



online
Teratorium

Általános szerződési feltételek virtuális szerver hoszting 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. Jogak és kötelezettségek	4
4.1. Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	4
4.2. Megrendelő jogai és kötelezettségei.....	5
5. Általános rendelkezések	5
6. Szolgáltatás leírása	5
6.2. Kifejezések leírása:.....	6
6.3. Megcélzott szolgáltatási szint a szerverre.....	6
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:
- Éves rendszeres teljesítés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidőig, amely nem lehet rövidebb a teljesítéstől számított 14 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 az 1992. LXIII. törvénynek, azaz a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról 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 virtuális szervereket, de nem garantálja a választott szoftverek hatékonyságát. A programok, eszközök minőségi paraméterei a programok leírásában találhatóak. Vállalja, ugyanakkor, hogy a 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 virtuális 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 rendszerein nem végez **szolgáltatóval** 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 írásban 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)	
	<i>1. 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)
	<i>2. Súlyosság</i>	<i>Hiba</i> , mely miatt a szolgáltatás egy része elérhetlenné válik, de a hibajelenség megkerülésére van lehetőség. (Példa: levelező lista funkció leállása)
	<i>3. 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.: a virtuális szerver 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: csomagbővítés)	
<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</i> fogadása	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 helyszínrre 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. 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.