



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2026.01.19-től

DATA CENTER ALLIANCE KFT

2092 BUDAKESZI,
PRÉSHÁZ UTCA 5.
DCAKFT.HU



Tartalom

1. Általános rendelkezések	4
1.1 A dokumentum célja és hatálya	4
1.2 Az ÁSZF személyi és tárgyi hatálya	4
1.3 A szolgáltatási struktúra	4
2. Fogalmak és értelmező rendelkezések	5
3. A szolgáltatások köre és általános szabályai	7
3.1 Szolgáltatáscsoportok	7
3.2 A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei	7
3.3 Harmadik fél infrastruktúra igénybevétele	7
4. Internet-hozzáférési szolgáltatás különös szabályai	8
4.1 A szolgáltatás jellege	8
4.2 Előfizetői hozzáférési pont	8
4.3 A szolgáltatás teljesítési jellemzői	8
4.4 Megengedett felhasználás és forgalmi viszonyok	8
4.5 Publikus IP-címek és hálózati szolgáltatások	8
5. Hosting és infrastruktúra szolgáltatás különös szabályai	9
5.1 A hosting szolgáltatás célja	9
5.2 A szolgáltatási modell	9
5.3 Virtuális gépek életciklusa	9
5.4 Erőforrás-gazdálkodás	9
5.5 Storage és adatelhelyezés	9
5.6 Backup és retention	9
5.7 Restore és helyreállítás	10
5.8 Hálózati csatlakozás a hosting környezetben	10
6. IT üzemeltetési és support szolgáltatás különös szabályai	11
6.1 Általános működési modell	11
6.2 Incidenskezelés	11
6.3 Problémakezelés	11
6.4 Változáskezelés	11
6.5 Service request kezelés	11
6.6 Monitoring és proaktív felügyelet	11
6.7 Távoli és helyszíni támogatás	12
7. Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)	13
7.1 Az SLA célja	13
7.2 Szolgáltatási idő és support idő	13
7.3 Prioritás-meghatározás	13
7.4 Prioritási kategóriák	13

7.5	Prioritási mátrix	13
7.6	Reakcióidők és cél megoldási idők	14
7.7	Service degradation és partial outage	14
7.8	Rendelkezésre állás mérése	14
7.9	Incidens életciklus és újraindítás	14
8.	Biztonság, hozzáférés, adatvédelem és titoktartás	16
8.1	Hozzáférés-kezelés	16
8.2	Biztonsági intézkedések	16
8.3	Adatvédelem	16
8.4	Titoktartás	16
9.	Díjak, számlázás és fizetési feltételek	17
9.1	Díjstruktúra	17
9.2	Számlázás alapja	17
9.3	Fizetési késedelem	17
10.	Szerződés módosítás, szolgáltatás korlátozása és felfüggesztése	18
10.1	Módosítási elvek	18
10.2	Korlátozás és felfüggesztés	18
11.	A szerződés időtartama és megszűnése	19
11.1	Időtartam	19
11.2	Rendes felmondás	19
11.3	Rendkívüli felmondás	19
11.4	Kilépési támogatás	19
12.	Felelősségi szabályok és kockázatmegosztás	20
12.1	Általános felelősségi korlát	20
12.2	Kizárt károk	20
12.3	Harmadik felek és upstream szolgáltatók	20
12.4	Adatfelelősségi határfelületek	20
12.5	AS IS és garanciakizárás	20
13.	Vegyes és záró rendelkezések	21
13.1	Kapcsolattartás és bejelentési csatornák	21
13.2	Alkalmazandó jog és vita	21
13.3	Részleges érvénytelenség	21
13.4	Teljességi záradék	21
1. sz. melléklet	– Prioritási és SLA táblázatok	22
2. sz. melléklet	– Felelősségi és üzemeltetési határfelületek	23
3. sz. melléklet	– Bejelentési és kommunikációs rend	24



1. Általános rendelkezések

1.1 A dokumentum célja és hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Data Center Alliance Kft. mint szolgáltató és az üzleti előfizető vagy megrendelő mint ügyfél között létrejövő szolgáltatási jogviszony általános feltételeit rögzíti. A dokumentum célja egységes szerződéses keret biztosítása minden olyan szolgáltatáshoz, amelyet a Szolgáltató internet-hozzáférés, hosting, infrastruktúra, felügyelet, support vagy IT üzemeltetés körében nyújt.

Az ÁSZF az egyedi szerződéssel, megrendeléssel, szolgáltatási ajánlással, árazási melléklettel, szolgáltatási leírással, SLA melléklettel és esetleges adatfeldolgozási megállapodással együtt értelmezendő. Eltérés esetén az egyedi szerződés rendelkezései elsőbbséget élveznek az ÁSZF általános szabályaival szemben.

1.2 Az ÁSZF személyi és tárgyi hatálya

Az ÁSZF kizárólag üzleti előfizetőkre, illetve gazdasági vagy intézményi ügyfelekre alkalmazandó. A Szolgáltató szolgáltatásait jellemzően B2B modellben nyújtja; a felek kifejezetten rögzítik, hogy nem fogyasztói jogviszonyt kívánnak létrehozni.

Az ÁSZF tárgyi hatálya különösen az alábbi szolgáltatásokra terjed ki: internet-hozzáférési szolgáltatás resale modellben; virtuális infrastruktúra és hosting; mentési, visszaállítási és storage szolgáltatások; monitoring, incidenskezelés, problémakezelés, változáskezelés és kapcsolódó IT üzemeltetési tevékenységek.

1.3 A szolgáltatási struktúra

A Szolgáltató szolgáltatási portfóliója több, egymástól eltérő felelősségi logikájú és üzemeltetési modellű elemből áll. Az internet-hozzáférési szolgáltatás részben külső hálózati partnerek infrastruktúrájára épül; a hosting szolgáltatás virtualizált környezetben biztosít infrastruktúrát; az IT üzemeltetés pedig az ügyfél által igényelt támogatási szintig felügyeleti és beavatkozási tevékenységeket foglal magában.

Az egyes szolgáltatások eltérő technológiai háttérrel, eltérő SLA-paraméterekkel és eltérő kockázati profillal rendelkeznek. Az ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások nem azonos mélységben, nem azonos körben és nem azonos felelősségi rendszerben kerülnek nyújtásra.



2. Fogalmak és értelmező rendelkezések

Alkalmazás: az ügyfél által használt szoftver, üzleti alkalmazás, middleware, adatbázis vagy egyéb programkomponens, amely nem feltétlenül része a Szolgáltató által nyújtott alapszolgáltatásnak.

Availability / rendelkezésre állás: az az időarányos mutató, amely azt fejezi ki, hogy a szolgáltatás egy adott vizsgált időszakban mennyi ideig volt a szerződés szerinti módon elérhető.

Backup: a szolgáltatás során keletkező vagy kezelt adatok meghatározott szabályok szerint készített másolata, amely helyreállítási célokat szolgál.

Change / változás: bármely olyan tervezett módosítás, amely a szolgáltatás konfigurációját, infrastruktúráját, kapacitását, hozzáférési modelljét vagy működési paramétereit érinti.

Configuration Item: azon infrastruktúra- vagy szolgáltatáselem, amely a szolgáltatás működésében azonosítható szereppel bír és nyilvántartható.

Downtime: a teljes szolgáltatás-kiesés időtartama, amely alatt az érintett szolgáltatás a szerződés szerinti alapfunkciók ellátására nem alkalmas.

Emergency Change: olyan sürgős változtatás, amelyet kritikus incidens vagy közvetlen üzleti kár elhárítása érdekében azonnal kell végrehajtani.

Escalation: az incidens vagy kérés magasabb szintű szakértőhöz, vezetőhöz vagy külső partnerhez történő továbbítása.

Hosting szolgáltatás: a Szolgáltató által biztosított virtualizált vagy kapcsolódó infrastruktúra-szolgáltatás, ideértve a compute, storage, backup és hálózati komponenseket.

Incidens: minden olyan esemény, amely a szolgáltatás kiesését, minőségromlását vagy a szerződésszerű működéstől való eltérését okozza.

Karbantartási ablak: előre meghatározott vagy indokolt esetben sürgős technikai beavatkozásra kijelölt időszak.

Kritikus hiba: olyan incidens, amely az ügyfél üzletmenetét teljesen vagy lényeges mértékben megbénítja és nincs azonnal használható kerülőmegoldás.

Monitoring: a szolgáltatás állapotának folyamatos vagy meghatározott időközönként történő felügyelete automatizált vagy manuális módon.

Normal Change: olyan változtatás, amely előzetes kockázatértékelést és jóváhagyást igényel.

Problem / probléma: egy vagy több incidens mögöttes oka, amely tartós vagy ismétlődő hibajelenségeket eredményez.

Provisioning: új szolgáltatási elem, virtuális gép, erőforrás vagy hozzáférés létrehozása és konfigurálása.

Restore: adatok vagy rendszerelemek visszaállítása mentésből vagy snapshotból.

Service Degradation: olyan minőségromlás, amely mellett a szolgáltatás részlegesen még működik, de a szerződés szerinti teljesítményjellemzőktől eltér.

Service Request: nem hibajellegű ügyfélkérés, különösen jogosultság-módosítás, konfigurációs változtatás, kapacitásbővítés vagy információkérés.

SLA: szolgáltatási szint megállapodás, amely a prioritási modell, reakcióidők, cél megoldási idők, kommunikációs szabályok és mérési elvek összessége.

Standard Change: olyan előre engedélyezett, alacsony kockázatú változás, amely ismert, ismételhető és dokumentált eljárással végrehajtható.

Support idő: azon időszak, amelyben a Szolgáltató operatív támogatási és hibakezelési tevékenységet aktívan végez.

Third-party / harmadik fél: minden olyan külső infrastruktúra-, hálózati, adatközponti, szoftveres vagy cloud szolgáltató, amelynek szolgáltatását a Szolgáltató a teljesítéshez igénybe veszi.

Ticket: az ügyfél által bejelentett vagy a Szolgáltató által észlelt esemény nyilvántartási egysége a hibajegy- vagy ügykezelő rendszerben.

Workaround / kerülőmegoldás: ideiglenes megoldás, amely a szolgáltatás alapvető működését helyreállítja anélkül, hogy a kiváltó ok véglegesen megszűnne.



3. A szolgáltatások köre és általános szabályai

3.1 Szolgáltatáscsoportok

A Szolgáltató az ügyféllel kötött egyedi szerződés alapján az alábbi szolgáltatáscsoportok bármelyikét vagy ezek kombinációját nyújthatja: internet-hozzáférési szolgáltatás; hosting és kapcsolódó infrastruktúra; storage és mentési szolgáltatás; monitoring; felügyelet és incidenskezelés; IT üzemeltetési támogatás; rendszermérnöki vagy projektjellegű, időelszámolásos munka.

3.2 A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A szolgáltatás nyújtásának előfeltétele az egyedi szerződés vagy megrendelés létrejötte, az ügyfél azonosító és számlázási adatainak megadása, a szükséges technikai feltételek rendelkezésre állása, valamint az ügyfél részéről kijelölt kapcsolattartók és bejelentésre jogosult személyek meghatározása.

A Szolgáltató jogosult annak vizsgálatára, hogy a szolgáltatás nyújtásának műszaki, biztonsági vagy jogi akadálya fennáll-e. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása nem lehetséges vagy aránytalan többletköltséggel járna, a Szolgáltató az ajánlatot visszautasíthatja vagy alternatív műszaki megoldást ajánlhat.

3.3 Harmadik fél infrastruktúra igénybevétele

Az ügyfél tudomásul veszi, hogy egyes szolgáltatások teljesítése során a Szolgáltató harmadik fél infrastruktúrát és szolgáltatásokat vesz igénybe. Ilyen különösen az internet-hozzáférési szolgáltatás mögötti upstream hálózati szolgáltatás, az adatközponti háttérszolgáltatás, illetve egyes szoftver- vagy cloud-komponensek.

A harmadik fél szolgáltatások igénybevétele nem minősül hibás teljesítésnek önmagában, ugyanakkor a Szolgáltató kötelezettsége a háttérszolgáltatók működésének koordinálása és az ügyfél tájékoztatása. A Szolgáltató azonban nem vállal olyan kötelezettséget, amely a teljes lánc feletti kizárólagos rendelkezést feltételezné.

4. Internet-hozzáférési szolgáltatás különös szabályai

4.1 A szolgáltatás jellege

Az internet-hozzáférési szolgáltatás resale modellben, részben vagy egészben külső hálózati szolgáltató infrastruktúráján keresztül kerül biztosításra. A Szolgáltató az ügyféllel szerződő félként lép fel, azonban a hálózati háttérszolgáltatást saját partnere(i)től szerzi be.

4.2 Előfizetői hozzáférési pont

Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltatás azon átadási pontja, ahol a Szolgáltató által biztosított összeköttetés és az ügyfél oldali hálózat fizikailag vagy logikailag kapcsolódik. Ettől az átadási ponttól az ügyfél felelős a saját belső hálózata, végberendezései és tűzfalai üzemeltetéséért, kivéve, ha az egyedi szerződés ettől eltérően rendelkezik.

4.3 A szolgáltatás teljesítési jellemzői

Az internet szolgáltatás teljesítményjellemzői különösen a szerződésben meghatározott sávszélesség, rendelkezésre állás, késleltetés és csomagvesztés célértékek körében értelmezendők. A meghirdetett vagy szerződésben rögzített sávszélességi értékek elméleti maximumot vagy célparamétert jelölhetnek, amelyek a hálózati terheléstől, forgalmi viszonyoktól és végponti környezettől függően eltérhetnek.

4.4 Megengedett felhasználás és forgalmi viszonyok

A szolgáltatás rendeltetésszerű üzleti célú internet-hozzáférésre biztosított. Az ügyfél köteles tartózkodni minden olyan használattól, amely hálózati visszaélést, jogellenes forgalmat, túlterhelést, spamküldést, támadási aktivitást vagy más ügyfelek szolgáltatásait veszélyeztető működést eredményez.

Amennyiben az ügyfél tevékenysége a hálózat stabilitását vagy biztonságát veszélyezteti, a Szolgáltató jogosult forgalomkorlátozó, szűrő vagy egyéb ideiglenes védelmi intézkedést alkalmazni. A beavatkozás célja minden esetben a szolgáltatás és a hálózat egészének védelme.

4.5 Publikus IP-címek és hálózati szolgáltatások

A publikus IPv4 és IPv6 címek, VPN hozzáférések, tűzfalszabályok, route-beállítások és egyéb hálózati paraméterek a szerződés vagy szolgáltatási melléklet szerint kerülnek kialakításra. A Szolgáltató fenntartja a jogot a cím kiosztás és címhasználat szabályozására, amennyiben az erőforrás-gazdálkodási, biztonsági vagy upstream feltételek ezt indokolják.

5. Hosting és infrastruktúra szolgáltatás különös szabályai

5.1 A hosting szolgáltatás célja

A hosting szolgáltatás célja olyan virtualizált vagy kapcsolódó infrastruktúra biztosítása, amelyen az ügyfél üzleti rendszerei, alkalmazásai, adatbázisai vagy egyéb informatikai komponensei futtathatók. A szolgáltatás compute, memory, storage, backup és hálózati komponensekből épülhet fel.

5.2 A szolgáltatási modell

A hosting szolgáltatás alapértelmezett modellje multi-tenant, amelyben több ügyfél osztozik egy közös, virtualizált fizikai infrastruktúrán. A Szolgáltató dedikált fizikai erőforrást csak külön megállapodás esetén biztosít. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a multi-tenant modellből fakadóan a teljesítmény függhet a platform állapotától és a mindenkori terhelési viszonyoktól.

5.3 Virtuális gépek életciklusa

A virtuális gépek életciklusa a létrehozásból, az üzemserű működtetésből, a kapacitásmódosításból, a migrációból és a megszüntetésből áll. Új virtuális gép létrehozására a szerződésben vagy külön megrendelésben rögzített paraméterek alapján kerül sor. A provisioned erőforrások bővítése vagy csökkentése szintén külön szolgáltatáskérés tárgya lehet.

5.4 Erőforrás-gazdálkodás

A szolgáltatás CPU, RAM, tárhely és hálózati erőforrások logikai allokációján alapul. A Szolgáltató jogosult overcommit és egyéb virtualizációs optimalizációs technikák alkalmazására, feltéve, hogy ez a szolgáltatás vállalt paramétereit általános működés mellett nem veszélyezteti.

5.5 Storage és adatelhelyezés

A storage szolgáltatás lehet helyi, hálózati vagy redundáns tárolási megoldás. A tárhely mérete, típusa és teljesítményprofilja az egyedi szerződés, árazási melléklet vagy műszaki specifikáció szerint kerül meghatározásra. A Szolgáltató nem garantál minden körülmények között azonos IOPS- vagy throughput-értékeket, ha azokat a szerződés kifejezetten nem rögzíti.

5.6 Backup és retention

A mentési szolgáltatás célja a véletlen adatvesztés, logikai hiba vagy meghatározott helyreállítási esetek kezelése. A mentési gyakoriság, a megőrzési idő, a mentés típusa és a restore hatóköre az egyedi szerződés vagy a szolgáltatási melléklet alapján kerül megállapításra. A backup megléte nem

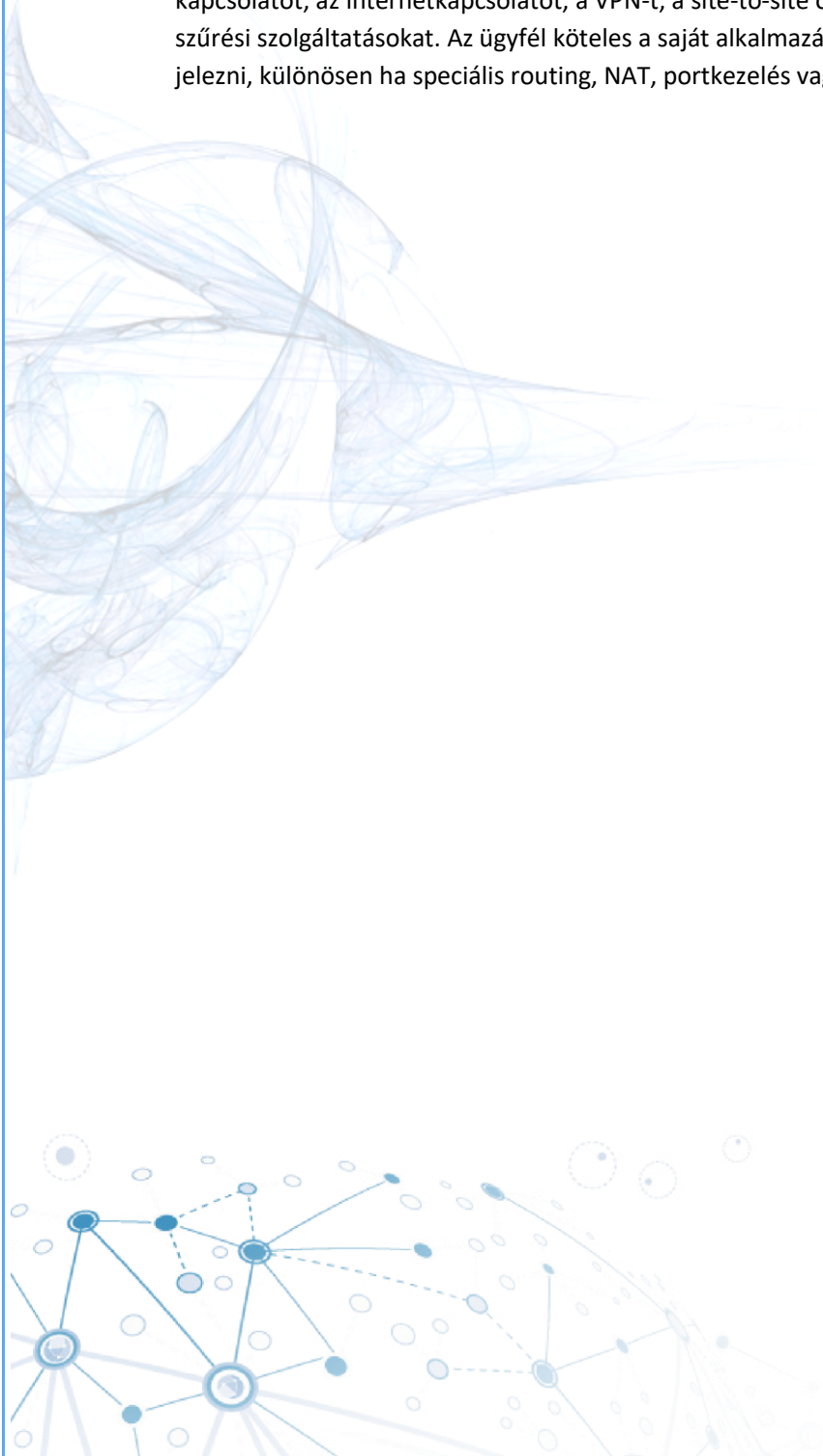
mentesíti az ügyfelet a saját üzletkritikus adatainak külön védelmére irányuló kötelezettsége alól.

5.7 Restore és helyreállítás

A restore szolgáltatás során a Szolgáltató a rendelkezésre álló mentésekből teljes vagy részleges visszaállítást végezhet. A visszaállítás kizárólag a mentésekből ténylegesen rendelkezésre álló és technikailag kinyerhető állapotig terjed. A Szolgáltató nem vállal abszolút garanciát arra, hogy minden mentés minden esetben sértetlen, teljes és azonnal visszaállítható.

5.8 Hálózati csatlakozás a hosting környezetben

A hosting környezethez kapcsolódó hálózati szolgáltatások magukban foglalhatják a belső hálózati kapcsolatot, az internetkapcsolatot, a VPN-t, a site-to-site összeköttetést és bizonyos tűzfal- vagy szűrési szolgáltatásokat. Az ügyfél köteles a saját alkalmazásainak hálózati függőségeit előzetesen jelezni, különösen ha speciális routing, NAT, portkezelés vagy biztonsági szabályozás szükséges.



6. IT üzemeltetési és support szolgáltatás különös szabályai

6.1 Általános működési modell

A Szolgáltató IT üzemeltetési és support szolgáltatásait ITIL-alapú szemlélet szerint nyújtja. A működés központi elemei az incidenskezelés, problémakezelés, változáskezelés, szolgáltatáskérés-kezelés, konfiguráció-nyilvántartás és folyamatos felügyelet.

6.2 Incidenskezelés

Az incidenskezelés célja a szolgáltatás normál működésének mielőbbi helyreállítása, az üzleti hatás minimalizálása és az érintett rendszerek stabilitásának visszaállítása. Az incidens lehet felhasználói bejelentésből, monitoring rendszerből vagy a Szolgáltató saját észleléséből származó esemény.

6.3 Problémakezelés

A problémakezelés célja a visszatérő vagy strukturális hibák kiváltó okának azonosítása és végleges megszüntetése. A Szolgáltató kritikus és ismétlődő események esetén root cause analysis készítésére jogosult, illetve az ügyféllel egyeztetve hosszabb távú korrekciós intézkedéseket határozhat meg.

6.4 Változáskezelés

A szolgáltatás során minden tervezett konfigurációs vagy infrastruktúra-változtatás kontrollált változáskezelés mellett történik. Standard change esetén előre jóváhagyott eljárás alkalmazható; normal change esetén kockázatértékelés és jóváhagyás szükséges; emergency change esetén a kritikus helyreállítás elsőbbséget élvez, de a végrehajtást utólag dokumentálni kell.

6.5 Service request kezelés

A szolgáltatáskérések nem hibajellegű ügyfélkérelmek, különösen jogosultság-kezelés, új konfiguráció, erőforrás-bővítés, felhasználó létrehozása vagy módosítása, backup restore kérés, kimutatás kérése, illetve egyeztetést igénylő beavatkozás. Ezek feldolgozása külön prioritási logikával és eltérő teljesítési idővel történhet.

6.6 Monitoring és proaktív felügyelet

A Szolgáltató folyamatos vagy meghatározott időközű monitoringot alkalmaz a szerződésben szereplő rendszerelemekre. A monitoring célja az erőforráskimerülés, szolgáltatás-kiesés, rendellenes működés vagy biztonsági kockázat korai azonosítása. A monitoringból származó események önálló ticketként kerülhetnek megnyitásra.

6.7 Távoli és helyszíni támogatás

A Szolgáltató szolgáltatásait alapértelmezetten távoli eléréssel nyújtja. Helyszíni jelenlétre akkor kerül sor, ha a hiba jellege, az ügyfél biztonsági szabályzata vagy a szerződés kifejezett rendelkezése ezt indokolja. A helyszíni kiszállás és jelenlét külön díjazás tárgya lehet, ha azt a szerződés nem foglalja magában.



7. Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)

7.1 Az SLA célja

Az SLA célja a szolgáltatásműködés átlátható és ellenőrizhető keretrendszerének meghatározása. Ennek körében rögzíti a prioritási modellt, az incidensek kategorizálását, a reakcióidőket, a cél megoldási időket, a kommunikáció rendjét, a rendelkezésre állás mérését és a teljesítési kivételeket.

7.2 Szolgáltatási idő és support idő

A szolgáltatás elvi rendelkezésre állása 7x24, azonban a support tevékenység időkerete és a különböző prioritású hibák tényleges operatív kezelése az egyedi szerződésben rögzített támogatási modellhez igazodik. Kritikus hibák esetén a support időn túli beavatkozás is alkalmazható, amennyiben a szerződés ezt lehetővé teszi.

7.3 Prioritás-meghatározás

A prioritást a hatás és a sürgősség együttesen határozza meg. Magas hatásnak minősül, ha az ügyfél elsődleges üzleti folyamata megakad; közepes hatásnak, ha lényeges működési nehézség áll fenn, de kerülőmegoldás létezik; alacsony hatásnak, ha az esemény korlátozott körű vagy egyedi funkciót érint. Magas sürgősség akkor áll fenn, ha az üzleti következmények azonnali beavatkozást indokolnak.

7.4 Prioritási kategóriák

P1 – kritikus incidens: teljes kiesés, nincs workaround, az ügyfél üzletmenete lényegében leáll. P2 – súlyos incidens: a szolgáltatás jelentősen degradált, de legalább részleges működés fennmarad vagy workaround létezik. P3 – normál incidens: részleges hiba, amely korlátozza, de nem bénítja meg az üzleti működést. P4 – alacsony prioritású esemény: információkérés, kisebb konfigurációs probléma vagy nem sürgős szolgáltatáskérés.

7.5 Prioritási mátrix

Hatás \ Sürgősség	Alacsony	Közepes	Magas
Alacsony	P4	P3	P3
Közepes	P3	P2	P2
Magas	P2	P1	P1

7.6 Reakcióidők és cél megoldási idők

Prioritás	Reakcióidő	Workaround célidő	Cél megoldási idő
P1	1 óra	4 óra	24 óra
P2	6 óra	24 óra	3 munkanap
P3	1 munkanap	n.a.	5 munkanap
P4	best effort	n.a.	best effort

A reakcióidő a ticket rögzítésétől az első érdemi beavatkozásig eltelt idő. A workaround célidő a szolgáltatás alapvető működésének ideiglenes helyreállítására vonatkozó célérték. A cél megoldási idő a végleges hibaelhárításra vagy tartós korrekcióra irányadó törekvési paraméter.

7.7 Service degradation és partial outage

Minőségromlásnak minősül minden olyan állapot, amikor a szolgáltatás technikailag elérhető, de teljesítménye vagy használhatósága jelentősen elmarad a szerződés szerinti normál operációs módtól. Ilyen lehet különösen az indokolatlanul magas késleltetés, a sávszélesség tartós beszűkülése, az ismétlődő csomagvesztés, az alkalmazás szintű kiszolgálás lassulása vagy a redundáns komponensek kiesése melletti korlátozott működés.

Részleges kiesésnek minősül, ha nem a teljes szolgáltatás áll le, hanem csak annak egy vagy több komponense, zónája, funkciója, hálózati útvonala vagy redundáns oldala esik ki. Részleges kiesés esetén a prioritás a tényleges üzleti hatás alapján állapítandó meg; a szolgáltatás pusztán technikai elérhetősége önmagában nem zárja ki a P2 szintű minősítést.

7.8 Rendelkezésre állás mérése

A rendelkezésre állás havi és éves bontásban mérhető. A rendelkezésre állási mutató számítása: (vizsgált időszak teljes ideje mínusz elfogadott kiesési idő) osztva a vizsgált időszak teljes idejével, szorozva százzal. A kiesési idő mérési alapegysége 1 perc.

Nem minősül a rendelkezésre állás számításába beszámítandó kiesésnek a tervezett karbantartási időszak, a vis maior esemény, a harmadik fél kizárólagos hibakörébe tartozó fennakadás, az ügyfél saját rendszeréből eredő elérhetetlenség, továbbá minden olyan időszak, amikor a Szolgáltató az ügyfél együttműködésének hiánya miatt érdemben nem tud beavatkozni.

7.9 Incidens életciklus és újrainyítás

Az incidenskezelés fő állomásai: észlelés, rögzítés, kategorizálás, prioritizálás, vizsgálat, workaround vagy végleges megoldás, helyreállítás, lezárás. Kritikus esetben post-mortem vagy rövid

eseményelemzés is készülhet.

Ha egy lezárt ticketben szereplő hiba azonos okból huszonnégy órán belül újra jelentkezik, a Szolgáltató jogosult a hibát ugyanazon incidens folytatásaként kezelni, és a korábbi ticketet újrainyitni. Ilyen esetben az SLA-időszámítás megítélése az eredeti eseményhez igazodhat.



8. Biztonság, hozzáférés, adatvédelem és titoktartás

8.1 Hozzáférés-kezelés

Az ügyfél köteles a szolgáltatás ellátásához szükséges hozzáféréseket, adminisztratív jogosultságokat, kapcsolati információkat és változásokat naprakészen biztosítani. A Szolgáltató a hozzáféréseket kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben használja fel.

8.2 Biztonsági intézkedések

A Szolgáltató jogosult észszerű technikai és szervezési intézkedések alkalmazására a szolgáltatási környezet védelme érdekében, ideértve a hozzáférés-korlátozást, eseménynaplózást, védelmi szabályok alkalmazását, frissítést, karbantartást és sürgős biztonsági beavatkozást.

8.3 Adatvédelem

A felek tudomásul veszik, hogy a szolgáltatás során személyes adat is kezelésre kerülhet. Az adatkezelési és adatfeldolgozási szerepek meghatározása az egyedi szerződés és külön adatvédelmi megállapodás szerint történik. A Szolgáltató az adatokat kizárólag a teljesítéshez szükséges körben kezeli.

8.4 Titoktartás

A felek kötelesek a szerződés teljesítése során tudomásukra jutott műszaki, üzleti, pénzügyi és egyéb nem nyilvános információt bizalmasan kezelni. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnését követően is fennmarad.

9. Díjak, számlázás és fizetési feltételek

9.1 Díjstruktúra

A szolgáltatások díjazása lehet fix havi díj, tényleges igénybevételhez kötött, erőforrás-alapú, eseti óradíjas vagy ezek kombinációja. A konkrét díjtételeket az egyedi szerződés vagy árazási melléklet tartalmazza.

9.2 Számlázás alapja

A hosting és infrastruktúra szolgáltatások esetén a számlázás alapja lehet a ténylegesen kiosztott vagy fogyasztott erőforrás, a havi szolgáltatási igazolás, a használati riport vagy a szerződésben meghatározott fix csomagdíj. IT üzemeltetés esetén a szerződés rögzítheti a fix keretdíjat, a támogatási csomagot vagy az időelszámolásos teljesítést.

9.3 Fizetési késedelem

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a jogszabályok szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult. Jelentős vagy ismétlődő késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, felfüggesztésére vagy a szerződés rendkívüli felmondására, az egyedi szerződésben és a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

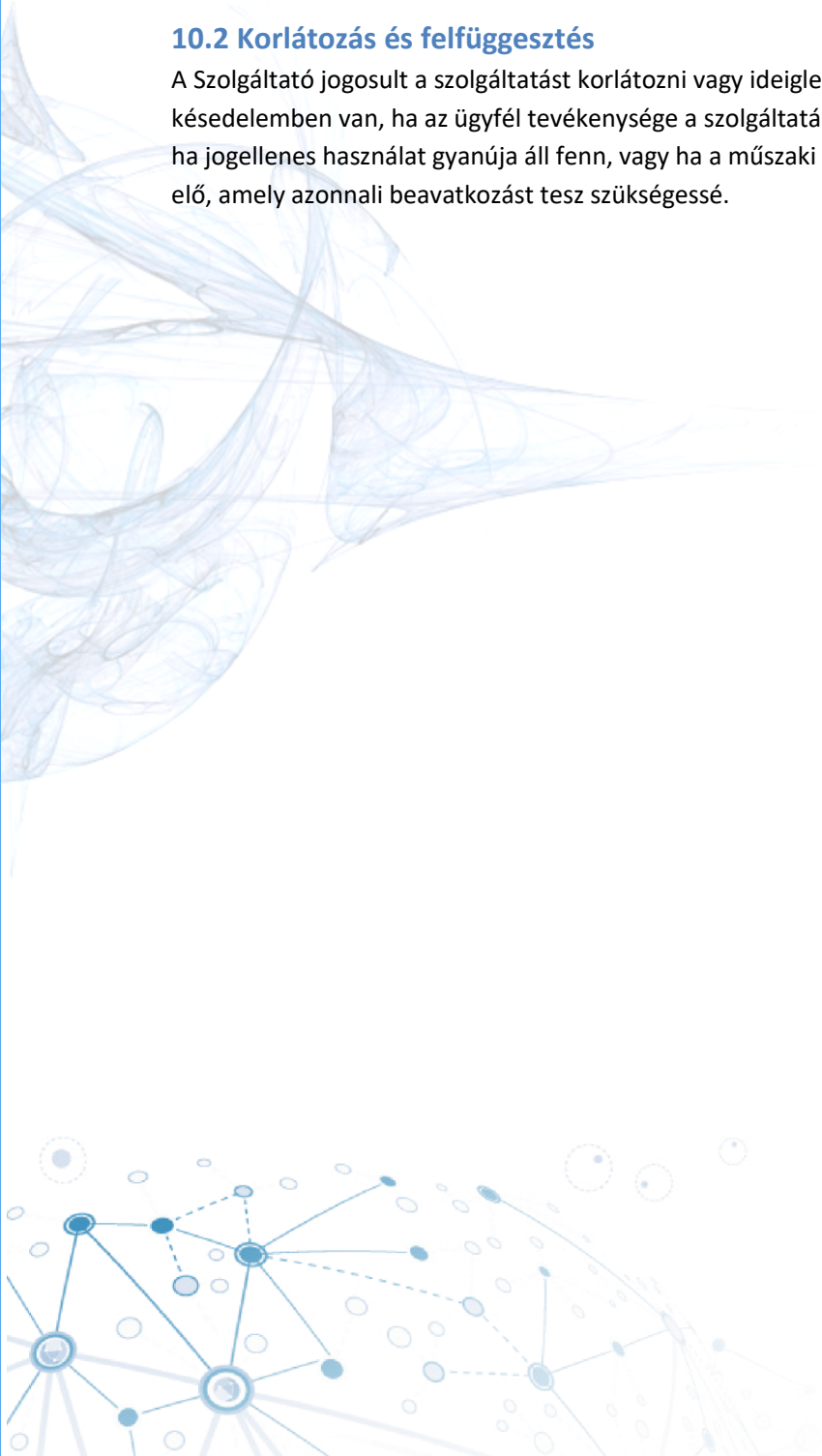
10. Szerződésmódosítás, szolgáltatás korlátozása és felfüggesztése

10.1 Módosítási elvek

A szerződés és a szolgáltatás paramétereinek módosítása történhet a felek közös megállapodásával, írásos megrendelés alapján vagy – ahol a szolgáltatás természete ezt lehetővé teszi – standard change eljárás szerint. Az erőforrás-bővítés, kapacitásmódosítás, hálózati paraméterek módosítása és új szolgáltatási elem bevezetése külön változáskezelési folyamat tárgya lehet.

10.2 Korlátozás és felfüggesztés

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni vagy ideiglenesen felfüggeszteni, ha az ügyfél fizetési késedelemben van, ha az ügyfél tevékenysége a szolgáltatás vagy a hálózat biztonságát veszélyezteti, ha jogellenes használat gyanúja áll fenn, vagy ha a műszaki környezetben olyan rendkívüli helyzet áll elő, amely azonnali beavatkozást tesz szükségessé.



11. A szerződés időtartama és megszűnése

11.1 Időtartam

A szerződés lehet határozott vagy határozatlan időtartamú. A határozott időtartam elteltével a szerződés meghosszabbodhat vagy határozatlanná alakulhat, ha az egyedi szerződés így rendelkezik.

11.2 Rendes felmondás

A rendes felmondás feltételeit és felmondási idejét az egyedi szerződés határozza meg. Ha az egyedi szerződés eltérően nem rendelkezik, a felek a szolgáltatás természetének megfelelő, ésszerű felmondási időt alkalmaznak.

11.3 Rendkívüli felmondás

A Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani súlyos szerződésszegés, tartós fizetési késedelem, együttműködési kötelezettség súlyos megszegése vagy a hálózat és szolgáltatás biztonságát veszélyeztető ügyféltevékenység esetén.

11.4 Kilépési támogatás

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató – külön megállapodás hiányában ésszerű együttműködési kötelezettség keretében – segítséget nyújthat az adatok átadásához, snapshot vagy export készítéséhez, illetve a szolgáltatás lezárásához. A kilépési támogatás külön díjazás alá eshet.



12. Felelősségi szabályok és kockázatmegosztás

12.1 Általános felelősségi korlát

A Szolgáltató felelőssége minden esetben korlátozott. A Szolgáltató teljes, együttes és összesített felelőssége – bármely jogcímen előterjesztett igény esetén – nem haladhatja meg az adott szolgáltatás alapján az ügyfél által fizetendő vagy ténylegesen megfizetett egy havi szolgáltatási díj összegét, kivéve, ha kötelező jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

12.2 Kizárt károk

A Szolgáltató nem felel különösen elmaradt haszonért, üzletmenet megszakadásából eredő veszteségért, reputációs kárért, közvetett vagy következményi károkért, adatvesztésből eredő károkért, valamint harmadik fél ügyféllel szembeni igényeiből eredő közvetett hátrányokért.

12.3 Harmadik felek és upstream szolgáltatók

A Szolgáltató nem minősül hálózatüzemeltetőnek minden esetben, és nem felel olyan hibáért, amely kizárólag harmadik fél infrastruktúrájára, adatközponti szolgáltatására, felhőszolgáltatására vagy upstream hálózati partnerére vezethető vissza. Ilyen esetben a Szolgáltató együttműködési és koordinációs kötelezettsége fennáll, teljes körű helytállási kötelezettsége azonban nem.

12.4 Adatfelelősségi határfelületek

A felek eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltató az infrastruktúra és a szerződésben kifejezetten vállalt üzemeltetési réteg működéséért felel, míg az ügyfél felel a saját adataiért, üzleti alkalmazásaiért, licenclési megfelelőségéért, tartalmiért és azon rendszerelemekért, amelyeket a Szolgáltató nem vállalt üzemeltetésre.

12.5 AS IS és garanciakizárás

A szolgáltatás – a szerződésben és az SLA-ban kifejezetten rögzített vállalásokon túl – 'AS IS' alapon kerül nyújtásra. A Szolgáltató nem vállal hallgatólagos garanciát megszakításmentes, hibamentes, minden körülmények között változatlan teljesítményű működésre.

13. Vegyes és záró rendelkezések

13.1 Kapcsolattartás és bejelentési csatornák

Az ügyfél köteles a bejelentésre jogosult kapcsolattartókat írásban megjelölni. A Szolgáltató a bejelentéseket a szerződésben rögzített e-mail címeken, telefonszámokon vagy ticketing rendszeren keresztül fogadja. Más csatornán érkező kérések teljesítése külön mérlegelés tárgya lehet.

13.2 Alkalmazandó jog és vita

A jelen ÁSZF-re és az annak alapján létrejövő jogviszonyra a magyar jog az irányadó. A felek a vitás kérdéseket elsődlegesen egyeztetéssel kötelesek rendezni; ennek sikertelensége esetén a magyar bíróságok illetékességét kötik ki, amennyiben kötelező jogszabály másként nem rendelkezik.

13.3 Részleges érvénytelenség

Ha a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak bizonyulna, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét. A felek az érvénytelen rendelkezést annak gazdasági céljához legközelebb álló, érvényes rendelkezéssel pótolják.

13.4 Teljességi záradék

A jelen ÁSZF, az egyedi szerződés és a kapcsolódó mellékletek együttesen alkotják a felek közötti teljes megállapodást a szolgáltatások tárgyában.

1. sz. melléklet – Prioritási és SLA táblázatok

Prioritás	Tipikus helyzet	Reakcióidő	Workaround	Cél megoldás
P1	Teljes kiesés, nincs workaround	1 óra	4 óra	24 óra
P2	Jelentős degradáció, workaround van	6 óra	24 óra	3 munkanap
P3	Részleges hiba	1 munkanap	n.a.	5 munkanap
P4	Információkérés vagy kisebb hiba	best effort	n.a.	best effort
Availability célérték		Megengedett éves kiesés hozzávetőlegesen		
99,5%		kb. 43 óra / év		
99,9%		kb. 8,7 óra / év		
99,95%		kb. 4,3 óra / év		

2. sz. melléklet – Felelősségi és üzemeltetési határfelületek

Terület	Szolgáltató	Ügyfél	Megjegyzés
Infrastruktúra	igen	nem	alapszolgáltatás része
Operációs rendszer	szerződés szerint	szerződés szerint	választható üzemeltetési réteg
Alkalmazás	külön megállapodás esetén	igen	alapértelmezés szerint ügyfél felelősség
Adat és tartalom	nem	igen	backup nem jelent teljes adatfelelősség- átvállalást
Licencelés	nem	igen	ügyfél kötelessége a jogszerű használat

3. sz. melléklet – Bejelentési és kommunikációs rend

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, szolgáltatáskéréseket és változtatási igényeket a kijelölt support e-mail címen, telefonos elérhetőségen vagy ticketing rendszerben fogadja. Az ügyfél köteles a bejelentésben egyértelműen azonosítani az érintett szolgáltatást, a hiba jellegét, az észlelés időpontját, a hatást és a kapcsolattartó személyt.

Kritikus esemény esetén a Szolgáltató jogosult rövid időn belül további információt kérni, és a prioritás pontosítása érdekében egyeztetést kezdeményezni. Ha a bejelentés vizsgálata alapján az esemény nem incidens, hanem szolgáltatáskérés vagy változás, a Szolgáltató a ticketet megfelelő kategóriába sorolja át.

A kommunikáció alapértelmezett csatornája az írásbeli, visszakövethető üzenetváltás és a ticketing rendszer állapotváltozásainak naplózása. Kritikus esetben telefonos egyeztetés is történhet, amelynek eredményét utólag írásban rögzíteni kell.

