

FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

Kulcs-Felhő szolgáltatás

A jelen Felhasználási Feltételek célja a tárgyi hatálya alá tartozó Kulcs-Felhő szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő Felhasználó közötti jogviszony szabályozása.

A Szolgáltató

Név	Kulcs-Soft Számítástechnika Nyrt.
Székhely	1022 Budapest Törökvész u. 30/a
Céggjegyzékszám	01-10-045531
Adószám	13812203-2-41
Ügyfélszolgálat	+361-336-5300
Honlap	www.kulcs-soft.hu
E-mail	info@kulcs-soft.hu

1. SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

1.1. Kulcs-Felhő szolgáltatás (a továbbiakban: "**Kulcs-Felhő szolgáltatás**" vagy "**felhő szolgáltatás**" vagy "**szolgáltatás**"): a Szolgáltató által nyújtott, felhő (cloud) szolgáltatáson alapuló, virtuális infrastruktúra szolgáltatás, amelynek keretében Szolgáltató előre beállított infrastruktúrát (processzorkapacitás, memóriakapacitás, virtuális tárhely, hálózati hozzáférés, stb.) és azon keresztül elérhető előre beállított szoftverkörnyezetet bocsát a Felhasználó rendelkezésére, az előfizetett felhasználók számának mértékéig. A Felhasználó nem kezeli az alapul szolgáló fizikai infrastruktúrát, rendszerplatformot, kizárólag a rendelkezésre bocsátott alkalmazásokat. A szolgáltatás keretében használt Kulcs-Soft szoftverek licencét a Felhasználó, a Kulcs-Felhő szolgáltatástól függetlenül megvásárolta vagy béreli.

1.2. Felhasználó a Szolgáltatás keretében nem az érintett hardver- és szoftvereszköz felett, csak az eszköz egyes erőforrásai felett szerez korlátozott, a jelen Felhasználási Feltételekben meghatározott terjedelmű rendelkezési és használati jogot. Felhasználó a Szolgáltatás keretében nem jogosult a szervert fizikai szinten tároló helyszínre belépni, az eszközhöz fizikailag hozzáférni. Az adatok kizárólag elektronikus úton hozzáférhetők Felhasználó számára.

1.3. Amennyiben nem dedikált szervert biztosító szolgáltatást veszi igénybe, Felhasználó kizárólag a szolgáltatás keretében rendelkezésre bocsátott Kulcs-Soft ügyviteli szoftver használata céljából veheti igénybe a felhő szolgáltatást, egyéb gyártó szoftvereit egyedileg nem használhatja az előre beállított szoftverkörnyezetben.

1.4. Amennyiben nem dedikált szervert biztosító szolgáltatást veszi igénybe, Felhasználó tudomásul veszi, hogy más felhasználókkal megosztott erőforrást vesz igénybe és a Szolgáltatás keretében nem garantált az elérhető legnagyobb teljesítmény folyamatos elérhetősége.

1.5. Dedikált szervert biztosító szolgáltatás igénybe vétele esetén lehetőség van egyedi szoftverkörnyezet kialakítására, implementálására. Szolgáltató törekszik arra, hogy a Felhasználó igényeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe vegye az implementáció során, de a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a technológiai korlátok miatt a Szolgáltató nem vállalja, hogy korlátozás nélkül bármely gyártó, bármely alkalmazása alkalmas a Szolgáltatás keretében történő használatra. Felhasználó kötelezettséget vállal, hogy dedikált szervert biztosító szolgáltatás igénybe vétele esetén kizárólag igazoltan jogtiszta és vírusmentes szoftverek implementálására kerül sor, e körben a Szolgáltató mindennemű felelőssége kizárt.

1.6. Kezdeti implementáció után is van lehetőség későbbi további egyedi implementációs, konfigurációs lépések végrehajtására, azonban a Szolgáltató ezt további implementációs díj megfizetése után hajtja végre.

1.7. Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás keretében igénybe vett Kulcs-Soft ügyviteli szoftvereket az új verzió hivatalos megjelenése után legkésőbb 3 munkanappal telepíti a Felhasználó szoftverkörnyezetébe. Frissítés előtt, a nyilvántartott kapcsolattartó e-mail címre értesítő e-mail üzenetet küld, melyben szerepel a karbantartás tervezett időpontja. Az e-mail értesítést a Felhasználó lemondhatja, és ez esetben a Szolgáltató nem vállal felelősséget az értesítés hiányából eredő esetleges károkért. Felhasználó vállalja, hogy a jelzett szoftverkarbantartások előtt a szoftvereket leállítja, a szoftverkörnyezet használatát abbahagyja, és kilép a szolgáltatásból. Amennyiben ezt nem teszi meg, Szolgáltató a karbantartás előtt 5 perccel rendszeren belüli figyelmeztető üzenet küld, majd automatikusan kilépteti a Felhasználót.

1.8. Szolgáltató rendszeresen és automatikusan frissíti a szolgáltatás alapját jelentő Microsoft Windows Server operációs rendszert. Ezen frissítés emberi beavatkozás nélkül, minden héten szombaton megtörténik, egy előre meghatározott, hajnali 02:00 és 04:00 óra közötti időpontban. Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben a rendszerkarbantartás idejére futtatva hagyja a szoftvereit, akkor a rendszer azt automatikusan bezárja és a szoftverkörnyezetből az előfizetőt kilépteti. Szolgáltató kizárja a felelősséget arra az esetre, amennyiben az értesítések ellenére is a Felhasználó a szolgáltatást tovább használja és így a kiléptetésre kerülő Felhasználó által használt szoftverekben adatvesztés vagy a munkafolyamat félbeszakadása következik be.

1.9. A szoftverkörnyezet elérhetőségét a Szolgáltató Microsoft RDP protokoll 7.1-es és újabb verzióin keresztül nyújtja az alapértelmezettnek számító hálózati porton, mely a 3389-es számot jelenti. Szolgáltató biztosítja, hogy a Szolgáltatás nyújtásához a megfelelő internetes sávszélesség és hálózati válaszidő a rendelkezésre állási feltételekben (3. pont) részletezettek szerint folyamatosan rendelkezésre álljon a szoftverkörnyezet eléréséhez.

1.10. Szolgáltatás eléréséhez a Szolgáltató által is támogatott operációs rendszerek és kliens programok:

- Microsoft Windowsnak a Microsoft által aktívan támogatott verziókban található Távoli asztal kliens;
- Apple Macintosh OS X operációs rendszerhez kiadott Microsoft Remote Desktop kliensnek, az Apple App Storeból mindenkor elérhető legújabb verziója.

1.11. Szolgáltató nem zárja ki egyéb gyártó RDP protokoll használatára alkalmas szoftvereit a szoftverkörnyezet eléréséből, de támogatást nem tud biztosítani hozzá és nem vállal felelősséget az ebből eredő problémákért.

1.12. Felhasználó által használni kívánt egyedi betűtípus fájlok telepítésére abban az esetben van lehetőség, amennyiben a Felhasználó írásos igazolást nyújt be a terminál szervertes használati jog igazolására, illetve megfizeti Szolgáltató részére az implementációs díjat.

1.13. Szolgáltató egyedi forgalmazási licenc konstrukciót biztosít a Microsoft Office szoftverkörnyezetben történő használat biztosítására, mely felhasználó szám szerinti havi költség szerinti térítés mellett vehető igénybe. Egyéb, a Microsoft Office eltérő licenc konstrukcióinak telepítése nem minden esetben biztosítható, Szolgáltató csak az általa biztosított licenc konstrukció használhatóságára vállal felelősséget.

1.14. Dedikált szerveret biztosító szolgáltatás igénybe vétele esetén, amennyiben a Felhasználó nem veszi igénybe a Szolgáltató által forgalmazott egyedi konstrukciót a Microsoft Office használatára és a Felhasználó egyéb módon sem biztosít terminál szerveres környezetben használható Microsoft Office konstrukciót, a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a szoftverkörnyezetben használt Kulcs-Soft ügyviteli szoftverek nem minden funkciója lesz használható teljes körűen.

1.15. Felhasználó a szoftverkörnyezet használatának megkezdése előtt megadja a szolgáltatást igénybe vevők bejelentkezési és teljes nevét, és kizárólag ők lesznek jogosultak a szoftverkörnyezetének használatára, számukra a szolgáltató felhasználó fiókokat hoz létre. Amennyiben egy fiókra több helyről történik egy időben bejelentkezés, a korábban bejelentkezett fiók kapcsolata automatikusan és azonnal bontásra kerül, egy fiókkal egy időben csak egy felhasználó lehet a Szolgáltatásba bejelentkezve.

1.16. Szolgáltatás keretében lehetőség van a Felhasználó helyi infrastruktúrájában használt nyomtatók távoli asztal kapcsolaton történő aktív használatára. Szolgáltató lehető legnagyobb mértékben biztosítja a kezdeti implementáció során Felhasználó által jelzett nyomtatómodellekhez tartozó illesztőprogramok használatát, azonban nem vállalja, hogy bármely nyomtató bármely illesztőprogramja alkalmas lesz a Szolgáltatás keretében igénybe vett szoftverek nyomtatási feladatainak hibátlan végrehajtására, különösen akkor, ha a gyártó nem támogatja a nyomtató, Windows Server operációs rendszereken történő használatát.

1.17. Szolgáltatás nyújtásának alapfeltétele, hogy a Szolgáltatást igénybe vevő cég rendelkezzen, a szoftverkörnyezetében található szoftvereire vonatkozólag élő support szolgáltatással.

1.18. Szolgáltató vállalja, hogy munkanapokon 8:30 és 17:00 óra közötti időpontban telefonos és e-mailes ügyfélszolgálati rendelkezésre állást biztosít a Felhasználóknak. Ezen ügyfélszolgálat kiterjed a Kulcs-Soft szoftver használatára, a Felhasználói profilok kezelésére, valamint egyéb, a szerverek és szolgáltatások elérhetőségének a biztosítására.

1.19. A Felhasználó kijelenti, hogy megfelelő műszaki ismeretekkel rendelkezik a Szolgáltatás helyes használata, kezelése és irányítása vonatkozásában és kijelenti, hogy a Szolgáltatás keretében általa rögzített adatok és/vagy információk és/vagy tartalmak kezelése kizárólag az ő kockázatára és az ő felelősségi körébe tartozik.

1.20. A Szolgáltató jogosult a hardver és a szoftver komponensek normál technológiai fejlődésének következményeként a műszaki jellemzők, rendszerek és erőforrások módosítására, biztosítva ezáltal a Felhasználó részére a funkcionalitást.

2. ADATBIZTONSÁG ÉS ADATVÉDELEM

2.1. Kizárólag bizonyítottan a Szolgáltató hibájából előállt adatvesztés esetén Felhasználó kártérítési igénybejelentése alapján Szolgáltató visszatéríti az érintett Szolgáltatásra eső tárgyhavi díj összegét. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató ezen túlmenően nem felel az adatvesztésből vagy az elmaradt haszonból származó károkért, illetve a keletkezett károk kiküszöböléséhez szükséges költségekért.

2.2. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy üzemeltetési tevékenysége során olyan azonnali intézkedéseket hozzon, mely az előfizető szolgáltatásból történő ideiglenes kiléptetést eredményezheti. Erre csak a felhő szolgáltatás adat és üzembiztonságának megóvásának céljából, rendkívüli esetekben kerülhet sor. Ilyen esetekben a tájékoztatást a szolgáltató utólagosan teszi meg az előfizető felé.

2.3. Szolgáltató naponta legalább egy alkalommal biztonsági mentést végez a Felhasználó szoftverkörnyezetéről és adatbázisairól. Rendszerhiba esetén a szolgáltató, díjazás nélkül, gondoskodik a mentések visszatöltéséről. Egyéb, Felhasználó által kért adat-visszaállítás esetén, visszaállítási díjat számláz ki a Szolgáltató.

2.4. Felek kifejezetten akként állapodnak meg, hogy a Szolgáltató nem köteles semmilyen általános felügyeletre és ezért sem ellenőrzést, sem felügyeletet nem végez a Kulcs-Felhő szolgáltatáson keresztül. Szolgáltató a Felhasználó tevékenységét nem köteles ellenőrizni, nem felügyeli a Felhasználó és/vagy a megbízottjai és/vagy munkatársai által a Felhasználó saját hozzáférési adataival a szolgáltatás keretében bevitt információkat és/vagy adatokat és/vagy tartalmakat. Minden esetben a Felhasználó a szolgáltatásba való első belépése után szolgáltatás keretében esetlegesen bevitt és/vagy kezelt adatok kezelésének egyedüli tulajdonosa, a tárolt adatokért a felelősség kizárólag a Felhasználót terheli.

3. SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

3.1. Szolgáltató minden tőle elvárható intézkedést megtesz, hogy minden számlázási ciklusra számított rendelkezésre állás elérje az elvárt rendelkezésre állási értéket, mely havi szinten, a teljes szolgáltatási parkra számítva 99.9%.

3.2. Rendelkezésre állás értékbe csak az olyan nem tervezett, teljes szolgáltatás leállással járó, széles körű, több Felhasználót egyidejűleg érintő események számítanak bele, melyekről a Szolgáltató nem küldött előzetesen karbantartás értesítőt, és így váratlan szolgáltatás kiesésnek számítanak.

3.3. Amennyiben a rendelkezésre állási érték nem éri el havi szinten a 99.9%-os értéket, Felhasználó jogosult a rendszeres tárhely, erőforrás és üzemeltetési díjának időarányos visszatérítésére, legfeljebb a havi díj 100%-áig. Visszatérítést minden esetben Felhasználónak kell kezdeményeznie.

4. DÍJFIZETÉS

4.1. A Szolgáltatás igénybevételéért Felhasználó kezdeti implementációs és rendszeres havi-, vagy éves díjat köteles fizetni. Az Felhasználó által fizetendő rendszeres díjak összegét a Szolgáltató által közzétett – a hivatalos honlapról elérhető – mindenkori Program/Szolgáltatási árlista tartalmazza. A szolgáltatási hónap kezdete az adott naptári hónap első napjától az utolsó napjáig terjed.

4.2. A fizetés minden hónapban előre, az e-mailen kiküldött proforma számla alapján történik. Amennyiben a Felhasználó kiegyenlítette a havidíjat, Szolgáltató a Felhasználó részére a számlát távszámla formájában küldi meg. A számla papír alapú számlának minősül, csak nyomtatott formában hiteles, így a számla kinyomtatása és archiválása is a Felhasználó felelőssége.

4.3. Tárgyhónapban történő megrendelés esetén az ügyfélnek az első szolgáltatási hónap havidíját időarányosan kell megfizetnie. Tárgyhó 15-e utáni megrendelés esetén az első két szolgáltatási hónap havidíját egyidejűleg rendezni kell.

4.4. Szolgáltatás felhasználók számának növelését, csökkentését minden esetben írásban kell jelezni a szolgáltató részére. Módosítás az erre vonatkozó igény bejelentését követő hónaptól lehetséges, melytől azonban a Szolgáltató egyedi esetekben eltérhet.

4.5. Szolgáltatás egy előre fizetéses konstrukcióban igénybe vehető szolgáltatás. A szolgáltatási díjat Felhasználónak legkésőbb a tárgy hónapot megelőző hónap utolsó napjáig ki kell egyenlítenie.

4.6. A szolgáltatási időszak megkezdésekor kiegyenlítetlen számlával rendelkező Felhasználó hozzáférést a szolgáltatáshoz a Szolgáltató korlátozhatja. Amennyiben 15 nappal a lejárat után sem fizet a Felhasználó, úgy a Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést.

4.7. A fizetési határidőn túli szolgáltatás visszaállítására a Szolgáltató jogosult visszakapcsolási díjat felszámolni.

4.8. Az igénybe vett Szolgáltatások bővítése esetén a módosítás hatályba lépésének feltétele, hogy Felhasználó a kapcsolódó díjtöbblet aktuális számlázási időszakra eső időarányos részét a Szolgáltató részére megfizesse. Az igénybe vett Szolgáltatások csökkentése esetén Felhasználó díjvisszatérítésre nem jogosult.

4.9. Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásra vonatkozó Díjszabást a piaci viszonyoknak és az általa igénybe vett közreműködők Díjszabásának figyelembevételével rendszeresen felülvizsgálni és szükség esetén módosítani. Szolgáltató a Díjszabás módosításáról annak hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően köteles írásban vagy e-mailben értesíteni Felhasználót. A módosítás a már folyamatban lévő, díjfizetéssel már rendezett (havi vagy éves) tárgyidőszakban fizetendő díjakat nem érinti.

5. FELELŐSSÉG

5.1. Felhasználó köteles a szolgáltatást a jogszabályoknak megfelelő módon felhasználni. Amennyiben a Szolgáltató észleli, hogy Felhasználó megsérti a szerzői és szomszédos jogokra vonatkozó jogszabályokat, illetve más jogszabályba ütköző cselekményt folytat, úgy jogosult a Szolgáltatás felfüggesztésére vagy korlátozására, valamint a szerződés azonnali hatályú felmondására.

5.2. Felhasználó nem hozhatja hozzáférési kódjait, jelszavait harmadik fél tudomására, köteles azokat bizalmasan kezelni, valamint jelszavait olyan módon megválasztani, hogy ez megfelelő biztonságot nyújtson. Szolgáltató nem vállal felelősséget a Felhasználó adatbázisának, szoftverkörnyezetének biztonságáért, amennyiben a Felhasználó által választott jelszavakat felhasználva illetéktelen hozzáférés történik.

5.3. Az Felhasználó a Szolgáltatást kizárólag jogszerű célra és módon veheti igénybe. Felhasználó felelősséggel tartozik az általa a Szolgáltatónak vagy harmadik személyeknek okozott károkért és egyéb esetleges jogsértésekért. A Szolgáltató jogsértés észlelése esetén a Szolgáltatást korlátozhatja, vagy indokolt esetben a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

5.4. Szolgáltató az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti közvetítő szolgáltatónak minősül, így nem köteles ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információ tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak. Felhasználó a polgári jog szabályai szerinti teljes kártérítési felelősséggel tartozik az általa a Szolgáltató szoftverében, adataiban okozott minden kárért.

5.5. A Szolgáltató nem felel azért, ha partnerszolgáltatói (akiktől hálózati elérési szolgáltatást veszi igénybe) rajta kívül álló okból korlátozzák, szűrik a forgalmat. A Szolgáltató mindent megtesz az esetleges hibák kijavítása érdekében illetve azért, hogy ilyen esemény ne következzen be.

Kizárólag bizonyítottan a Szolgáltató hibájából előállt adatvesztés esetén a Felhasználó kártérítési igénybejelentése alapján Szolgáltató visszatéríti az érintett Szolgáltatásra eső tárgyhavi díj összegét. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató ezen túlmenően nem felel az adatvesztésből vagy az elmaradt hasznóból származó károkért, illetve a keletkezett károk kiküszöböléséhez szükséges költségekért. A Szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatási díjak a jelen pont szerinti felelősségkorlátozásra is tekintettel kerültek megállapításra.

5.6. Egyik Fél sem felel a Szerződés szerinti kötelezettsége nem, vagy hibás teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, illetve más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

6. SZERZŐDÉS HATÁLYA, MÓDOSÍTÁS

6.1. A Szerződés a Megrendelő lap Szolgáltató részére történő megküldése után, a kezdeti díjak megfizetésével lép hatályba, és határozatlan időre szól.

6.2. A Szerződést bármely Fél indokolás nélkül felmondhatja írásban 30 napos felmondási idővel, de legkorábban a következő hónap utolsó napjára. Felhasználó általi felmondás esetén a felmondás érvényességének feltétele, hogy Felhasználónak ne legyen lejárt díjtartozása. A felmondási időszak végéig Szolgáltató köteles a Szolgáltatásokat nyújtani, az Felhasználó pedig a vonatkozó díjakat megfizetni.

6.3. A Szerződést bármely Fél azonnali hatállyal felmondhatja, ha a másik Fél a Szerződésből fakadó kötelezettségét súlyosan megsérti. Felhasználó általi súlyos szerződésszegésnek minősül különösen – de nem kizárólagosan – ha Felhasználó a Szerződés alapján igénybevett Szolgáltatásokért járó ellenérték megfizetésével 15 napon túli késedelembe esik.

6.4. Az Felhasználó a Szerződés megszűnése napjáig köteles a Szolgáltatás keretében általa feltöltött adatokat átvenni és azok mentéséről gondoskodni. A szolgáltatási szerződés megszűnését követő 15 napon belül a Szolgáltató a Felhasználó adatbázis állományát díjmentesen a Felhasználó rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató 3 alkalommal megkísérli a Felhasználó részére az adatbázisának az átadását. Ezt követően a Szolgáltató nem köteles az adatállományok további tárolására.

6.5. Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásra vonatkozó díjszabást a piaci viszonyoknak és az általa igénybe vett közreműködők díjszabásának figyelembevételével rendszeresen felülvizsgálni és módosítani. Szolgáltató a díjszabás módosításáról annak hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően köteles írásban vagy e-mailben értesíteni Felhasználót. A módosítás a már folyamatban lévő, díjfizetéssel már rendezett (havi vagy éves) tárgyidőszakban fizetendő díjakat nem érinti.

6.6. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatást folyamatos fejlődés jellemzi. A Szolgáltató jogosult a jelen Felhasználási Feltételek, egyoldalú módosítására. Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely díj csökken – a Felhasználót értesíteni.

7. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

7.1. A Felhasználó irányába történő valamennyi közlést a Szolgáltató elektronikus levélben a Felhasználó által megadott címre küldi. A Felhasználó köteles címeinek és elérhetőségeinek esetleges változásait haladéktalanul közölni a Szolgáltatóval.

7.2. A jelen Felhasználási Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk. rendelkezései irányadók.

7.3. Jelen szerződéssel kapcsolatban Felek alkalmazandó jogként a magyar jogot kötik ki. Bármely vita eldöntésére, amely a jelen szerződésből, vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, Felek alávetik magukat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság eljárásának.