteles biztosítani a Rendszerben a mentett adatállományok tárolását, Szolgáltató jogosult a felhasználói adatállományokat törölni. A törlésre kerülő adatállományok mentéséről történő gondoskodás Felhasználó felelősségi körébe esik.
19. Szolgáltató nem köteles biztosítani a Szoftverrel létrehozott és a Rendszerben tárolt adatoknak a 4. számú mellékletben nem szereplő formátumban történő kimásolását.

### **Hibajavítások**

20. Szolgáltató saját döntése alapján hibajavítás(oka)t készíthet a Szoftverhez, illetve telepítheti az(oka)t a Rendszerben. A hibajavítások során telepített szoftverelemek, szoftverrészek vonatkozásában a jelen Szerződésben meghatározott feltételek irányadók. Felek rögzítik, hogy a hibajavítás készítése, illetve telepítése nem szolgáltat alapot arra, hogy annak alapján szerződésszegést, vagy hibás teljesítést állapítsanak meg.

### **Új verziók, verziókövetés**

21. Szolgáltató saját döntése alapján időközönként módosíthatja, frissítheti a Szoftvert, illetve a módosításokat, frissítéseket telepíthet a Rendszerben. Szolgáltató saját döntése, hogy valamely új funkció, vagy más módosítás a Verziókövetés formájában, külön díjfizetési kötelezettség nélkül, vagy havi támogatási díjfizetés mellett igénybe vehető szoftvermodulként, funkcióként engedélyezi annak felhasználását.
22. Szolgáltató saját döntése alapján módosíthatja vagy bővítheti a Szoftvert akként, hogy az alkalmas legyen arra, hogy valamely új, a Rendszerhez vagy a Szoftverhez kapcsolódó más szoftver (ideértve különösen pénzügyi adatokat kezelő szoftverek, stb., a továbbiakban: Együttműködő Szoftver) új verziójával is együttműködésre képes legyen. Szolgáltató saját döntése alapján az új verziójú Együttműködő Szoftverrel való együttműködést biztosító funkciókat, modulokat külön díjfizetés mellett nyújtja.
23. Együttműködő Szoftver verzióváltása esetén az új verziójú szoftverrel való együttműködés kialakításának, a kialakított együttműködéshez használt szoftvermodulok használatának ellenértékéért Szolgáltató külön díjat számíthat fel.

### **Oktatás**

24. Szolgáltató oktatási szolgáltatást Felek közötti, erre irányuló külön megállapodás létrejötte esetén köteles nyújtani Felhasználó számára. Szolgáltató saját döntése alapján külön díjfizetés nélküli oktatást nyújthat. Felhasználó által kijelölt és Szolgáltató által elfogadott két személy részére. Szolgáltató ez irányú döntése esetén köteles biztosítani a hivatkozott két személy képzésen történő részvételét.

## **Dokumentáció**

25. Szolgáltató a Rendszer használatához szükséges információkat felhasználói dokumentációként adja át Felhasználó részére. A felhasználói dokumentáció a Rendszerben használható szoftver részeként, súgóként vehető igénybe Felhasználó által.

## **Támogatás**

26. Szolgáltató telefonon elérhető támogatási szolgáltatást nyújt a szoftver megfelelő felhasználásának megkönnyítése érdekében. A támogatási szolgáltatást Szolgáltató munkanapokon 9 órától 17 óráig díjmentesen nyújtja. Szolgáltató nem köteles a Szoftvernek a gyakorlott informatikai felhasználó számára szükségeseken túlmenően információk biztosítására.

## **Hibaelhárítás**

27. Szolgáltató a felmerült rendelkezésre állással kapcsolatos és egyéb rendellenességek kezelését a 7. számú mellékletében foglaltak szerint biztosítja.

## **Szerzői jogosultságok, a Rendszer felhasználása**

28. Szolgáltató jelen szerződés rendelkezései, illetve a Felek által felvett Megrendelőlap szerint biztosítja Felhasználó számára a szerzői jogilag védett Szoftver Megrendelőlapban meghatározott moduljainak felhasználásának jogát, Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a Szoftvert kizárólag a jelen Szerződésben foglaltaknak megfelelően használja fel.
29. A Felhasználó kötelezi magát, hogy a Szoftvert, vagy annak részeit harmadik félnek további használatba nem adhatja, Felhasználó másnak felhasználási engedélyt nem adhat, a Rendszerhez történő hozzáférést másnak át nem adhatja, illetve azt kizárólag saját tevékenységében használhatja fel, harmadik személyek részére szolgáltatást a Rendszer felhasználásával nem nyújthat. Felhasználó a jelen szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit másnak nem engedheti át.
30. A Felhasználó a Szerződésben meghatározott feltételek maradéktalan teljesítése esetén jogosult a Rendszert használni. Felhasználó – eltérő írásbeli megállapodás hiányában – kizárólag a Szolgáltató által meghatározott infrastruktúrán jogosult a szoftvert futtatni, tárolni, illetve azzal bármilyen felhasználási vagy más cselekményt végezni.
31. Felhasználó felhasználási jogosultsága időben a jelen szerződés fennállásának idejére korlátozott.
32. Felhasználót a Szerződés alapján megillető felhasználási jogosultság nem kizárólagos és át nem ruházható. Felhasználó a Szoftver kizárólag saját belső üzleti tevékenysége elősegítése érdekében történő felhasználásra jogosult, azt más részére történő szolgáltatásnyújtáshoz, Szolgáltató termékeivel, szolgáltatásaival konkurens termék vagy szolgáltatás kifejlesztésére nem használhatja fel.
33. A Felhasználó számára a szerződésben, valamint a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI.

törvényben kifejezetten biztosított jogokon kívüli, a Szoftver feletti szellemi alkotáshoz fűződő összes jogot Szolgáltató fenntartja. Felhasználó – a szerződés eltérő rendelkezése hiányában – nem jogosult különösen a Szoftver többszörözésére, átdolgozására, feldolgozására, fordítására, illetve bármely más módosítására.

34. Felhasználó nem folytathatja a Szoftverrel kapcsolatban különösen az alábbi tevékenységeket: felhasználási engedélyek adása vagy átruházása, jogosultságok engedményezése, kereskedelem, forráskód felhasználása, módosítása, terjesztése, továbbadása.
35. A Szoftvert tilos visszafordítani, visszafejteni, belső felépítését elemezni, kivéve, ha az alkalmazandó jogszabályok kifejezetten kizárják, illetve korlátozzák a fenti tiltás alkalmazását.
36. Felhasználó kötelezettséget vállal, hogy minden elvárható lépést megtesz a Szoftver jogosulatlan felhasználásának megakadályozása érdekében, amennyiben jogosulatlan felhasználásról szerez tudomást, azt haladéktalanul bejelenti Szolgáltató részére.
37. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szoftver szerzői jog és a nemzetközi szerzői jogvédelmi megállapodások, valamint egyéb, a szellemi tulajdonra vonatkozó törvények és szerződések védelme alatt áll. Abban az esetben, amennyiben a Felhasználó a jelen pontban meghatározott kötelezettségeit, valamint a Szolgáltató felhasználási jogosultságainak tárgyát képező Szoftverrel kapcsolatos szerzői jogát megsérti, úgy ezen jogsértésért polgári és büntetőjogi felelősséggel tartozik.
38. A Felhasználó számára a Rendszerrel kapcsolatban meghatározott szerzői és más jogosultságok kizárólag a Felek által felvett Megrendelőlapon megjelölt modulokra és funkciókra terjednek ki, kivéve, ha jelen szerződés kifejezetten, jelen pontra hivatkozva eltérő rendelkezést tartalmaz.

### **Szolgáltatások nyújtása**

39. Szolgáltató a jelen szerződésben meghatározott szolgáltatásokat folyamatosan, esetleges rendelkezésre állási kiesésekkel és leállásokkal, a jelen szerződésben meghatározott hibajavítási feltételek melletti rendelkezésre állási és más paraméterek mellett nyújtja.
40. Szolgáltató díjfizetési késedelem vagy más szerződésszegés esetén jogosult a Felhasználó hozzáférését időlegesen vagy véglegesen megtekintésre korlátozni egyoldalú döntése alapján.

### **A Rendszer működése**

41. A Rendszer által megvalósított funkciókra vonatkozó jogszabályi követelményrendszer változása esetén Szolgáltató a Szoftver funkcionalitását a rendelkezésére álló erőforrások, a módosítás, a módosítás Szoftverbe történő implementálási komplexitás figyelembe vétele melletti ésszerű határidő mellett – akként módosítja, hogy az a megváltozott követelményrendszernek megfeleljen. A követelményrendszer ellentmondó, ésszerűtlen vagy többféle módon értelmezhető rendelkezése esetén Szolgáltató az ésszerűen feltételezhető valós követelménynek megfelelően járhat el.
42. A Rendszer Felhasználó egyéni igényeinek való megfelelés biztosítására, így különösen a Felhasználó egyedi felépítéséhez, működéséhez, a Felhasználó által alkalmazott eszközököz

hozzáigazítására Szolgáltató külön írásbeli megállapodás esetén köteles.

### **Információszolgáltatás Szolgáltató részére**

43. Felhasználó vállalja, hogy a Rendszer működésével, illetve használatával kapcsolatos valamennyi információt megoszt Szolgáltatóval annak ez irányú kérése esetén.

### **Szolgáltató titoktartási kötelezettsége**

44. Szolgáltató köteles a Felhasználóval kapcsolatos, a jelen szerződés alapján birtokába került valamennyi információt titokban tartani. A titoktartási kötelezettség alá tartozó információkat Szolgáltató kizárólag hibaelhárítás, a Rendszer fejlesztése céljából használhatja fel.

### **Szolgáltató gondossági kötelezettsége**

45. Szolgáltató jelen szerződés alapján, amennyiben jelen szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik, az általában elvárható gondosság követelményének megfelelően végzi tevékenységét. Jelen rendelkezés kiterjed a jogszabályi követelményeknek való megfelelés biztosítására is.

### **Szolgáltató felelőssége**

46. Szolgáltató felelőssége nem terjed ki különösen:
- a Rendszer nem rendeltetésszerű használata;
  - a Rendszer nem szerződésszerű használata;
  - a Rendszerhez történő illetéktelen hozzáférés;
  - a Rendszerhez történő hozzáférést, a Rendszer működését akadályozó, kizáró vagy korlátozó külső támadás;
  - a harmadik személyek által nyújtott szolgáltatások hibás vagy nem teljesítése, Felhasználói vagy harmadik személy által biztosított eszközök hibái nyomán keletkező károkért, szolgáltatás kiesésért, vagy más jelenségért.
47. A Szolgáltatónak a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségének mértékét jelen szerződés alapján a szerződésszegés hónapjában, mint tárgyhónapban fizetendő díjak egy havi összegére korlátozzák a jogszabályok által érvényesen lehetővé tett körben. A Szolgáltatónak az ezen kívüli körbe eső szerződésszegéséért való felelősséget a jogszabályok által érvényesen lehetővé tett körben kizárják. A Szolgáltatónak a Felhasználó által fizetett díjak a felelősség korlátozásra, illetve kizárására tekintettel kerültek meghatározásra. Magasabb összegű kártérítési korlállal, illetve szélesebb felelősségvállalással kizárólag emelt díj mellett, egyedi, külön írásos megállapodás alapján biztosít lehetőséget a Szolgáltató.

### **A Rendszerben elérhető funkciók**

48. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Rendszerben számára elérhető funkciók a Szoftver folyamatos frissítése, új verziók alkalmazásba állítása miatt folyamatosan változhatnak a díjfizetési kötelezettségének változása nélkül, illetve egyes funkciók használata külön díjazás esetén vehető igénybe. Így Szolgáltató különösen saját döntése alapján implementálhat új funkciókat, hozhat létre új modulokat, egyes funkciókat, részfunkciókat más modulba helyezhet át.

### **Hitelesítés, időbélyegzés**

49. A számlák hitelesítéséhez - amennyiben Felhasználó eltérően nem rendelkezik - Szolgáltató a saját nevére kiállított, jogszabályi követelményeknek megfelelő elektronikus aláírással hitelesíti, illetve külső szolgáltatótól igénybevett időbélyeggel látja el.

### **Díjak**

50. A Szolgáltató által alkalmazott díjakat a Megrendelő tartalmazza.

51. A Szolgáltató részére járó díjak Szolgáltató eltérő kifejezett rendelkezése hiányában havonta utólag fizetendők a Szolgáltató által mért adatok és előállított kimutatások alapján.

52. Szolgáltató a jelen szerződésben, illetve a Megrendelőlapon nem meghatározott, vagy említett, de díjmentesként nem megjelölt tevékenységekért jogosult külön díjat felszámítani, amelynek összegét Szolgáltató határozza meg.

53. Eltérő rendelkezés vagy kifejezett ilyen irányú megjelölés hiányában a Felek által meghatározott díjösszegek a mindenkori általános forgalmi adó összegét nem tartalmazzák.

54. A Szolgáltatónak járó díjakkal szemben Felek a beszámítás lehetőségét kizárják.

55. Felhasználó a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevétele érdekében harmadik személytől esetlegesen igénybe vett szolgáltatások (így különösen elektromos áram, Internet hozzáférés, szaktanácsadás, stb.) vonatkozásában Szolgáltatótól költségtérítését nem igényelhet, ezen költségeket Felhasználó maga viseli.

### **A szerződés időtartama**

56. Felek a Szerződést határozatlan időre kötik.

57. A szerződést Szolgáltató 3 hónapos felmondási idő mellett, indokolási kötelezettség nélkül felmondhatja.

58. Szolgáltató a szerződés rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetheti amennyiben Felhasználó magatartása a jelen szerződés rendelkezéseit sérti.

59. Felhasználó a szerződést bármikor rendes felmondással a hónap utolsó napjára megszüntetheti.

60. A szerződés 69, 70, 71 pontjában foglalt kötelezettsége a szerződés időbeli hatálya alatt, valamint a szerződés bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig fennmarad.

61. A szerződés megszűnését követően Szolgáltató nem köteles a Felhasználó által a Rendszerben

tárolt adatállományok további tárolására, illetve az azokhoz történő hozzáférés biztosítására. A szerződés megszűnését követően ezek biztosítása Felhasználó feladata és felelőssége.

### **A szerződés módosítása**

62. Felek jelen szerződést egyező akarattal, illetve Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja.
63. Szolgáltató a szerződés módosításáról értesíti Felhasználókat. A módosítások az értesítéstől számított 30 napon belül lépnek hatályba. Felek a Szolgáltató vagy Szolgáltatás mindenkori honlapján történő értesítést megfelelően elfogadják.

### **Értesítések**

64. Felek megállapodnak, hogy egymás közötti kommunikációjukban a Megrendelőlapon meghatározott, illetve Szolgáltató vonatkozásában a Szolgáltató honlapján közzétett mindenkori elérhetőségeket használják.
65. Felhasználó vállalja, hogy elérhetőségeinek megváltozását 10 napra előre, írásban, a fenti címekre címzett küldeményben jelentik be a másik Félnek.
66. Felek a szerződés teljesítésével kapcsolatos - a Szerződés módosítását nem jelentő - kommunikációjukat elektronikus levél útján is folytathatják.
67. Felek megállapodnak, hogy a szerződéssel kapcsolatos írásbeli jognyilatkozataikat a másik fél a Megrendelőlapon levelezési címként, ennek hiányában székhelyként meghatározott címre tértivevényes ajánlott levélben küldik meg, vagy annak átvételét a másik fél írásban elismeri. Felek megállapodnak abban, hogy a tértivevényes ajánlott postai küldeményt a feladás napjától számított 10. (tizedik) munkanapon akkor is kézbesítettnek tekintik, ha azt a postai szolgáltató a küldő fél részére “nem kereste”, “elköltözött” “az átvételt megtagadta”, “ismeretlen”, vagy egyéb, a kézbesítés megghiúsulására utaló közleménnyel származtatja vissza, feltéve, hogy a küldeményt az értesítést küldő fél a 64. pontban hivatkozott címre címezte. Felek a hivatkozott értesítési címek bármilyen megváltozását haladéktalanul írásban közlik a másik féllel.
68. Szolgáltató a Felhasználót értesítheti a Szolgáltatás mindenkori honlapján, illetve elektronikus levelezés útján is. Szolgáltató saját döntése alapján elfogadhatja a Felhasználó elektronikus levélben tett nyilatkozatát is.

### **Jó hírnév védelme**

69. Felhasználó vállalja, hogy harmadik személyek számára nem ad olyan információt, amely Szolgáltatóra nézve terhelő és nem kelti Szolgáltató rossz hírét.

### **Versenytilalom**

70. Felhasználó vállalja, sem saját tevékenysége keretében nem fejleszt vagy fejlesztet olyan szoftvereszközt, illetve ilyen tevékenységhez segítséget sem közvetlenül, sem közvetve nem nyújt, ilyenben sem közvetlenül sem közvetve nem vesz részt, amely Szolgáltató jelen



szerződés szerinti, vagy más szoftverével vagy tevékenységével konkurensnek tekinthető. A jelen pontban foglalt rendelkezés kiterjed különösen információ biztosítására, hozzáférés átadására, a Szoftver működése nyomon követésének biztosítására.

71. Felhasználó vállalja, a Rendszer fejlesztésében és üzemeltetésében Szolgáltató oldalán közreműködő személyekkel jelen szerződés megszűnését követő 5 évig sem közvetlenül sem közvetve nem létesít olyan jogviszonyt, amelynek eredményeként a fenti személyek vagy vállalkozások tevékenységében közreműködnének, vagy a fentebbi versenytilalom megsértésének lehetősége merülne fel.

#### **A szerződés értelmezése**

72. Felek megállapodnak, hogy a Szerződés bármely rendelkezése oly módon értelmezendő, hogy az érvényes legyen és megfeleljen a szerződésből megállapítható üzleti céloknak. Amennyiben a szerződés bármely rendelkezésének vagy egészének érvényessége az előbbi értelmezéssel nem biztosítható, úgy a szerződés egészének vagy bármely rendelkezésének érvénytelenné nyilvánítása esetén az érvénytelen rész helyébe a Szerződésből megállapítható üzleti céloknak megfelelő, érvényes rendelkezés lép.

#### **Vegyes rendelkezések**

73. A jelen szerződés képezi a teljes szerződést, amely a Felek között a Rendszer felhasználásának tárgyában létrejött, és egyidejűleg hatálytalanít a Felek között azonos tárgyban létrejött minden korábbi írott és szóbeli megállapodást és nyilatkozatot.
74. Bármely vita eldöntésére, amely a szerződésből, vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, Felek arra az esetre, amennyiben valamilyen jogvita eldöntésére a jogszabályok alapján a hatáskörébe tartozó ügyekben nem a Pesti Központi Kerületi Bíróság vagy a Fővárosi Bíróság illetékes, úgy a Budai Központi Kerületi Bíróság.
75. Felek rögzítik, hogy a szerződésben nem szabályozott kérdések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, annak különösen a megbízási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit, valamint a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény rendelkezései irányadók. Felek a Szerződés aláírásával kijelentik, hogy a Szerződés szerkesztésekor és aláírásakor sem tévedésben, sem téves feltevésben nem voltak, sem fenyegetés, sem kényszer hatása alatt nem álltak.

## 1. SZÁMÚ MELLÉKLET

### SZOFTVER LEÍRÁSA

#### **1. Kimenő – Vevő - számla kiállítása:**

Az ERP rendszerből a számla elkészítésekor azok a számlák amik elektronikus számlaként készülnek kiállításra automatikusan (interface-n keresztül) feltöltésre kerülnek az E-számlacentrumba. Itt a tartalmi és formai ellenőrzés után PDF és NAV XML-nek megfelelő formátumba konvertáljuk a számla adatait, majd ellátjuk időbélyeggel és elektronikus aláírással. Ez után a beállításoknak megfelelően 3 féle művelet történhet a számlával.

a. A vevő beállított számlaküldési e-mail címére továbbítja a E-számlacentrum a számlát pdf formátumban az XML csatolmányal és az aláírással illetve időbélyeggel ellátva.

b. Az E-számlacentrumban a vevő dedikált postafiókjába továbbítjuk a számlát, ahová a partner be tud jelentkezni és ez innen le tudja tölteni. Illetve a számla ebben az esetben itt kerül tárolásra.

c. A számlát aláírva és időbélyegezve tároljuk az E-számlacentrum postázójában – ez az eshetőség akkor áll fenn, ha nincs meg a vevő email címe az E-számlacentrumban. Ezeket a számlákat az E-számlacentrum postázójában meg lehet tekinteni és email cím megadása után automatikusan a beállításnak megfelelően vagy a számlát küldjük el a vevő felé e-mailben vagy értesítést küldünk részére, hogy elektronikus számlája érkezett az E-számlacentrumba.

Az elektronikus számlák a E-számlacentrumban kerülnek tárolásra is. Itt lehet a számlákat visszakeresni, listázni, illetve a NAV felé a szükséges adatszolgáltatások is innen teljesíthetők.

A számla időbélyeggel való ellátása és hiteles aláírása a E-számlacentrumban történik. Itt biztosított a számla NAV által meghatározott ideig történő tárolása is amennyiben a szerződő fél erre szolgáltatási szerződést köt. A E-számlacentrum fel van készítve EU-n belüli külföldi partnernek történő számlázásra is. Amennyiben ettől eltérő formátumok kezelése is szükséges úgy azok egyedileg kerülhetnek kialakításra.

#### **2. Bejövő –szállító - számla fogadása:**

a E-számlacentrum másik fő funkciója az ügyfél szállítói által kibocsájtott elektronikus bejövő számlák fogadása és tárolása. A szállító az általa kibocsájtott elektronikus számlát, interface-n keresztül fel tudja tölteni az E-számlacentrumba a fogadó fél postafiókjába, vagy a fogadó fél az egyéb úton kapott elektronikus számlát manuálisan fel tudja tölteni a saját postafiókjába. A E-számlacentrumban a számlán tartalmi, szintaktikai és autentikációs (érvényes időbélyeg + aláírás) ellenőrzés történik.

Az esetleges hibákat (pl: lejárt tanúsítvány, adathiba) a fogadó fél felé a postafiókjában jelezzük. A E-számlacentrumban van lehetőség a számlák visszaküldésére (feltételezve egy elektronikus csatornán történt érkeztetést), tárolására, listázására a szükséges adatszolgáltatások biztosítására.

A megoldás rendkívül fontos eleme a biztonságos adattárolás illetve adat továbbítás. A központi e-számla szolgáltatás fizikai eszközei (hardver) biztonságos szerverparkban vannak elhelyezve, az adatáramlás pedig szabványos titkosított csatornákon keresztül történik.

A számlaképet az E-számlacentrumban minden esetben PDF és NAV XML formátumban tároljuk. A dokumentumokat a felhasználók számára a PDF állományba ágyazott XML-ként jeleníti meg az E-számlacentrum.

Az adatszolgáltatás a NAV által preferált NAV XML formátumban érhető el az E-számlacentrumban és ebben a formátumban exportálható.

A számlaállományok tárolása automatikus és a szolgáltatás részét képezi a számla kiállítási vagy befogadási dátumának tárgyévét követő év május 31-éig. Ezt követően a számlaadatok archiválásra kerülnek és átadjuk az ügyfél részére. Természetesen külön megállapodás keretében van lehetőség a számlaállományok további tárolására is az E-számlacentrumban.

## 2. SZÁMÚ MELLÉKLET

### HOZZÁFÉRÉS TECHNIKAI PARAMÉTEREI

Az e-számlacentrum alkalmazáshoz történő hozzáférés típusa biztonságos https protokoll segítségével egy történik:

<https://e-szamlacentrum.hu/login>

Elfogadott internet böngészők:

- Internet Explorer 8, 9
- Google Chrome
- Mozilla Firefox

Számlafeltöltés módjai:

- Manuálisan, felhasználó által
- SFTP protokollon keresztül, meghatározott könyvtárakba
- e-számlacentrum által biztosított SOAP alapú webservice segítségével

Az e-számlacentrumban végrehajtott bizonyos műveletekről e-mailben küld értesítést a rendszer.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges:

- Microsec e Szigno CA vagy a Microsec eSzigno Root CA 2009 egységekre visszavezethető aláírói tanúsítvány szükséges, amennyiben nem a Szolgáltató tanúsítványa kerül használatra.
- Friss verziójú Java motor (<http://www.java.com/en/download>), valamint a Java Applet ek és JavaScriptek engedélyezése a böngészőben

A kezdő szervezet és felhasználó adatok a Megrendelőlapra kerülnek rögzítésre.

### 3. SZÁMÚ MELLÉKLET

#### RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI CÉLÉRTÉKEK

A Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a szolgáltatás 95%-os rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás: a Szolgáltató a Felhasználó szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az e-számlacentrum Szolgáltatást.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató autentikációs rendszere alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes, a Szolgáltató által a hibamegoldásra fordított idő + a Szolgáltató által ismert, de a Felhasználó által nem érzékelt üzemidő-kiesés. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai és a Szolgáltató által érzékelt üzemidő kiesések nyilvántartása alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- Felhasználó érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, internet szolgáltató problémák, időbélyeg szolgáltató problémák, hosting szolgáltatói problémák, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

Illetve

- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést (maximum havi 1 hétvégi nap),
- az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató támogatási szolgáltatást nyújt a szolgáltatáshoz minden munkanapon 9-17 óráig telefonon és a support rendszerén keresztül.

## 4. SZÁMÚ MELLÉKLET

### SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ALKALMAZOTT FORMÁTUMOK

Az e-számlacentrum a következő formátumok kezelésére alkalmas:

Kimenő számlák:

- PDF számlakép és XML adatfájl (konverziós fájl megírása szükséges)
- PDF számlakép és NAVXML adatfájl
- NAVXML adatfájl (a PDF számlaképet az e-számlacentrum készíti el)
- XML adatfájl (a PDF számlaképet az e-számlacentrum készíti el)
- Text alapú struktúrált adatfájl (a PDF számlaképet az e-számlacentrum készíti el)

Bejövő számlák:

- Aláírt PDF számlakép és külön XML adatfájl (konverziós fájl megírása szükséges)
- Aláírt PDF számlakép és külön NAVXML adatfájl
- Aláírt PDF alapú elektronikus számla belesomagolt XML adatfájllal (konverziós fájl megírása szükséges)
- Aláírt PDF alapú elektronikus számla belesomagolt NAVXML adatfájllal
- x132 formátumú elektronikus számla
- e-akta formátumú elektronikus számla

Az e-számlacentrum a következő formában bocsájtja ki az elektronikus számlát:

- Aláírt PDF alapú elektronikus számla NAVXML és forrásrendszerbeli XML csatolmánnyal

## 5. SZÁMÚ MELLÉKLET

### ESZKÖZKIHELYEZÉS ESETÉN FELHASZNÁLÓ ÁLTAL BIZTOSÍTANDÓ FELTÉTELEK

Amennyiben a Felhasználó a saját telephelyére kihelyezett e-számlacentrum szolgáltatást választja, akkor a következő feltételeket kell biztosítania:

- megfelelő, általános szabványoknak megfelelő szerver elhelyezés;
- folyamatos áramellátás, szünetmentes tápegység;
- megfelelő sávszélességű internetelés;
- csak szoftverkihelyezés esetén az e-számlacentrum működéséhez megfelelő hardver és szoftver környezet, beleértve a szükséges licenceket is;
- az e-számlacentrum megfelelő szintű elérhetőségének biztosítása;
- az e-számlacentrum rendszeres biztonsági mentése;
- távoli és helyszíni elérhetőség biztosítása a Szolgáltató részére a kihelyezett eszközökhöz, szofverekhez;
- rendszergazda, aki a frissítések telepítését el tudja végezni, felügyeli a rendszer működését, képes a teljes rendszer adminisztrálására.

A Felhasználónak a Szolgáltató részére előre egyeztetett időpontban lehetőséget kell biztosítani a kihelyezett eszközök és szofverek körülményeinek felülvizsgálatára. Nem megfelelő elhelyezés és üzemeltetés esetén a Szolgáltató az eszközöket, szofvereket visszakérheti és javasolhatja az e-számlacentrum szolgáltatásként történő igénybevételét.

## 6. SZÁMÚ MLLÉKLET

### BIZTONSÁGI MENTÉSEK KÉSZÍTÉSÉNEK CÉLÉRTÉKEI

A biztonsági mentéseknél 3 kategóriát különböztetünk meg:

#### **1. Adatbázis mentése:**

Az e-számlacentrum alapjául szolgáló adatbázis mentése úgy történik, hogy a legminimálisabb veszteség fordulhasson csak elő, amit a Szolgáltató 3 órányi adatmennyiségben határoz meg.

Ennek érdekében az adatbázis mentési stratégiája úgy van felépítve hogy a lehető legrövidebb időn belül, vissza lehessen állítani az eredeti állapotot maximum 3 órányi adat elvesztésével 1 hónapra visszamenőleg. Egy hónapon túl csak minden hónap utolsó napjára lehet az adatbázist visszaállítani. A havi mentéseket 3 évig őrzi meg a szolgáltató.

#### **2. Környezet mentése:**

A mindenkori havi utolsó mentéshez automatikusan a futtatási környezetet is mentjük annak érdekében, hogy az esetlegesen visszaállított adatok az akkor érvényes szoftverfunkciókkal rekonstruálhatóak legyenek. Ezen kívül minden szoftver, vagy környezeti változás napján is mentésre kerül a futtató környezet.

#### **3. Számlafájlok mentése:**

A számlafájlok és az azokhoz kapcsolódó egyéb fájlok mentése naponta történik inkrementálisan. Az előző napi állomány nem kerül megőrzésre, mindig felülírásra kerül az aktuális napi fájl állománnyal.

A havi mentett adatok tárolása két példányban, fizikailag elkülönített helyen történik. A szerver és a Szolgáltató által biztosított szoftverek hibájából szükségessé vált adat helyreállítást a Szolgáltató jelen szerződés részeként, díjmentesen a lehető legrövidebb határidőn belül elvégzi.

Adatok visszaállítása megbízó kérése alapján, díj ellenében történik.



## 7. SZÁMÚ MELLÉKLET RENDELLENESÉGEK KEZELÉSE

### 1. Szolgáltató által üzemeltetett support rendszer

Szolgáltató a rendellenességekkel, kiesésekkel kapcsolatos felhasználói bejelentéseket support rendszerében kezeli. Szolgáltató által üzemeltetett support rendszer munkanapokon 9h-17h között elérhető.

### 2. Szolgáltató support rendszerének elérhetősége

Szolgáltató support rendszerének elérhetőségét Interneten keresztül elérhető rendszeren, illetve telefonon keresztül biztosítja. A Szolgáltatással kapcsolatos problémákat és hibákat elsősorban Szolgáltató által üzemeltetett support rendszerbe történő bejelentéssel fogadja Szolgáltató, amely a <https://support.firstline.hu:9443> címen érhető el. Minden e-számlacentrumbeli szervezethez egy support rendszerbeli felhasználó tartozhat, amelyet a Megrendelőlapon tud megadni a Felhasználó. Szolgáltató lehetőséget biztosít a telefonos hibabejelentésre a (30/6782-623) telefonos elérhetőségen, de ez is dokumentálásra kerül a support rendszerben.

### 3. A problémák bejelentése a support rendszerbe

A support rendszerben kötelezően kitöltendő adatok vannak és munkafolyamat vezérli a megoldási ciklust, hogy hatékony legyen a problémamegoldás.

A probléma bejelentése után, a prioritásnak megfelelően a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását.

A megoldás közben a kapcsolat elsősorban a support rendszeren keresztül, de szükség esetén telefonon is tartható.

### 4. A munkavégzés feltételei

Felhasználó biztosítja, hogy a Felhasználó kapcsolattartója a probléma prioritásának megfelelően elérhető legyen és érdemi információkat szolgáltatson.

### 5. A support hatáskörébe tartozó problémák fajtái

- **A rendszer működésével kapcsolatos kérdések:** Ezek azok a problémák, amikor a Felhasználónak a rendszer használatával kapcsolatban vannak kérdései. A kérdésnek egy konkrét problémára kell vonatkozni. Nem számít supportos problémának egy új igény felvetése vagy egy komplett funkció ismertetése.
- **Rendszer működéséből eredő problémák:** Ide tartoznak a rendszer elérésében és alapműködésében fellépő zavarok, nem működő funkciók, adathibák. Nem tartozik ide, ha felhasználó figyelmetlenségéből, vagy meggondolatlanságából következik be a számára nem várt eredmény.

### 6. A problémák prioritása

A probléma prioritását a First Line határozza meg, de a Felhasználónak lehetősége van a problémát magasabb prioritásra eskalálni (emelni). Alapvetően 4 csoportba vannak osztva a problémák:

- Kritikus hiba: A hiba miatt a fő folyamat leáll. Nincs megkerülő megoldás a problémára.

- Súlyos hiba: A hiba ugyan kikerülhető vagy a fő folyamatot nem érinti, de nagyon nehézkessé teszi a rendszer használatát.
- Közepes hiba: A hiba kellemetlenséget okoz, de a rendszer megkerülő megoldással használható.
- Enyhe hiba: A rendszer jól működik, de kényelmesebb lenne, ha az enyhe hiba megszűnne.

### 7. Reakcióidő, megoldási idő

Az egyes hibakategóriákra más reakció időt és megoldási időt vállalunk. A válaszreakció azt a legkésőbbi időpontot mutatja, hogy mikor kezd el a Szolgáltató szakembere a problémával foglalkozni. A Megoldási idő pedig azt mutatja, hogy a probléma mennyi időn belüli megoldására törekszik Szolgáltató. A jelzett határidők minden esetben a bejelentés időpontjától számítandók és a Szolgáltató által felhasznált időt jelentik, a Felhasználó reakcióidejét nem tartalmazzák. Felek rögzítik, hogy a hiba megoldásának tekintik azon esetet is, amikor a Szolgáltató meghatározza a lehetséges megoldási módokat és az ahhoz előreláthatólag szükséges időt, illetve Szolgáltató esetlegesen akként dönt, hogy a jelzett hibajelenséget annak megismétlődéséig nem javítja, esetleg akként dönt, hogy nem javítja az adott hibát.

	Válaszreakció (Munka óra)	Megoldási idő (Munka óra)
<b>1. Kritikus hiba</b>	1	16
<b>2. Súlyos hiba</b>	4	32
<b>3. Közepes hiba</b>	16	64
<b>4. Enyhe hiba</b>	40	100

### 8. A problémák reprodukálhatósága

Egy probléma csak akkor megoldható, ha a felhasználó reprodukálni tudja. Ez alapvető feltétele annak, hogy a hiba megkeresésének neki lehessen állni.