

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ÜZEMELTETÉSI ÉS TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS

Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2026.01.01.

A Szolgáltató adatai

Cégnév, cégforma:	Ketsh Kft.
Székhely:	7622 Pécs, Nagy Lajos király útja 14. fszt. 3.
Levelezési/telephely cím:	1115 Budapest, Kelenföldi út 2.
A Vállalkozás telefonszáma:	+3630 462 8788
A Vállalkozás e-mail címe:	info@ketsh.hu
Cégjegyzékszám/nyilvántartási szám:	02-09-078175
Adószám:	23686513-2-02
A Vállalkozás képviselője:	Gergely Dávid, Szendrei Márton ügyvezető
A Vállalkozás értékesítési online felülete (domain név):	ketsh.hu
Bankszámlaszám:	HU18 10701214 69859319 51100005

Mit tartalmaz ez a dokumentum?

A Megrendelő és a Vállalkozás között létrejött szerződés (továbbiakban: „**Szerződés**”) tartalmát

- (i) a Megrendelő és a Vállalkozás között a szolgáltatás megrendelése során létrejövő egyedi feltételek
és
- (ii) a jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) együttesen határozzák meg.

A Felek között korábban létrejött szerződés(ek), szóbeli megállapodások vagy ráutaló magatartással létrejött egyéb megállapodás jelen Szerződés (ÁSZF + egyedi feltételek) megkötésével hatályát veszti.

Ennek megfelelően az ÁSZF az alábbiakat tartalmazza:

- a cégünk fontosabb adatait, elérhetőségét,
- az Önt, mint Megrendelőt, és a bennünket, mint Vállalkozást megillető jogokat és kötelezettségeket,

- a megrendelési folyamattal kapcsolatos információkat (például megrendelés menete, a szerződés írásba foglalt-e, a szerződéskötés nyelve, sor kerül-e iktatásra, adatbeviteli hibák javítása, ajánlati kötöttség és visszaigazolás stb.)
- a teljesítési határidők egyes szabályait,
- a felelősségi szabályokat,
- a kellékszavatosságról szóló tájékoztatást,

Fogalmak

Az ÁSZF-ben használt fogalmak meghatározásait az II. Mellékletben gyűjtöttük össze teljes körűen a Megrendelő számára. A jobb szövegértés érdekében itt a törzsszövegben is egyes részekenél meghatározunk fogalmakat.

Technikai információk, kötelező tájékoztatások

A jogszabályok által előírt egyes más tájékoztatásokat, melyeket az ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon vagy az egyedi megrendelések során küldött elektronikus leveleinkben találja meg.

Vonatkozó jogszabályok

A Szerződésre irányadó jog Magyarország jogszabályai. Felsoroltuk a legfontosabb jogszabályokat, hogy Megrendelő első kézből és teljesen hiteles forrásból is meggyőződhesen jogairól:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (különösen a Hatodik Könyv)
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
-

Bevezetés

A Szerződés nyelve

A Szerződés nyelve magyar.

Alapvető információ: ki tesz ajánlatot és ki fogadja azt el?

A Honlapon közzétett információk nem minősülnek a Vállalkozás részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. Az ajánlatot a Vállalkozással való kapcsolatfelvétel után küldjük meg Megrendelőnek, amelyet Megrendelő elfogad és így jön létre közöttünk a szerződés.

Alapvető információ: írásbeli-e a közöttünk létrejött szerződés?

A Megrendelő és a Vállalkozás közötti elektronikus úton vagy más módon kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Vállalkozás nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

Megrendelés leadása, szerződés létrejötte

A megrendelések leadása kizárólag e-mailben lehetséges.

Megrendelő a szolgáltatás használata és/vagy a Felek közötti email-es kommunikáció során tanúsított ráutaló magatartásával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és a konkrét Termék(ek)/ Szolgáltatások megrendelésére vonatkozó egyedi feltételeket.

1 A RENDSZER ÜZEMELTETÉSE, A RENDSZER RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

- 1.1.1 Amennyiben Felek kimondottan rendszerüzemeltetési megállapodást kötöttek, Rendszer üzemeltetése keretében a Vállalkozó vállalja, hogy különösen, de nem kizárólagosan az 1. mellékletben leírt üzemeltetési feladatokat- és mindazokat a szükséges tevékenységeket folyamatosan elvégzi, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a felhasználók Megrendelő ügyfelei számára nyújtott szolgáltatást biztosítani tudja.
- 1.1.2 Az üzemeltetés keretében Vállalkozó biztosítja a Rendszer rendelkezésre állását az 1. mellékletben leírtak szerint.

2 BEJELENTÉS FOGADÁSA

2.1 Bejelentés fogadása és feldolgozása

- 2.1.1 A bejelentések lehetnek hibabejelentések és egyéb Szolgáltatással kapcsolatos (pl. támogatást igénylő) bejelentések. Alapesetben Megrendelő e-mailen jelzi Vállalkozó felé az igényét. A jelen Szerződés elfogadásakor a Vállalkozó a JIRA rendszeréhez – mint helpdesk és ticketing rendszerhez – tud igény esetén közvetlen hozzáférést nyújtani a Megrendelő számára.
- 2.1.2 Vállalkozó a nyilvántartásba vett bejelentéseket köteles a Szerződés megszűnésétől számított 6 hónapig megőrizni, és abba Megrendelőnek előzetes egyeztetést követően betekintést engedni.

3 HIBAEELHÁRÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

3.1 Általános rendelkezések

- 3.1.1 A Hibaelhárítási Szolgáltatás keretében a Vállalkozó a hibabejelentés nyomán közreműködik a Rendszer hibáinak elhárításából adódó feladatok elvégzésében, azaz (a) felveszi a hibajegyet a helpdesken, (b) elvégzi a jelzett hiba behatárolását, és (c) a valósnak bizonyult hiba kijavítását elvégzi, vagy (d) ha a hibát saját hatáskörben nem tudja kijavítani, ezt jelzi a Megrendelőnek.
- 3.1.2 Felek megállapodnak, hogy a Rendszer hibás működése során keletkezett hibás/elvesztett adatok kijavítása/helyreállítása is a Vállalkozó feladata, így a Havi Szolgáltatási díjon felül külön díjat ennek elvégzéséért nem számíthat fel.

3.2 A hiba kijavítása

- 3.2.1 A hibabehatárolás eredményétől függően a prioritási besorolás szerinti határidők betartásával Vállalkozó a hibát kijavítja.
- 3.2.2 Ha a Vállalkozó a hibát kiváltó okot határidőre nem tudja megszüntetni, a hibajavításnak úgy is eleget tehet, ha a hibát egy olyan megkerülő megoldással hárítja el (megszünteti a hibajelenséget), ami a Rendszernek a tényleges hibajavítással elérhető szinttel azonos szintű működőképességét biztosítja. Ha a Vállalkozó a megkerülő hibajavítással nem tudja biztosítani a Rendszer azonos szintű működőképességét, de megkerülő megoldással alacsonyabb hibaosztályúra csökkenti a hibát (hibajelenséget), a hibajavításra a továbbiakban az alacsonyabb hibaosztályra vonatkozó teljesítési határidő lesz az irányadó.

4 TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

4.1 Támogatási Szolgáltatásokra vonatkozó általános rendelkezések

- 4.1.1 A Rendszert érintő minden módosítás (kivéve a jelen Szerződés hatálya alatt nyújtott egyéb szolgáltatások) nyomán létrejövő új Rendszer változat esetén Vállalkozó köteles az ÁSZF 4. pontjába foglalt rendelkezéseinek betartására.
- 4.1.2 A Megrendelő által igényelt módosításokat (új változat elkészítését) a Vállalkozó köteles az 1. sz. melléklet szerinti ráfordítás alapú díjak alapulvételével elvégezni. Vállalkozó jogosult a Támogatási Szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérést elutasítani, ha az igényelt ráfordítás a 5 embernapot meghaladja. Ez esetben a Felek külön állapodnak meg a fejlesztés elvégzésének feltételeiről.
- 4.1.3 Az új változat fejlesztése során Megrendelő külön utasítása vagy kérése nélkül is úgy kell eljárni, hogy
- a) a (forrás)kód módosításai megfelelően követhetők legyenek szabványos verziókezelési eljárás alkalmazásával;
 - b) a módosításokkal érintett Rendszer dokumentációk is megfelelően módosításra kerüljenek egységes szerkezetű új dokumentum verziók készítésével.
- 4.1.4 Az új változatok felhasználásának feltételeire eltérő megállapodás hiányában a jelen Szerződésben foglaltakat kell alkalmazni.

4.2 Támogatási Szolgáltatásokra vonatkozó szabályok

- 4.2.1 Ajánlatkérés, ajánlattétel az ajánlat kiegészítése

- 4.2.1.1 A Rendszerrel kapcsolatos fejlesztési igény jelentkezésekor Megrendelő elektronikus levélben ajánlatkérést küld Vállalkozónak.
- 4.2.1.2 Ha a Szerződés hatálya alatt a Megrendelő ajánlatkérést küld Vállalkozónak, Vállalkozó köteles 10 munkanapon belül ajánlatot tenni.
- 4.2.1.3 Vállalkozó az ajánlatkérés megérkezését követő 3 munkanapon belül kérheti az ajánlatkérés, illetve ennek részeként a fejlesztéssel kapcsolatos specifikáció és a fejlesztés ütemezésének további pontosítását. Ebben az esetben az ajánlattételre nyitva álló határidő megfelelően, de legalább további 1 munkanappal meghosszabbodik.
- 4.2.1.4 Vállalkozó az ajánlatkérésre adott ajánlatában megjelöli (a) a fejlesztés teljesítésére vonatkozóan vállalt időmennyiséget (emberóra számot), (b) a Megrendelővel folytatott egyeztetések során kialakult pontosított specifikációt és ütemezést, és (c) a Megrendelő által az ajánlatkérésben megjelölt más feltételeket.
- 4.2.1.5 Vállalkozót az ajánlat 30 napig köti.
- 4.2.1.6 Ha Megrendelő az ajánlat elfogadását megelőzően az ajánlat módosítását vagy további kiegészítését kéri, új ajánlatkérést bocsát ki, amelyben az előző ajánlatkérés törlését és új ajánlat készítését vagy az előző ajánlat kiegészítését kéri. Ha Megrendelő az előző ajánlat kiegészítését kéri, a Vállalkozót a kiegészítendő (előző) ajánlatkérésre tett ajánlata a 30 napon túl is köti, mindaddig, amíg az ajánlatkérés kiegészítésére adott kiegészítő ajánlat is a Vállalkozót köti.
- 4.2.2 Megrendelés és a Megrendelés teljesítése (a fejlesztés elvégzése)
- 4.2.2.1 Ha a Megrendelő az ajánlatot elfogadja, akkor megrendelést küld a Vállalkozónak, visszaigazolv az elfogadott ajánlatot.
- 4.2.2.2 Megrendelő az átadott fejlesztéseknek és a hozzájuk kapcsolódó dokumentációnak a Szerződésben, a megrendelésben, az annak részét képező specifikációban foglaltaknak, illetve az esetlegesen már korábban elfogadott más fejlesztéseknek való megfelelőségét az átadást követő 15 napon belül megvizsgálja, és kifogásait Vállalkozónak megküldi vagy elfogadja a Támogatási Szolgáltatás eredményét.
- 4.2.2.3 Ha Megrendelő a rendelkezésére álló 15 napos határidőn belül az átadott fejlesztés megvizsgálásával vagy elfogadásával kapcsolatban nem nyilatkozik, a fejlesztést átvettnek, illetve elfogadottnak kell tekinteni.
- 4.2.2.4 Ha Megrendelő meg nem alapozott kifogást tesz, a Vállalkozó rendelkezésére álló határidő az így okozott késedelem idejével meghosszabbodik.
- A kifogások alapján Vállalkozó, a Felek eltérő megállapodása hiányában 5 munkanapon belül elkészíti az adott fejlesztés javított változatát, és azt Megrendelőnek átadja.
- 4.2.2.5 Ha Vállalkozó a fejlesztés elkészítését vagy kijavítását megtagadja, Megrendelő az adott megrendeléstől elállhat.
- 4.2.2.6 Ha a fejlesztés a kijavítás után sem alkalmas a felhasználásra, Megrendelő választása szerint az adott megrendeléstől elállhat vagy a fejlesztés ismételt visszaadása mellett és a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeinek alkalmazásával igényelheti az ismételt kijavítását.
- 4.2.2.7 Felek a szerzői jogról szóló 1999. LXXVI. tv. 49. §. és 60. § (4) bekezdés második mondatában foglalt rendelkezések alkalmazását kizárják.
- 4.2.3 A megrendelésekre vonatkozó változáskezelés
- 4.2.3.1 Ha a Megrendelő a megrendelésben foglaltaktól el kíván térni („változaskérés”), és a változaskérés időpontját megjelöli, Vállalkozó a változaskérésben foglaltak teljesíthetőségét 5 napon belül megvizsgálja, és ajánlatot tesz a Megrendelőnek a változaskérés teljesítéséhez szükséges többletdíjazásról, valamint a munka teljesítésének ütemezéséről.

- 4.2.3.2 Ha Megrendelő a Vállalkozó választól számított 15 napon belül írásban elfogadja a Vállalkozó ajánlatában foglalt feltételeket, Vállalkozó válasza elfogadott ajánlatnak minősül, és arra Felek eltérő megállapodása hiányában a változaskéréssel érintett megrendelés is irányadó.

5 DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG

5.1 A díjfizetés általános szabályai

- 5.1.1 Megrendelő a Szolgáltatások nyújtása fejében az ÁSZF 1. mellékletben meghatározott díjat fizeti meg.
- 5.1.2 Az ÁSZF 1. mellékletében meghatározott Web Üzemeltetési Szolgáltatási havidíj az ott meghatározott szolgáltatások díját átalánydíj jelleggel, korlátlan időtartamban magában foglalja.
- 5.1.3 Az Üzemeltetési Szolgáltatás havidíjban foglalt Szolgáltatásokon túli egyéb Szolgáltatásokért az 1. mellékletben meghatározott ráfordítás alapú díj szerint kiszámlázni.
- 5.1.4 A Szerződés alapján nyújtott időszakos Szolgáltatásokat (üzemeltetési szolgáltatás) Vállalkozó időszakonként előre számlázza ki teljesítés igazolás (TIG) nélkül. Vállalkozó a Ptk. 6:38. § (1) bekezdése és a 2007.VII. tv. 159. § (1) alapján teljesítés igazolás (TIG) nélkül jogosult számlát kiállítani a Szerződés alapján teljesített szolgáltatásainak ellenértékéről.
- 5.1.5 Megrendelő a számlában foglalt díjakat legkésőbb a számla kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles megfizetni. A fizetés módja a Vállalkozó számláján megjelölt – ennek hiányában a Szerződés 1. pontjában Vállalkozónál rögzített – bankszámlaszámra történő banki átutalás.
- 5.1.6 Ha Megrendelő késedelmesen teljesíti fizetési kötelezettségét, Vállalkozó jogosult 15% késedelmi kamatot érvényesíteni, illetve a 2016. évi IX. törvény 3. § (1) bekezdésben foglalt 40 euronak megfelelő forint összeget követelni. Ha Megrendelő fizetési kötelezettségét 10 munkanap késedelem után sem rendezi, Vállalkozó jogosult előzetes tájékoztatást követően a szolgáltatás részleges, vagy teljes korlátozására. Késedelmes fizetésből eredő korlátozás/kikapcsolás esetén a szolgáltatás visszaállításának egyszeri díja nettó 15.000 Ft.

5.2 A Támogatási Szolgáltatás díjának megfizetése

- 5.2.1 Az ajánlatkérés alapján tett megrendelés Szolgáltatási Díját az adott megrendelés tartalmazza, amelyet a Vállalkozó a Támogatási Szolgáltatás teljesítése után számlázhat ki.

Támogatási szolgáltatás esetén Megrendelőnek 15 naptári nap áll rendelkezésre a tesztelésre és/vagy a támogatási szolgáltatás eredményének elfogadására. Amennyiben Megrendelő nem kifogásolja a támogatási szolgáltatás eredményét a fenti 15 naptári napon belül, úgy a támogatási szolgáltatás eredménye elfogadottnak minősül.

Vállalkozó a Ptk. 6:38. § (1) bekezdése és a 2007.VII. tv. 159. § (1) alapján teljesítés igazolás (TIG) nélkül jogosult számlát kiállítani a Szerződés alapján teljesített támogatási szolgáltatásainak ellenértékéről.

- 5.2.2 A Vállalkozó köteles a számlában megjelölni a megrendelés azonosítóját vagy egyéb kapcsolódó adatát.

6 IPARJOGVÉDELMI ÉS SZERZŐI JOGI RENDELKEZÉSEK

- 6.1.1 Vállalkozó vállalja, hogy ha jelen Szerződés alapján olyan szoftvert/webhely kódot módosít (javít, továbbfejleszt, átdolgoz), amelyre vonatkozóan Felek külön szerződésben, így különösen a Fejlesztési Szerződésben rendelkeztek a szerzői

joggal kapcsolatos kérdésekben, továbbra is e külön szerződésben foglalt feltételek az irányadóak a módosított szoftver szerzői jogi rendelkezéseire vonatkozóan.

- 6.1.2 Egyéb, a jelen Szerződés alapján megvalósított független fejlesztésekre vonatkozóan a Vállalkozó a Fejlesztési Szerződésben meghatározott feltételek szerint biztosítja Megrendelőnek a felhasználási jog megszerzését és a vonatkozó forráskód és forrásállomány felhasználását.

7 FELEK EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

7.1 Együttműködési kötelezettség

- 7.1.1 Vállalkozó köteles a Szerződés teljesítése során együttműködni a Megrendelő által meghatározott harmadik személyekkel.
- 7.1.2 A Rendszer új interfészének fejlesztése vagy csatlakoztatása esetén a Vállalkozó az új interfész fejlesztése, tesztelése és implementációja és tesztelése során köteles az új interfész szállítójával együttműködni.
- 7.1.3 Vállalkozó felel minden olyan kárért, amely a jelen pont szerinti együttműködési kötelezettségének vétkes megszegése okoz.

7.2 Vállalkozó tájékoztatási kötelezettsége

Vállalkozó az általa végzett tevékenység közben köteles Megrendelő figyelmét értesítés keretében felhívni az általa észlelt (a) rendellenes környezeti feltételekre, (b) üzemeltetési szokásra, vagy (c) bármely egyéb, a Rendszer működése szempontjából veszélyforrást jelentő gyakorlatra, hibaforrásra, még akkor is ha ez a Rendszer működését közvetlenül nem fenyegeti.

8 A SZERZŐDÉS HATÁLYA, MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA

8.1 A Szerződés hatálya

A Szerződés a Rendszer éles üzembe állítása napján lép hatályba, azaz azon a napon, amikor a Rendszert a Megrendelő elfogadta és azt a felhasználók számára elérhetővé teszi teljes funkcionalitással. A Szerződés határozatlan idejű.

8.2 A Szerződés megszűnése

- 8.2.1 Bármely Fél a Szerződést indokolás nélkül felmondhatja a szolgáltatási időszak (negyedév, félév, év) vége előtt minimum 10 munkanappal a másik félhez intézett elektronikus levélben közölt nyilatkozatával.
- 8.2.2 Minden előzetes figyelmeztetés nélkül Vállalkozó jogosult a szolgáltatásait szüneteltetni, amennyiben Megrendelő a részére megküldött számlában közölt fizetési határidő eredménytelen lejárta után 3 munkanappal sem egyenlíti ki a számla ellenértékét.
- 8.2.3 Vállalkozó jogosult a Szerződést azonnali hatállyal, Megrendelő írásbeli értesítésével felmondani, ha Megrendelő Vállalkozó írásbeli felszólítása ellenére 30 napon túl sem tesz eleget valamely esedékes fizetési kötelezettségének.
- 8.2.4 A Szerződés megszűnése a jogszavatosságra, a Szerződés teljesítése során létrejött és átadott szerzői művek felhasználási jogának engedésére, illetve szerzői vagyoni jogok átruházására vonatkozó rendelkezések hatályát nem érinti.
- 8.2.5 Jelen szerződés megszűnése a folyamatban lévő megrendelt Támogatási Szolgáltatások teljesítését csak akkor érinti, ha Megrendelő azoktól kifejezetten elállt.
- 8.2.6 Felek a felmondás hatályosulásáig elvégzett munkákkal elszámolnak.
- 8.2.7 A Szerződés megszűnésekor Vállalkozó a Szolgáltatások nyújtásának során keletkezett dokumentumokat, kódokat, adathordozókat köteles Megrendelőnek elektronikus formában átadni.

9 EGYÉB RENDELKEZÉSEK

9.1 A Szerződés módosítása

Vállalkozó a díjat jogosult évente egy alkalommal, elsőként minden év január 1-én egyoldalúan megemelni. Vállalkozó a Megrendelő az emelésről legalább annak hatálybalépését 10 nappal megelőzően értesíti.

9.2 Mellékletek

Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

1. sz. melléklet – Szolgáltatási Díjak
2. sz. melléklet – Fogalom meghatározások

SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK

A jelen mellékletben feltüntetett díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót

1 Web üzemeltetési szolgáltatás havi díja:

	XS	S	M	L
Havidíj (nettó / hó)	3 790 Ft	7 790 Ft	13 900 Ft	17 900 Ft-tól*
Tárhely (web és email)	1 GB	2,5 GB	5GB	10GB + minden további 5GB + 1000 Ft
Rendszeres biztonsági frissítések	Nincs	Félévente	Háromhavonta	Havonta
Rendszeres backup	1 db backup a csomag indulásakor	Félévente	Háromhavonta	Havonta
Normál üzemelést nem hátráltató hiba esetén	5 munkanapon belül javítás	2 munkanapon belül javítás	2 munkanapon belül javítás	1 napon belül javítás
Normál üzemelést hátráltató hiba esetén	Legutolsó biztonsági mentés visszaállítása 2 munkanapon belül	Legutolsó biztonsági mentés visszaállítása 2 munkanapon belül	Legutolsó biztonsági mentés visszaállítása 24 órán belül	Legutolsó biztonsági mentés visszaállítása 24 órán belül
Közvetlen telefonos hibabejelentés, egyeztetés	Nem	Igen	Igen	Igen
Service Desk használat a hibabejelentésekre	Nem	Nem	Igen	Igen
Alertek (értesítők), ha nem működik a rendszer	Nem	Nem	Igen	Igen
E-mail management	0	0	20 perc / hónap	20 perc / hónap
(Kritikus) Biztonsági frissítések azonnali telepítése	Nem	Nem	Nem	Igen
Ad-hoc frissítések	Nem	Nem	Nem	Igen
Domain kezelés (új oldal esetén)	Nem	Nem	Nem	Igen

*Egyedi díjszabás: Ügyféllel megbeszéltek szerint

2 Automata szekrény üzemeltetési szolgáltatás havi díja:

Szoftver licenz díj: Automata szekrények működéséhez elengedhetetlen csomagbox szoftver havidíja a rekeszek száma és használati módja szerint kerül egyedileg meghatározásra.

Üzemeltetési díj: Kizárólag külön szerződésben meghatározottak szerint. Az alap szoftver licenz NEM tartalmaz üzemeltetési szolgáltatást!

Üzemeltetési szerződés tartalmazhat:

- távfelügyelet, bármilyen incidens esetén riasztással
- rendszeres riport (szekrény használat, beragadt csomagok, stb.)
- rendszeres karbantartás (szekrény ellenőrzése, zsanérok, záruk igazítása, stb.)
- Ügyfélszolgálat (adott napi 8-10-12-16-24 órában)

3 Támogatási Szolgáltatások díjai

A ráfordítás alapú díjakat egyedi megrendelések alapján adott ajánlat és annak Megrendelő általi elfogadása után történő teljesítés után számlázhatja ki a Vállalkozó.

Minden egyéb kérés a fejlesztés átadása után 13.500 Ft + Áfa / óra díjon történik.

A nyelvesítés előkészítése, amennyiben szükséges 30.000 Ft + ÁFA / nyelv. A nyelvi anyagok fordítását és feltöltését az ár nem tartalmazza.

Az ár egy összegben, a fejlesztés élesítése után fizetendő 8 napos fizetési határidővel. Az ár a domain nevekkel járó költségeket nem tartalmazza.

Automata szekrények esetében a támogatási szolgáltatás online és személyesen is történhet, a kérés/hiba típusa alapján.

Személyes kiszállás esetén a kiszállási díj Budapesten egységesen nettó 15.000Ft, Budapesten kívül nettó 10.000Ft + 300Ft/km.