



online
Teratorium

Általános szerződési feltételek szerverhoszting témakörben

Teratorium Online Kft.

Székhely: **1119 Budapest, Hadak útja 2. XIV./151.**
Cégjegyzékszám: **01-09-936866**
Adószám: **22636838-2-43**
Közösségi adószám: **HU22636838**
Számlaszám: **OTP 11712004-29907494-00000000**
Telefon: **(+36) 30 550 98 62**
(+36) 20 927 66 31
E-mail: **info@teratorium.hu**

Hatályos: 2022.03.16.

1. Szolgáltató megnevezése, címe	3
1.1. Megnevezése.....	3
1.2. Székhely.....	3
1.3. Cégjegyzékszám.....	3
1.4. Adószám.....	3
1.5. Megnevezés a továbbiakban.....	3
2. Ügyfélszolgálat elérhetősége	3
2.1. Általános kérdésekkel kapcsolatos információk.....	3
2.2. Számlázással kapcsolatos információk.....	3
2.3. Műszaki kérdésekkel kapcsolatos információk.....	3
3. Szolgáltatási díj, fizetési feltételek	4
4. Jogok és kötelezettségek	4
4.1. Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	4
4.2. Megrendelő jogai és kötelezettségei.....	5
5. Általános rendelkezések	5
6. Szolgáltatás leírása	6
6.2. Kifejezések leírása:.....	6
6.3. Megcélzott szolgáltatási szint a szerverre.....	7
6.4. Kommunikációs formák.....	7
6.5. Intézkedési idő és szolgáltatási időszak.....	8
7. Felelősségek	8
8. Megkötések és kivételek	8
9. Egyéb megállapodások	9

1. Szolgáltató megnevezése, címe

1.1. Megnevezése

1.1.1. Teratorium Online Korlátolt Felelősségű Társaság.

1.2. Székhely

1.2.1. 1119 Budapest, Hadak útja 2. XIV./151.

1.3. Cégjegyzékszám

1.3.1. 01-09-936866

1.4. Adószám

1.4.1. Magyarországi: 22636838-2-43

1.4.2. Közösségi: HU22636838

1.5. Megnevezés a továbbiakban

1.5.1. Szolgáltató

2. Ügyfélszolgálat elérhetősége

2.1. Általános kérdésekkel kapcsolatos információk

2.1.1. (+36) 20 927 66 31
info@teratorium.hu

2.2. Számlázással kapcsolatos információk

2.2.1. (+36) 20 927 66 31
szamlazas@teratorium.hu

2.3. Műszaki kérdésekkel kapcsolatos információk

2.3.1. (+36) 30 550 98 62
support@teratorium.hu

3. Szolgáltatási díj, fizetési feltételek

- 3.1.1. A szolgáltatás díjáról felek a szolgáltatási szerződésben állapodnak meg.
- 3.1.2. **Megrendelő** a szolgáltatás díját számla ellenében köteles átutalni a **szolgáltató** részére a szolgáltatási szerződésen feltüntetett rendszeresség szerint az alábbi fizetési határidőkkel:
- Alkalmi teljesítés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidőig, mely nem lehet rövidebb a számla keltétől számított 15 napnál.
 - Havi rendszeres teljesítés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidőig, amely 15 nap, ha ettől felek közös megegyezéssel el nem térnek.
 - Éves rendszeres teljesítés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidőig, amely nem lehet rövidebb a teljesítéstől számított 15 napnál.
- 3.1.3. Jelen szerződésben foglaltak rögzített áras szolgáltatások, de Megbízottnak joga van a díjakat korrigálni, ha a KSH éves jelentése szerint az infláció eléri, vagy meghaladja az előző ármegállapítás óta a 10%-ot. Ebben az esetben is köteles a **szolgáltató** a maximálisan az infláció mértékével felemelt díjat 30 nappal előbb a **megrendelő** tudomására hozni.
- 3.1.4. **Szolgáltató** tevékenységét a szerver(ek) üzemeltetési helyén, de elsősorban távmenedzsmenttel végzi el.

4. Jogok és kötelezettségek

4.1. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 4.1.1. **Szolgáltató** a szolgáltatási idő alatt köteles folyamatos telefonos elérést biztosítani.
- 4.1.2. **Szolgáltató** a tudomására jutott minden információt, adatot, tényt, bizonylatot, okiratot, üzleti titokként bizalmasan köteles kezelni, harmadik személy tudomására csak a **megrendelő** írásbeli engedélyével hozhatja.
- 4.1.3. **Szolgáltatót** utasításokkal a **megrendelő** részéről a szolgáltatási szerződésben meghatározott kapcsolattartó látja el, valamint a **szolgáltató** folyamatosan köteles írásban minden lényeges körülményről, eseményről beszámolni és a beszámolót részére megküldeni.
- 4.1.4. A **szolgáltató** a **megrendelő** eseti megrendelése és visszaigazolt ára alapján egyedi projektek elvégzését is vállalja. Minden egyéb, az üzemeltetés kereteibe nem tartozó **szolgáltatói** tevékenység idő és ráfordítás alapon, előzetesen egyeztetve kerül elszámolásra.
- 4.1.5. **Szolgáltató** tudomásul veszi, hogy a szerveren tárolt adatok és azok másolatai a **megrendelő** kizárólagos tulajdonát képezik, és azokat a 2011. évi CXII. törvénynek, azaz az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény értelmében és az egyéb adatkezelésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően ezeket kiemelt körültekintéssel és biztonsággal kezeli, azokhoz harmadik fél hozzáférését nem teszi lehetővé, a szerződés felbontása

után ezekről másolatot nem őriz. Jelen pont bármilyen megsértéséért **szolgáltató** korlátlan felelősséggel tartozik.

- 4.1.6. **Szolgáltató** nem tartozik anyagi felelősséggel a rendszer terheltség miatti lelassult működéséért, azaz, ha a rendszer túl nagy forgalmat bonyolít és túlterhelt valamely alkalmazás miatt. Szakmai szempontból azonban **szolgáltató** legjobb tudása és lehetősége szerint mindent megtesz a túlterhelés csökkentéséért, valamint javaslatot tesz a rendszer optimalizálására
- 4.1.7. **Szolgáltató** üzemelteti a szervereket, de nem garantálja a választott szoftverek hatékonyságát. A programok, eszközök minőségi paraméterei a programok leírásában találhatóak. Vállalja, ugyanakkor, hogy a **megrendelő** szerverein futó szoftververziókat rendszeresen frissíti, az alkalmazott szoftverekről és azok moduljainak újdonságairól folyamatos tájékoztatást ad és javaslatot tesz a rendszer olyan jellegű optimalizálásra, fejlesztésre, mely az általános karbantartáson túl projekt alapú ráfordítást igényel.

4.2. Megrendelő jogai és kötelezettségei

- 4.2.1. A **megrendelő** biztosítja a **szolgáltató** számára a számítógépes hozzáférést a **megrendelő** számítógépes rendszeréhez, mely magában foglalja a belépéshez szükséges jelszavakat, távoli elérés lehetőségét.
- 4.2.2. **Megrendelő** tudomásul veszi, hogy a szerveren tárolt adatokhoz a **szolgáltató** hozzáfér, arról indokolt esetben (pl. szerver törés, újratelepítés) biztonsági másolatot készíthet, ám a **szolgáltató** ezeket kiemelt biztonsággal kezeli és semmilyen mértékben nem jogosult tulajdonjogok gyakorlására, sem harmadik személynek történő kiadásra, megmutatásra, hozzáférés biztosítására.
- 4.2.3. **Megrendelő** vállalja, hogy semmilyen információtechnológiai változtatást a szerződésben meghatározott rendszereiben nem végez **szolgáltató**val történt előzetes egyeztetés és jóváhagyás nélkül.
- 4.2.4. A **megrendelő** köteles havi 1 óra karbantartási időt biztosítani.

5. Általános rendelkezések

- 5.1.1. Szerződő felek jelen szerződés aláírásával rögzítik, hogy a másik fél súlyos szerződésszegése miatt bármelyik felet megilleti az azonnali hatályú felmondás joga azonnali elszámolás mellett.
- 5.1.2. Amennyiben bármelyik fél szerződésszegésből adódóan a másik félnek kárt okoz, úgy köteles a kár bizonyítható mértékét maradéktalanul megtéríteni.
- 5.1.3. Szerződő felek rögzítik, hogy a **szolgáltatói** szerződés kizárólag írásban módosítható, a szóban vagy ráutaló magatartással kötött szerződésmódosítás érvénytelen.
- 5.1.4. Felek a szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Polgári Törvénykönyv és a vonatkozó hatályos magyar jogszabályok előírásait tekintik irányadónak.

6. Szolgáltatás leírása

6.1.1. **Szolgáltató** az általa üzemeltetett rendszerekre éves szinten (a nem hardver hibákból, a felhasználó gondatlanságából, és a tervezett leállásokon kívüli időkből eredő kiesési időn kívül) 99%-os folyamatos rendelkezésre állást vállal.

6.2. Kifejezések leírása:

<i>Hiba</i>	Olyan esemény, mely a felhasználót meggátolja a munkavégzésben (pl.: weblap nem elérhető)	
	1. <i>Súlyosság</i>	Olyan <i>hiba</i> , mely meggátolja az Ügyfelet üzleti tevékenységének folytatásában, és melyet nem lehet elkerülni. A hibát egy folyamat súlyos üzemzavara okozza, az SLA-ban szabályozott technikai probléma. (Példa: tűzfal lefagyása, behatolás vagy masszív behatolási kísérlet)
	2. <i>Súlyosság</i>	<i>Hiba</i> , mely miatt a szolgáltatás egy része elérhetetlenné válik, de a hibajelenség megkerülésére van lehetőség. (Példa: levelező lista funkció leállása)
	3. <i>Súlyosság</i>	Minden egyéb hiba és probléma (pl.: csak 1 felhasználót érintő)
<i>Hibakezelés</i>	A hiba helyreállítása a lehető legrövidebb idő alatt, annak érdekében, hogy az Ügyfél folytathassa a munkát (pl.: webservert újraindítása)	
<i>Probléma</i>	A felmerült hibajelenségek nyomán felismert probléma (pl.: az egyik PHP oldal naplózása telíti a merevlemezt)	
<i>Problémakezelés</i>	A probléma végleges megszüntetése (pl.: új jelszó generálása)	
<i>Tudakozódás</i>	Általános tudakozódás, mely nem jelenti hiba vagy probléma felmerülését (Pl: „Hol tekinthetem meg a jelszavam?“)	
<i>Tudakozódás kezelése</i>	Válaszadás a tudakozódásra	
<i>Változtatás</i>	Változtatás kérése (pl: memóriabővítés)	
<i>Változtatási igény kezelése</i>	A változtatásra irányuló kérés sikeres teljesítése	
<i>Kérés</i>	Minden jellegű kérés felmerülésére (hibák, tudakozódás, változtatások) kiterjedő általános kifejezés	

6.3. Megcélzott szolgáltatási szint a szerverre

Szolgáltatási elem	Szolgáltatási szint
<i>hívások fogadása</i>	7x24 óra
Szolgáltatási idő	Munkanapokon 10:00 - 20:00 ügyeleti rendszer: a fenti időszakon kívüli
Intézkedési idő a szolgáltatási időn belül	Súlyosság 1: 2 óra Súlyosság 2: 6 óra Súlyosság 3: 2 munkanap
Visszajelzési idő	Maximum 1 óra
1. szintű problémamegoldás a szolgáltatási időn belül	2 órán belül
2. szintű probléma megoldás a szolgáltatási időn belül	6 munkaórán belül
3. szintű probléma megoldás a szolgáltatási időn belül	48 órán belül
Jelszó visszaállítása szolgáltatási időn belül	Legfeljebb 30 perc

6.4. Kommunikációs formák

- 6.4.1. A hibabejelentés formái: telefon/SMS, e-mail.
- 6.4.2. A **megrendelő** minden változtatásra irányuló kérése, igénye a kapcsolattartó személyen vagy személyeken keresztül jut el a **szolgáltató**hoz, amelyről a szolgáltatási szerződésben nyilatkoznak.
- 6.4.3. Más felhasználók változtatási kéréseit a **szolgáltató** visszaküldi a kapcsolattartó személynek. A meghatározott kapcsolattartó személyek listájának karbantartása a **megrendelő** feladata.
- 6.4.4. A szolgáltatási szerződés keretében megjelölt operatív és adminisztratív kapcsolattartók rendszeres kapcsolattartás keretében tekintik át az üzemeltetéssel összefüggő feladatokat, valamint a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatos ill. egyéb (eseti projektek) igényeket.

6.5. Intézkedési idő és szolgáltatási időszak

- 6.5.1. Amennyiben a **megrendelő**től olyan hívás érkezik, mely esetében az intézkedési idő hosszabb, mint az aktuális szolgáltatási időből hátralévő idő, az intézkedési idő átnyúlhat a következő munkanapra.
- 6.5.2. Ha a *hívások* a szolgáltatási időn kívül érkeznek, az intézkedési idő a következő munkanap elején kezdődik a megegyezés szerinti szolgáltatási idő keretein belül. Ugyanakkor **szolgáltató** lehetőséget biztosít arra, hogy **megrendelő** extrém esetekben is igénybe vegye a problémakezelést szolgáltatási időn kívül, a mindenkori sysadmin support díjszabás mellett.

7. Felelősségek

Szolgáltatási elem	Ügyfél	Szolgáltató
Hívás megválaszolása		V,F
Bejelentő visszahívása (ha a hívás nem személyesen lett megválaszolva)	T	V,F
Bejelentés regisztrálása	T	V,F
A bejelentő folyamatos tájékoztatása	T	V,F
Távoli bejelentkezés biztosítása	F	V,K

V=Végrehajtó, F=Felelős, K=Konzultál, T=Tájékoztatást kap

8. Megkötések és kivételek

- 8.1.1. A beérkező bejelentések száma nincs korlátozva.
- 8.1.2. Egy regisztráció nem vonatkozhat olyan igényre, amelynek kielégítése a vállalt minőségi elvárásoknak bizonyosan nem tud megfelelni a feladat nagyságából adódóan így azt automatikusan projektnek kell tekinteni és annak megfelelően kell eljárni.

9. Egyéb megállapodások

- 9.1.1. Ha a hívás, vagy a riasztás a szolgáltatási időn kívül érkezik, de a súlyossága megkívánja az azonnali beavatkozást (pl.: detektált sikeres behatolás, vagy a behatolás komoly kockázatát rejtő kísérlet), abban az esetben az **szolgáltató** vagy ügyeletes munkatársa maximum 2 órán belül a helyszínen érkezik (amennyiben a probléma távolról nem orvosolható), és a problémát - a technológiai pluszidőt hozzászámítva - az 1. szintű probléma szintidején belül megoldja.
- 9.1.2. Az 1. szintű probléma szolgáltatási időn kívüli bejelentése nem kezelendő automatikusan olyan súlyosságúnak, amely a szolgáltatási időn kívüli 2 órán belüli megjelenést vagy 4 órán belüli hibaelhárítást tenne szükségessé. Ennek eldöntése a **szolgáltató** hatásköre, legmesszebbmenőkig szem előtt tartva a **megrendelő** biztonságát, és annak érdekeit.
- 9.1.3. A támogatott szoftverek esetében a frissítések ingyenesen telepítése kerülnek, a nem kritikus frissítések minor verziószám váltáskor előzetes megbeszélés esetén az átalánydíjba foglaltan történhetnek a **megrendelő** tájékoztatása mellett. A frissítés főverziószám váltáskor automatikusan projektként kezelendő.
- 9.1.4. Amennyiben a rendszerben bekövetkező hiba bizonyítottan nem a **megrendelő** hibájából történt (hardver hiba, áramszünet, gondatlan beavatkozás), ennek elhárítása az üzemeltetés keretein kívül történik, a szolgáltató saját költségén.