

Támogatási- és karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

1. Szerződés tárgya

- (1) A jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) felhasználója a Proalpha Software Kft, HU-UST-ID: 11848815-2-43, Budapest és kapcsolt vállalkozásai („Proalpha”).
- (2) Ezen ÁSZF tárgya a Proalpha által forgalmazott szerződéses szoftverekhez¹ kapcsolódó támogatási- és karbantartási szolgáltatások nyújtása. A szerződéses szoftverek értékesítésére és a szakmai szolgáltatások nyújtására külön ÁSZF vonatkozik.
- (3) A Proalpha és az Ügyfél közötti szerződéses kapcsolatot („szerződést”) az ajánlat, a jelen ÁSZF és az egyéb hivatkozott dokumentumok együttese képezi le. A szerződés az ajánlat vevő általi ellenjegyzésével vagy a vevő más elfogadó nyilatkozatával jön létre. Az ÁSZF mindenkor hatályos változata a jövőbeni megrendelésekre vagy ajánlatokra is vonatkozik, még akkor is, ha azok már nem hivatkoznak kifejezetten erre az ÁSZF-re. Kétségek és ellentmondások esetén az egyes dokumentumok a következő fontossági sorrendben alkalmazandók:
 - a. az ajánlat (beleértve a kondíciókat tartalmazó megállapodást, ha van ilyen),
 - b. a termékéletről-irányelvek (Product Life Cycle Policy),
 - c. az alkalmazandó szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás („Service Level Agreement”, „SLA”), és
 - d. ezen ÁSZF.
- (4) Az SLA-ban említett fogalmak meghatározásai a jelen ÁSZF-ben is alkalmazandók.
- (5) A termékéletről-szabályzat, az SLA és a jelen ÁSZF elérhető a Proalpha Trust Centerben².
- (6) A szerződés a szerződés tartalmát véglegesen szabályozza, kizárva más szerződéses rendelkezéseket, mint például az írásbeli vagy szóbeli kiegészítő megállapodásokat vagy az Ügyfél általános szerződési vagy beszerzési feltételeit. A Proalpha kifejezetten kizárja az Ügyfél kiegészítő szerződési feltételeit.
- (7) A Proalpha jogosult egyoldalúan frissíteni és módosítani mind az általánosan alkalmazandó termékéletről-irányelveket, mind az SLA-t,

amennyiben a szolgáltatás alapvető jellege megmarad, és a módosítás az Ügyfél számára ésszerű. Az aktuálisan érvényes változat az Ügyfél számára a Proalpha Trust Centerben elérhető és a feltöltés napján lép hatályba. A Proalpha a Szervizportálon keresztül is tájékoztatja az ügyfelet a változásról.

2. Nyújtott szolgáltatások

- (1) A Proalpha az ajánlatban és különösen az SLA-ban leírt támogatási- és karbantartási szolgáltatásokat a teljesítés időpontjában a technológia általánosan elismert szabályainak megfelelően nyújtja. A szerződéses szoftver támogatásának és karbantartásának részeként a Proalpha a következő szolgáltatásokat nyújtja: (1) hibák és egyéb üzenetek fogadása és feldolgozása, (2) a szerződéses szoftver hibáinak kijavítása, (3) frissítések szállítása és biztosítása, (4) az SLA-ban leírt egyéb szolgáltatások, és (5) a szerződéses szoftver cserepéldányának szállítása. A cserepéldány átadása nem generál további felhasználási jogokat.
- (2) A termékéletről-irányelv szabályozza, hogy a Proalpha a szerződéses szoftver mely verzióihoz és milyen mértékben nyújt támogatási- és karbantartási szolgáltatásokat. A Proalpha a már nem karbantartott verziókhoz nem tartozik semmilyen támogatási- és karbantartási szolgáltatással. A támogatási- és karbantartási szolgáltatások további igénybevételéhez ezért szükséges lehet, hogy az Ügyfél a szerződéses szoftver szükséges frissítéseit telepítse, hogy ezáltal a szoftver olyan verzióban maradjon, amelyhez a Proalpha a termék életciklusára vonatkozó irányelvekkel összhangban támogatási- és karbantartási szolgáltatásokat nyújt.
- (3) Amennyiben a Proalpha a jelen szerződés hatálya alá tartozó frissítéseket biztosít, a telepítésért általában az Ügyfél felelős. A frissítések csak objektumkódban érhetőek el.
- (4) Zavarok elhárításáért a Proalpha nem vállal garanciát. A támogatási- és karbantartási szolgáltatások részeként a szerződéses szoftver bizonyos mértékű rendelkezésre állásának biztosítása sem kötelező.
- (5) A Proalpha folyamatosan törekszik a szerződéses

¹ A „szerződéses szoftver” a Proalpha által forgalmazott olyan szoftverek gyűjtőfogalma, amelyeket vagy a Proalpha vállalatcsoport, vagy egy másik vállalat (harmadik fél szoftverterméke) állít elő.

² Link a Trust Center-hez
<https://trustcenter.Proalpha.com>

Támogatási- és karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó Általános

Szerződési Feltételek (ÁSZF)

szoftver továbbfejlesztésére. Az Ügyfél nem tarthat igényt egy bizonyos konkrét fejlesztésre.

- (6) A támogatási- és karbantartási szolgáltatások részeként az Ügyfél nem várhatja el a szerződéses szoftvernek a megváltozott hardver- vagy szoftverkörnyezethez vagy más operációs rendszerhez való igazítását.
- (7) A mindenkor megrendeléssel az Ügyfél jóváhagyja a Trust Centerben megnevezett alvállalkozókat (beleértve a Proalpha vállalatcsoport más cégeit is).
- (8) A támogatási- és karbantartási szolgáltatások nyújtásának teljesítési helye a Proalpha székhelye.
- (9) Szükség esetén az Ügyfél vállalja, hogy teljesíti az SLA-ból eredő együttműködési kötelezettségeit (különösen a távoli hozzáférés biztosítását).

3. Díjfizetés

- (1) A támogatási és karbantartási szolgáltatások díjazását évente előre kiszámítják, attól a naptól kezdődően, amikor a Proalpha a licencelt szerződéses szoftvert átadja az ügyfélnek. A támogatási- és karbantartási szolgáltatásokért az Ügyfélnek a szerződésben megállapított átalányösszeget kell fizetnie, amelynek összege az adott licencelt szerződéses szoftver értékétől függ („karbantartási alap”). Ha a szerződés időtartama alatt a karbantartási alap megváltozik, a díjazás is a karbantartási alaphoz megfelelően változik, anélkül, hogy ehhez külön megállapodásra lenne szükség. A fizetés esedékessége független attól, hogy ezeket a szolgáltatásokat ténylegesen igénybe veszik-e.
- (2) Az anyagköltségeket és az utazási költségeket az Ügyfél a szükséges mértékben külön téríti meg. A Proalpha munkatársainak utazási ideje, valamint azon várakozási ideje, amelyért az Ügyfél felelős, munkaóraként kerül díjazásra.
- (3) Az Ügyfél köteles a Proalpha által kiszámlázott szolgáltatásokat a számla kézhezvételétől számított 14 napon belül kiegyenlíteni.
- (4) Amennyiben a Központi Statisztikai Hivatal (röviden KSH) által közzétett fogyasztói árindex a szerződéskötés óta emelkedett, a Proalpha a díjazását az indexváltozás alapján növelheti. A Proalpha legkorábban a szerződés megkötését követő egy év elteltével emelheti az árakat. Ezt három hónappal a hatálybalépés előtt be kell jelenteni. Az index növekedése miatti áremelés egy évben maximum egyszer alkalmazható. Ha az indexet egy másik index váltja fel, a jövőbeni

áremelésekre a mindenkor aktuális indexet kell alkalmazni.

4. Szavatosság

- (1) A Proalpha által a támogatási- és karbantartási szolgáltatások részeként nyújtott frissítések esetleges hiányosságaira a Proalpha licencekre vonatkozó ÁSZF szavatossági rendelkezései megfelelően alkalmazandók. Frissítések rendelkezésre bocsátása nem eredményezi a licencszerződés szerinti szavatosság meghosszabbítását.
- (2) Az Ügyfél a szállítást vagy a rendelkezésre bocsátást követően azonnal tesztkörnyezetben megvizsgálja a rendelkezésre bocsátott frissítéseket, különös tekintettel az alapvető programfunkciók teljességére és működőképességére.
- (3) A felfedezett hiányosságokat azonnal jelenteni kell a Proalpha-nak szöveges formában. A hibabejelentésnek a lehető legrészletesebb és legpontosabb leírást kell tartalmaznia a hiányosságról.
- (4) Azokat a hiányosságokat, amelyeket a megfelelő vizsgálat során nem lehetett felfedezni, a felfedezést követően azonnal szöveges formában kell jelenteni és részletesen leírni.

5. Támogatási- és karbantartási szolgáltatásokhoz való jog

- (1) A megállapodás szerinti díjazás teljes kifizetése után az Ügyfél egyszerű, örökös, nem átruházható vagy allicencbe adható jogot kap a frissített szerződéses szoftver saját üzleti tevékenységében történő használatára. A korábbi verzió használatának joga a frissítés után egy hónappal lejár.
- (2) Amennyiben a Proalpha által az Ügyfél számára egyedileg kifejlesztett szoftver egy szerződéses szoftver interfésze vagy funkcionális kiterjesztése, az Ügyfél az egyedi fejlesztést ugyanolyan mértékben használhatja, mint a kapcsolódó szerződéses szoftvert.

6. Határidő és felmondás

- (1) A szerződés kezdetét és időtartamát a felek az ajánlatban szabályozzák. A támogatási- és karbantartási szolgáltatások minimális időtartama 36 hónap. A minimális futamidő lejártá után a szerződés további 12 hónappal automatikusan meghosszabbodik

Támogatási- és karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

(szerződés-hosszabbítási időszak), kivéve, ha a szerződést a felek egyike 6 hónapos felmondási idővel felmondja akár a minimális futamidő, akár a szerződés-hosszabbítási időszak végére.

- (2) Az itt elfogadott felmondási rendelkezések a felek indoklás nélküli, alapos okból történő rendkívüli felmondási jogát nem érintik.
- (3) A felmondásnak írásban kell történnie.

7. Felelősség

- (1) Az alábbi esetekben a Proalpha korlátozás nélkül felel:
 - a. az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító károkozásért,
 - b. a szándékosan és súlyos gondatlansággal okozott károk esetében,
 - c. a minőségi garancia vállalásáért, illetve
 - d. a termékfelelősségről szóló törvényben szabályozott esetekben.
- (2) A Proalpha az egyszerű gondatlan kötelezettségszegésekért akkor felel, ha azok olyan lényeges szerződéses kötelezettséget sértenek, amelynek teljesítése elengedhetetlen a szerződés megfelelő teljesítéséhez, és amelynek teljesítésére az Ügyfél rendszeresen számíthat. Ilyen esetekben a Proalpha felelőssége az ajánlat benyújtásakor előrelátható, jellemzően bekövetkező kárra korlátozódik.
- (3) A tipikus és előrelátható károkért való felelősség összege a káreseményt megelőző 12 hónapban az Ügyfél által a jelen szerződés alapján fizetett díjazás 100 %-ára korlátozódik.
- (4) A közvetett károkért (elmaradt haszon, jó hírnév, üzleti veszteség) való felelősség egyszerű gondatlanság esetén kizárt.
- (5) A megsemmisült vagy elveszett adatok helyreállításáért járó kártérítés arra a ráfordításra korlátozódik, amely az adatok helyreállításához szükséges lett volna, ha az Ügyfél az adatokról megfelelő biztonsági mentést készített volna. A kártérítés azonban semmiképpen sem haladhatja meg a jelen 7. pont szerinti felelősségkorlátozást.
- (6) A Proalpha minden további felelőssége szintén kizárt.
- (7) Az itt megállapított felelősség a Proalpha törvényes képviselői, szervei, alvállalkozói és megbízottjai javára is érvényes, amennyiben azok az Ügyféllel szemben önállóan felelősek.

8. Titoktartási kötelezettség

- (1) A Felek kölcsönösen vállalják, hogy titokban tartanak minden, az ajánlat alapján ismertté vált, nem általánosan közismert információt (a továbbiakban „bizalmas információt”) és azt kizárólag a jelen ajánlat teljesítéséhez használják fel. A titoktartási kötelezettség ugyanakkor nem vonatkozik azokra az információkra, amelyek tekintetében a fogadó fél bizonyítja, hogy: (a) a nyilvánosságra hozó fél által történő közlés a titoktartási kötelezettségvállalást megelőzően ismert volt; vagy b) a nyilvánosságra hozó fél által történő közlés időpontját követően egy jogosult harmadik fél szabad felhasználás céljából és a szerződéses vagy jogszabályi titoktartási kötelezettség megsértése nélkül bocsátotta a rendelkezésére; vagy c) a nyilvánosság számára a nyilvánosságra hozó fél által történő, szerződéses vagy jogszabályi titoktartási kötelezettség megsértése nélküli közlés időpontjában ismert volt, vagy később vált ismertté; vagy d) a fogadó fél a nyilvánosságra hozó fél általi közlést megelőzően azokat önállóan dolgozta ki.
- (2) A fogadó fél kivételesen jogosult a nyilvánosságra hozó fél által rendelkezésére bocsátott bizalmas információkat a szükséges mértékben a következő személyekkel közölni, illetve a szükséges mértékben a következő személyek számára hozzáférhetővé tenni: a) saját vállalatának vagy a fogadó fél által a szerződés teljesítéséhez igénybe vett, a fogadó féllel kapcsolatban álló vállalatok alkalmazottai, valamint b) a fogadó fél által megbízott ügyvédek, adótanácsadók és könyvvizsgálók. A Proalpha jogosult továbbá az Ügyfél bizalmas információit a szükséges mértékben átadni vagy hozzáférhetővé tenni azon vállalatok alkalmazottai számára, amelyeket a Proalpha alvállalkozóként vesz igénybe a jelen szerződés rendelkezéseivel összhangban.
- (3) Amennyiben a fogadó fél jogosult a nyilvánosságra hozó fél bizalmas információit nyilvánosságra hozni vagy harmadik felek számára hozzáférhetővé tenni, ezen jog azzal a precedensfeltétellel jár, hogy a fogadó fél előzetesen tájékoztatta a harmadik felet a szóban forgó információ bizalmas jellegéről, és írásban kötelezte a harmadik felet az információ bizalmas kezelésére a jelen titoktartási előírásoknak megfelelő módon, kivéve, ha a harmadik fél ilyen írásbeli titoktartási kötelezettsége már más jogi vagy szerződéses alapon (pl. jogszabály vagy munkaszerződés alapján) fennáll.

Támogatási- és karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

- (4) Hacsak szerződés vagy jogszabály nem ír elő hosszabb titoktartási kötelezettséget, a nyilvánosságra hozó fél bizalmas információit a fogadó fél a szerződés megszűnését követő 3 évig titokban tartja.

9. Adatvédelem

Ha a Proalpha az Ügyfél számára az Általános adatvédelmi rendelet (GDPR) hatálya alá tartozó személyes adatokat kezel, a felek a Proalpha által biztosított minta alapján a GDPR 28. cikkének megfelelően Adatfeldolgozási megállapodást (DPA) kötnek. Az Adatfeldolgozási megállapodás a Trust Centerből letölthető és jelen szerződés mellékletét képezi. Továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései is alkalmazandók.

10. Vis maior

- (1) A Proalpha nem felelős a vis maior vagy azzal egyenértékű helyzetek miatti késedelmes teljesítésért. Ilyen esetekben a Proalpha jogosult a vis maior által érintett szolgáltatás nyújtását az akadályoztatás időtartamára és egy ésszerű indulási időre elhalasztani.
- (2) A vis maior olyan külső, előre nem látható esemény, amely az ésszerű gondosság és a műszakilag és gazdaságilag ésszerű eszközök alkalmazása mellett sem hárítható el vagy nem hárítható el időben, beleértve a kapcsolódó hatósági vagy szuverén intézkedéseket is. Vis maior különösen a következő események esetén fordulhat elő: háború, lázadás, zavargások, embargó, robbanás, tűz, árvíz, súlyos időjárás, terrortámadás, szabotázs, nukleáris- és reaktorbaleset, világjárvány, illetve az energiaellátás vagy a kommunikációs hálózatok / az internet nagymértékű meghibásodása.

11. Átruházás

Az Ügyfél a Proalpha előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem jogosult a jelen szerződésből eredő szerződéses jogait részben vagy egészben harmadik félre átruházni. Kivételt képeznek az Ügyfél pénzügyi követelései.

12. Írásbeli forma

Jelen ÁSZF vagy kiegészítései csak írásban módosíthatók. Ez vonatkozik az írásbeli formakövetelmény bármely módosítására is.

13. Választottbírószági záradék

- (1) A szerződésből eredő vagy azzal kapcsolatban felmerülő bármely vita, véleménykülönbség vagy követelés, beleértve annak érvényességét, értelmezését, teljesítését, felmondását vagy semmisségét, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Választottbírószági Közvetítői Eljárási Szabályzata szerint Választottbírószági eljárás útján kerül véglegesen rendezésre.
- (2) A Választottbírószág székhelye Budapest, Magyarország.
- (3) Az eljárás nyelve magyar, kivéve, ha a felek másként állapodnak meg.
- (4) A Választottbírószág egyetlen választottbíróból áll, kivéve, ha a felek ebben kifejezetten másként állapodnak meg.
- (5) A Választottbírószág döntése végleges és mindkét félre nézve kötelező érvényű.

14. Jogválasztás, joghatóság helye

- (1) Jelen szerződésre Magyarország joga az irányadó. Más jogrendszerre való további hivatkozások és az ENSZ nemzetközi adásvételi szerződésekről szóló egyezményére (CISG) való hivatkozás kizárt.
- (2) A szerződésből eredő és a szerződéssel kapcsolatos minden olyan jogvitára, amely választottbírószági eljárással nem rendezhető, a Budai Központi Kerületi Bíróság a kizárólagos illetékességgel rendelkező bíróság.

15. Érvényességi záradék

- (1) Amennyiben jelen szerződés vagy a mellékletek bármely rendelkezése érvénytelen, vagy érvénytelenné válik, vagy hiányosságot tartalmaz, kétség esetén a többi rendelkezés érvényessége nem sérül. Az érvénytelen rendelkezés helyett olyan érvényes rendelkezést kell elfogadottnak tekinteni, amely a lehető legközelebb áll a felek gazdasági szándékához. Ugyanez vonatkozik a hiányosságok pótlására is.
- (2) Jogilag elfogadhatatlan határidő esetén érvényes határidőt kell elfogadottnak tekinteni.