

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) az 1. pontban meghatározott szolgáltató (a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) neve alatt működtetett **AI mee** mesterséges intelligencia alapú keretrendszer (a továbbiakban: **Rendszer**, vagy **AI mee**) használatának főbb általános szabályait rögzíti.

Jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltatóval a Rendszerrel kapcsolatosan létrejövő jogviszonyokra terjed ki. Amennyiben a Partner úgy dönt, hogy igénybe kívánja venni a Szolgáltató szolgáltatásait, figyelmesen olvassa el jelen ÁSZF-et. Felhívjuk figyelmét arra, hogy a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételével elfogadja jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket.

Jelen ÁSZF mindenkor hatályos változata elérhető a Szolgáltató honlapján.

Jelen ÁSZF hatálybalépésének dátuma: 2025. 09. 22.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: „Ptk.”) vonatkozó rendelkezéseire, azzal, hogy a vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései külön kikötés nélkül is irányadók a szolgáltatásokat igénybe vevőkre.

Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés nyelve magyar, a Szolgáltató nem veti alá magát magatartási kódex rendelkezéseinek.

Jelen ÁSZF szerint létrejött szerződés kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, az utólag hozzáférhető és megtekinthető, azt a Szolgáltató nem iktatja.

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Cégnév	Danubius AI Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely:	2600 Vác, Zichy utca 12.
Cégjegyzékszám	13-09-243561
Adószám:	32926013-2-13
Céggépviselő neve és beosztása:	Balogh Péter, vezető tisztségviselő
Nyilvántartó bíróság:	Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága
Levelezési cím:	2600 Vác, Zichy utca 12.
Telefon:	+36 20-343-3554
E-mail cím:	info@ai-mee.io

Tárhelyszolgáltató:

Microsoft Ireland Operations Ltd, (székhely: One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Írország, tárolás helye: Németország, email cím: eureg@microsoft.com; honlap: www.microsoft.com.

OVH GmbH (székhely: Oskar-Jäger-Str. 173/K6, 50825 Köln, Deutschland, tárolás helye: Németország, email cím: ; honlap: <https://www.ovhcloud.com/de/>)

Contabo GmbH (székhely: Aschauer Strasse 32a, 81549 München, Németország, tárolás helye: Németország, email cím: info@contabo.com; honlap: www.contabo.com.

LLM szolgáltató(k):

Microsoft Ireland Operations Ltd, (székhely: One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Írország, email cím: eureg@microsoft.com; honlap: www.microsoft.com.

Google Ireland Limited (székhely: Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írország, email cím: legal-notices@google.com; honlap: <https://policies.google.com/>)

2. DEFINÍCIÓK

Egyedi szerződés: a jelen ÁSZF-ben foglalt jogviszonyra vonatkozó egyedi feltételek, amelyet a Szolgáltató és a Partner is aláír.

Partner: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely igénybe veszi a Szolgáltatást. Szolgáltató kifejezetten kizárja a fogyasztóval és a fogyasztónak minősülő vállalkozással való szerződéskötést.

Rendszer: az AImee egy mesterséges intelligencia (továbbiakban: AI) alapú keretrendszer, amely kifejezetten az ügyfélszolgálat modernizálását és automatizálását szolgálja. A Rendszer harmadik fél által biztosított nagy nyelvi modelleket (továbbiakban: LLM) használ a szövegek feldolgozására, válaszok előállítására.

Felek: A Szolgáltató és a Partner együttes említése.

Fogyasztó: A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Fogyasztónak Minősülő Vállalkozás: A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”) 2. § a) pontja szerinti vállalkozás. Erre tekintettel békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás.

Szerződés: A jelen ÁSZF és az ahhoz kapcsolódó Egyedi szerződés együttesen.

Szolgáltatás: Szolgáltató által fejlesztett mesterséges intelligencia alapú Rendszer bevezetése az Egyedi szerződés szerint, valamint a Rendszer folyamatos szolgáltatása az előfizetési időszak alatt, amelynek érdekében a Szolgáltató a Rendszerre vonatkozóan az előfizetés időszakára szóló nem kizárólagos felhasználási jogot enged a Partner részére.

Munkanap: hétfőtől péntekig terjedő időszak, kivéve az egyes nemzeti ünnepeket.

Munkaóra: Munkanapokon reggel 8 órától délután 5 óráig terjedő időszakon belüli 1 óra.

3. ALAPELVEK

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat jogszerűen és tisztességesen, valamint átlátható módon biztosítja Partnerei számára, továbbá tiszteletben tartja a Partnerek alapvető jogait és szabadságait. A Szolgáltató igyekszik biztosítani a Partnerek elégedettségét, továbbá támogatást és segítséget nyújt a Partnerek számára szolgáltatásaival kapcsolatosan.

4. A SZERZŐDÉS TÁRGYA ÉS JELLEGE

A Partner megbízza a Szolgáltatót azzal, hogy a Szolgáltatást nyújtsa a részére. A Szolgáltató az Egyedi szerződésben rögzített feltételeknek megfelelően nyújtja a Szolgáltatást a Partner részére. A Partner a Szolgáltatásért a jelen ÁSZF-ben és az egyedi szerződésben (a továbbiakban: **Egyedi szerződés**) meghatározott, egyedileg megtárgyalt díj fizetésére köteles. A Szerződés a jelen ÁSZF-ből és az ahhoz kapcsolódó Egyedi szerződésből áll. Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához használt szoftverre nem kizárólagos, az előfizetési idejére szóló felhasználási jogot enged a Partner részére jelen ÁSZF vonatkozó pontjában foglaltak szerint.

A Szerződés a jelen ÁSZF elfogadásával és az Egyedi szerződés Felek általi aláírásával jön létre.

5. SZOLGÁLTATÁS

A keretrendszer moduláris felépítésének köszönhetően különálló, mégis egymással integrálható komponensekből áll, melyek közül Szolgáltató a Rendszernek az Egyedi szerződésben megjelölt moduljainak szolgáltatására köteles:

- **kategorizáló és priorizáló modul**, amely képes akár nagy mennyiségű szöveg (pl.: email-ek) tartalmát automatikusan értelmezni, sürgősség és témakör szerint csoportosítani;
- **email válaszoló modul**, amely ügyfélszolgálati és adminisztratív folyamatokat támogatja azzal, hogy a beérkező levelek tartalmát intelligens módon elemzi, azonosítja a kulcsfontosságú elemeket, majd ezek alapján egy javasolt választ generál. A Rendszer a vállalati tudásbázisra és az esetlegesen megvalósított háttérrendszerek integrációkra támaszkodik. Partner ügyintézői kiküldés előtt a Rendszer által generált választ ellenőrzik, majd manuálisan jóváhagyhatják vagy módosíthatják;
- **tudásbázisra épülő chat modul** képes valós időben, automatizált módon megválaszolni a kérdéseket egy előzetesen felépített, jól strukturált tudásbázis alapján;
- **function calling modul** lehetővé teszi, hogy a rendszer ne csupán információt közvetítsen, hanem – a külön megvalósítandó integrációk révén – közvetlenül aktív műveleteket is végrehajtson a háttérrendszerek felé.

Az Egyedi szerződésben meghatározott modulokat Partner külön-külön, valamint együttesen is igénybe veheti.

A Rendszer két fő felhasználói felületet nyújt:

- Az admin felület lehetőséget biztosít Partner számára a tudásbázis felépítésére, szerkesztésére, valamint a kategóriák létrehozására és karbantartására.
- A publikus (ügyintézői) felületen érhető el az email válaszoló modul, illetve a tudásbázisra épülő chat modul, ahol a felhasználók interakcióba tudnak lépni a AI-jal.

Jelen Szerződés tárgyával összefüggésben a Szolgáltató a Rendszert a Szolgáltató által biztosított szerveren a Szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítja a Partner részére, illetve a Rendszer vonatkozásában terméktámogatási szolgáltatást nyújt, továbbá egyedi igények alapján az Egyedi szerződésben foglalt egyéb tevékenységeket is végez.

6. RENDSZER BEVEZETÉSE

6.1. Általános szabályok a bevezetés során

Az Egyedi Szerződés megkötését és hatályba lépését követően a Felek egyeztetnek a bevezetési szakaszról.

Felek kötelesek meghatározni a bevezetés pontos ütemtervét. Amennyiben bármelyik Félnél felmerülő okból nem teljesíthetők az ütemtervben foglaltak, úgy arról késedelem nélkül kötelesek értesíteni a másik Felet. Ilyen esetben Felek kötelesek közösen írásban módosítani az ütemtervet.

Amennyiben az ütemtervben foglaltak a Partner érdekkörében felmerülő okból nem teljesíthetők határidőben, úgy Szolgáltató jogosult az elvégzett szolgáltatásról számlát kiállítani.

Amennyiben az ütemtervben foglaltak a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból nem teljesíthetők határidőben, úgy a módosított határidőben való teljesítésig a bevezetési díj számlájának kiállítására nem jogosult.

Szolgáltató a bevezetés elvégzését követően köteles azt írásban jelezni Partnernek. Partner 5 napon belül köteles elvégezni a Rendszer tesztelését és köteles jelezni Szolgáltató részére az Egyedi szerződésben foglalt átvételi kritériumok teljesülésének elfogadását. Amennyiben a Partner a készre jelentést követő 5 napon belül nem jelzi kifogását, a Szolgáltató a teljesítést elfogadottnak tekinti. Ezt követően Szolgáltató jogosult a bevezetési díjról számlát kiállítani.

6.2. A Partner kötelezettségei a bevezetési szakaszban

A Partner köteles kijelölni a kapcsolattartót, aki a bevezetési szakaszt koordinálja a Partner részéről.

A Partner köteles a feltanításhoz szükséges valamennyi információt, adatot és ellenőrző kérdést a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, amely a teljesítés előfeltétele.

A Partner köteles a tesztek határidőben elvégezni és visszajelezni a megfelelőségről. Abban az esetben, ha az átadástól számított 5 napon belül nem jelez vissza a Partner, a teljesítés elfogadottnak tekintendő és a Szolgáltató jogosult a számláját kiállítani a bevezetési szakaszról.

6.3. A Szolgáltató kötelezettségei a bevezetési szakaszban

A Szolgáltató köteles az előre meghatározott ütemterv szerint megvalósítani a Rendszer bevezetését.

A Szolgáltató köteles jelezni a Partner felé, ha a Partner által átadott forrásanyagokban, esetleges adatbázisokban hibát észlel.

7. RENDSZER MŰKÖDÉSE, ÜZEMELTETÉSE

Szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy a Rendszer a Partner számára az internethálózaton keresztül folyamatosan elérhető legyen, valamint az Ajánlat szerinti funkciókkal működjön. Szolgáltató köteles a Rendszer éves szinten mért 98 %-os rendelkezésre állását biztosítani. A jelen pontban meghatározott rendelkezésre állási százalék megsértése esetén Partner élhet a jelen Szerződésben foglalt felmondási jogával. A Szolgáltató által előzetesen bejelentett karbantartás ideje miatti leállás nem tartozik a rendelkezésre állás hatálya alá.

A Rendszernek vannak bizonyos korlátai, amelyekről a Partnernek az alábbiakat kell tudnia:

- a Rendszer nem garantálja a 100%-ban pontos és releváns válaszokat, így azok ellenőrzése, szükség szerinti korrekciója Partner felelőssége;
- a Rendszer képességei a rendelkezésre álló adathalmazokra korlátozódnak, ami esetenként információ torzításhoz vezethet;

- a Rendszer időszakos frissítéseken megy keresztül, amelyek időszakos kihagyásokhoz vezethetnek a szolgáltatásban.

A Partner tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által biztosított Rendszer egy olyan alkalmazás / Software-as-a-Service keretrendszer (onprem/felhő opciók szerint választandó), amely harmadik fél által fejlesztett és üzemeltetett mesterséges intelligencia alapú nagy nyelvi modellekre („LLM”) épül. Az LLM modellek sajátosságai miatt a Rendszer a technológia jelen állása szerint véletlenszerű működésű, amelynek következményeként előfordulhat, hogy a Rendszer által adott válaszok nem pontosak, nem konzisztensek, vagy nem felelnek meg a valóságnak.

A Szolgáltató folyamatosan fejleszti a Rendszert annak érdekében, hogy az általa adott helytelen válaszok arányát csökkentse és az ún. „hallucinációk” előfordulását minimalizálja. Ugyanakkor a hibázás teljeskörű kizárása a technológia jelen állása mellett nem lehetséges. A Partner a Rendszer használatát ezen kockázatok ismeretében vállalja.

A Rendszer alapértelmezett működése szerint az általa más rendszerekben végrehajtandó műveletek, valamint az általa előkészített e-mailek kiküldése kizárólag emberi ellenőrzést és jóváhagyást követően történik. Ezen ellenőrzést és jóváhagyást Partner munkatársai végzik a Rendszerben. Partner kezdeményezheti az emberi jóváhagyás kiiktatását, azonban ebben az esetben a Partner kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja az ebből eredő többlet kockázatokat.

A Szolgáltató jogosult a Rendszert időről időre frissíteni, újabb LLM modellekre átállni és a működést optimalizálni. Az ilyen változtatások eredményeként átmenetileg előfordulhat, hogy a helyes válaszok aránya csökken. Ebben az esetben a Partner köteles a hibákat haladéktalanul jelezni a Szolgáltatónak, aki szükség esetén megteszi a szükséges lépéseket, hogy legalább az Egyedi szerződésben foglalt bevezetési átvételi kritériumnak megfelelő működés helyreálljon.

A Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény alapján Szolgáltató nem minősül kritikus szervezetnek, így a Szolgáltatás kiesése nem jelent kritikus kockázatot.

Amennyiben a Rendszer működése a Szerződés megkötése után egyedi igény alapján, vagy a Felek által egyéb módon meghatározott módon módosul, úgy az Szolgáltató köteles a továbbiakban e mindenkor funkcionális biztosítani a szoftver működését, feltéve, hogy ez a kötelezettség nem jelenti az üzemeltetési szempontból jelentős paraméterek lényeges változását, mely esetén Szolgáltató jogosult egyeztetést kezdeményezni a Partnerrel a jelen Szerződés szerinti díjak módosításáról.

Szolgáltató köteles az üzemeltetés teljes időtartama alatt az ügyfélszolgálat elérhetőségét, valamint a hibabejelentés lehetőségét biztosítani, Munkanapokon 8:00-17:00 óráig, ahol a Partner közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását vagy a hozzáférés meghiúsulását. A hibák bejelentésének elfogadott módja a Szolgáltató

support@ai-mee.io

e-mail címre történő e-mail küldése, amely tartalmazza a következőket:

- hiba bekövetkeztenek idejét,
- hiba leírását,
- a hiba által érintett funkciókat,
- hány felhasználót érint, illetve másnak is megjelenik-e az adott probléma,
- képernyőfotót,
- hibaüzenet.

Szerződés teljesítése során hibának minősül a Rendszernek a jelen Szerződésben vagy a Felek által elfogadott és elvárt működéstől, szolgáltatási szinttől való eltérése.

A Szolgáltató vállalja a saját rendszereinek folyamatos monitorozását, valamint az incidensek rendszerhibák javításának/kezelésének megkezdését 2 Munkaórán belül. Továbbá a Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül javítja megoldja az esetleges rendszerhibákat/incidenseket.

Szolgáltató vállalja, hogy a funkcionális hibáinak incidenseinek megoldásához, az incidens javításához a hiba bejelentésétől számított legkésőbb 1 Munkanapon belül hozzákezd és a javítást a Rendszer frissítéssel orvosolja.

Hibaelhárítás megkezdése, illetve hiba elhárítása:

Hiba típusa	Hibaelhárítás megkezdése (*)
<i>Kritikus leállás</i>	4 Munkaóra
<i>Súlyos hiba</i>	8 Munkaóra
<i>Nem súlyos hiba</i>	24 Munkaóra

(*) A hiba bejelentését követően

- Kritikus leállás:

A felhasználók a Rendszer egyetlen funkciójához sem férnek hozzá, abban dolgozni nem tudnak.

- Súlyos hiba:

A felhasználók a Rendszer valamely funkciójához nem férnek hozzá, abban dolgozni nem tudnak.

- Nem súlyos hiba:

A rendszerben valamennyi a tevékenységi kört támogató tranzakció rögzíthető, a rendszer hibásan szolgáltat információkat. Nem minősül hibás információ szolgáltatásnak az az eset, amikor az AI helytelen választ ad, feltéve, hogy az ajánlatban foglalt bevezetési átvételi kritériumban meghatározott tesztkészlet kapcsán az előre definiált elvárt válaszarányt a rendszer biztosítja.

A Szolgáltató a hiba kijavítását a lehető legrövidebb határidőn belül megoldja, a szoftver hibájából adódó adathibákat amennyiben lehetséges programozottan korrigálja. A Szolgáltató a rendszerben tárolt adatokért felelősséget nem vállal.

Nem minősül hibának a Rendszer tervezett karbantartás miatti átmeneti elérhetetlenné válása, amelyet az Szolgáltató e-mail útján, legalább 3 munkanappal előre bejelent a Partnernek.

Szolgáltató a Rendszer elérhetőségét hátrányosan érintő tervezett karbantartásokat munkaidőn kívül bonyolítja le. Jelen Szerződés során munkaidőnek számít a munkanapokon 8:00 és 17:00 óra közötti időtartam.

Szolgáltató köteles a Rendszerről napi rendszerességgel mentést készíteni olyan formában, hogy a Rendszer abból visszaállítható legyen. A mentéseket Szolgáltató köteles legalább 14 napig megőrizni.

Szolgáltató köteles a mentéseket elkülönített, a kellő informatikai és fizikai biztonsággal védett eszközökre elvégezni.

8. DÍJAK, ELSZÁMOLÁS ÉS SZÁMLÁZÁS

Szolgáltatásért fizetendő díj

A Szolgáltatások díját az Egyedi szerződés tartalmazza.

A díj az alábbi elemekből tevődik össze.

- a) Bevezetési díj. A Bevezetési díj az Egyedi Szerződés aláírásának időpontjában válik esedékessé, a Szolgáltató által kiállított számla ellenébe
- b) A használat ideje alatt havi díj. A havidíj tartalmazza a Rendszer üzemeltetésének és használatának díját az Egyedi szerződésben meghatározott használati limitek erejéig. A havidíj havonta előre fizetendő, az Egyedi Szerződés aláírásának dátumától kezdődően.
- c) Az Egyedi szerződéshez csatolt ajánlatban foglalt Bevezetési feladatokon túl esetlegesen felmerülő eseti fejlesztési igény, valamint a Rendszer átadást követő (opcionális) szolgáltatások támogatás költsége. Az egyedi fejlesztés vagy tanácsadás óradíjas alapú, Szolgáltató az órakimutatással együtt küldi a számlát az adott hónapot követően.

A szolgáltatási díj összege tartalmazza a Szolgáltatás tekintetében felmerülő feladatok elvégzése, a Rendszer használatával összefüggésben és a szerződéses kötelezettségek teljesítése tekintetében felmerülő minden költséget, valamint a szerzői jogi felhasználási díj mértékét is.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díjat egyoldalúan módosítani, a Partner előzetes – legalább 30 nappal korábbi – elektronikus úton megküldött tájékoztatása mellett.

A szolgáltatási díj a Szolgáltató által kiállított számla ellenében fizetendő. A fizetés gyakoriságát az Egyedi szerződés tartalmazza. A szolgáltatási díj összegét a Partner a Szolgáltató számlájának kézhezvételét követően a Szolgáltató számlán feltüntetett bankszámlaszámára teljesíti az ott megadott fizetési határidőn belül. A fizetés módját az Egyedi szerződés tartalmazza.

Amennyiben a számla nem alkalmas arra, hogy a Partner teljesítse fizetési kötelezettségét, az észlelést követően haladéktalanul köteles értesíteni ennek tényéről a Szolgáltatót.

A Partner fizetési kötelezettsége azon a napon minősül teljesítettnek, amely napon az szolgáltatási díj jóváíródik a Szolgáltató bankszámláján.

Amennyiben Partner nem tesz eleget fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben, legalább 30 napos késedelembe esik a szolgáltatási díjjal, úgy Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását felfüggeszti, így az nem lesz elérhető Partner számára.

További 30 napos késedelem esetén a Szerződés megszűnik és Szolgáltató törli a bevitt adatokat, Partner Rendszerbeli adatait, konfigurációit. Partnernek lehetősége van kikérni az adatokat törlés előtt a Szolgáltatótól.

Szolgáltató a fizetési határidő lejártát követő 10 munkanapon belül fizetési emlékeztetőt küld a Partner részére.

9. A PARTNER ÁLTALÁNOS KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSAI ÉS SZAVATOSSÁGI NYILATKOZATAI

Partner minden elvárhatót megtesz azért, hogy a Szolgáltató teljesítését más szerződéses partnereinek késedelme, vagy saját késedelme ne hátráltassa.

Partner köteles - az igénybe vett Rendszer kapcsán végzett - tevékenységét az irányadó jogszabályokkal és rá vonatkozó egyéb szabályokkal összhangban végezni.

A Partner tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Rendszer elérhetőségét és használhatóságát biztosítja. Partner feladata biztosítani a Rendszer rendeltetésszerű használatához szükséges erőforrásokat.

A Rendszerbe történő adatok átadása a Szolgáltató részére a Partner kötelezettsége. Amennyiben nincsen minden szükséges adat átadva a Szolgáltató részére, úgy a Rendszer megfelelő működése nem biztosított. A szolgáltató által átadott adatok alapján a Szolgáltató a Rendszerben az Egyedi szerződésben meghatározott átvételi kritériumok szerinti helyes válaszadási arányt garantál.

A Szerződés teljesítése körében a Rendszer működtetéséhez szükséges internet elérhetőséget Partner biztosítja, annak megfelelő minőségű rendelkezésre állása a Rendszer szolgáltatásának alapfeltétele.

A Rendszer olyan számítógép program-alkotás, amely védett szerzői műnek minősül, és amelynek tulajdon- és szerzői jogai, beleértve különösen annak hasznosítását, a Szolgáltatót illeti meg.

A Partner nem állhat felszámolási eljárás, végelszámolási eljárás vagy csődeljárás alatt.

A Partner köteles a működés során minden vonatkozó jogszabályi kötelezettségnek megfelelni.

A Partner teljes felelősséggel tartozik a munkavállalóinak, illetve a Szerződés teljesítése érdekében igénybe vett szerződéses partnereinek a tevékenységéért.

A Partner köteles tudomással bírni arról, hogy a Rendszer mesterséges intelligencia alapú rendszer, a mesterséges intelligencia alapú rendszerek működésével, kockázataival, a felhasználáshoz és a használatra vonatkozó döntés meghozatalához kellő mélységű tudással kell rendelkeznie, az ezzel kapcsolatos kockázatokat ennek megfelelően vállalja.

10. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSAI

Szolgáltató a Szolgáltatást nyújtja és vállalja, hogy a kapcsolódó szoftverhez az előfizetés idejére szóló korlátozott felhasználási jogot enged a Partner számára.

Szolgáltató feladatait önállóan végzi, saját belátásának és (szak)ismereteinek megfelelően jár el. Szolgáltató a tevékenység szakszerű és gondos kivitelezésére köteles, egyúttal kijelenti és szavatolja, hogy a feladatok szakszerű ellátásához szükséges megfelelő szakértelemmel rendelkezik.

Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz azért, hogy a rendelkezésére álló technikával és eszközzel biztosítsa a Szolgáltatás folyamatosságát.

Szolgáltató jogosult a teljesítésbe további közreműködőt bevonni. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy az igénybe vett közreműködő magatartásáért és tevékenységéért úgy felel, mintha maga járt volna el.

Szolgáltató jogosult a szoftver felhasználását ellenőrizni, a Partner által végzett tevékenység (amelyhez a szoftvert igénybe veszi) jogszerűségét ellenőrizni, és amennyiben visszaélést észlel, úgy a szoftver használatát korlátozni és a szolgáltatás igénybevételét felfüggeszteni.

A Szolgáltató vállalja, hogy a Partner Rendszerben kezelt adatait biztonságosan, és a vonatkozó információbiztonsági és adatvédelmi előírásoknak megfelelően tárolja és dolgozza fel. Szolgáltató vállalja, hogy információbiztonsági rendszerét a technológiai fejlődés és az észszerű piaci elvárások mentén folyamatosan fejleszti.

A Szolgáltató a tervezett karbantartásokat munkaidőn kívül, sürgős esetben munkaidőben végzi, a karbantartások befejezéséről, a frissítések elérhetőségéről elektronikus úton tájékoztatja a felhasználókat.

Szolgáltató feladatait önállóan végzi, így különösen szakmai kérdésekben saját belátásának és (szak)ismereteinek megfelelően jár el, ugyanakkor a Partner az egyedi igények felmerülése körében jogosult részére utasítást adni, azonban a Partner utasításai nem terjedhetnek ki a tevékenység megszervezésére és nem tehetik a teljesítést terhesebbé. A Partner utasítási joga a jelen Szerződések tartama alatt a továbbiakban kizárólag érdekeinek, tartalmi-műszaki elvárásainak és elérni kívánt céljainak pontosításával összefüggő kérdésekre terjedhet ki.

A Szolgáltató köteles tevékenységét úgy végezni, hogy mindenkor megfeleljen a biztonsági, információvédelmi, és egyéb vele közölt szabályoknak, valamint nem sérti meg tevékenységével és magatartásával a Partner jó hírnevét sem.

Amennyiben a Szolgáltató számára olyan körülmény áll elő, amely akadályozza a határidőre történő teljesítést, úgy Szolgáltató köteles haladéktalanul igazolható módon értesíteni a Partnert a késedelem tényéről és okairól, valamint a teljesítés várható, tényleges határidejéről.

11. FELELŐSSÉG

A Partner a Rendszert saját felelősségére és kockázatára veszi igénybe.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a Rendszer működéséből, különösen a mesterséges intelligencia (LLM modell) által adott helytelen vagy félrevezető válaszokból, valamint az azokból eredő bármilyen közvetlen vagy közvetett kárból, költségből vagy egyéb következményből. A Partner kizárólagosan felel a Rendszer által adott válaszok ellenőrzéséért és a válaszok alapján hozott döntésekért.

A Rendszer által létrehozott információk általános tájékoztatásul szolgálnak és nem minősülnek befektetési, pénzügyi, adóügyi vagy jogi tanácsadásnak. Javasolt, hogy a Partner a kapott információk alapján ne hozzon meg jelentős döntéseket, hanem konzultáljon szakértővel.

A Rendszer a Partnerrel történt interakciók során generált válaszokat átmenetileg, egy 30 napos időkereten belül eltárolja annak érdekében, hogy javítsa a válaszadás minőségét és megkönnyítse a folytonos felhasználói élményt. Ezen eljárás lehetővé teszi, hogy a Rendszer figyelembe vegye a korábbi párbeszédek kontextusát, ezáltal biztosítva a pontosabb és relevánsabb válaszokat a Partner számára.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a mesterséges intelligencia sajátosságaiból eredő következményekre vonatkozóan, így kifejezetten a válaszok jogszabályi megfelelőségért. A Partner szervezetének és tevékenységének jogszabályoknak való megfeleléséért kizárólag a Partner felel.

Partner kizárólag jogszabályoknak megfelelő célból és módon használhatja a Rendszert annak rendeltetésével összefüggően. Ennek megsértéséből eredő károkért a Szolgáltató kizárja a felelősségét.

Partner tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Rendszert saját felelősségére használja. A Partner nyilatkozik, hogy a Rendszer használata előtt részletes tájékoztatást kapott annak működéséről, korlátairól és kockázatairól. A Partner elismeri és kifejezetten elfogadja, hogy a Rendszer használata során közvetlenül vagy közvetve kára keletkezhet, beleértve de nem kizárólagosan az alábbiakat:

- **Adatvesztés:** a rendszer hibájából, informatikai hiba vagy más technikai probléma miatt adatvesztés történhet;
- **Döntési Pontatlanság:** a rendszer által hozott döntések és javaslatok pontatlanságokat tartalmazhatnak, amelyek üzleti vagy egyéb döntéshozatalban káros következményekkel járhatnak;
- Partner által nem ellenőrzött válaszok esetén a Munkatársak, illetve ügyfelek pontatlan tájékoztatása;
- **Rendszerhibák:** A rendszer esetleges hibái, meghibásodásai anyagi vagy egyéb károkat okozhatnak.

A Szolgáltató nem felel a szakszerűtlen és/vagy nem rendeltetésszerű használatából adódó közvetlen és/vagy közvetett, a Partnernél, bármely más harmadik személynél vagy érdekkörükben felmerült károkért, adatvesztésért, adatsérülésért, a gazdasági következményi károkért (beleértve az elmaradt haszonért illetve reputációs veszteségekért való felelősséget is), valamint az olyan károkért, amelyek nincsenek a Szolgáltató magatartásával okozati összefüggésben függetlenül attól, hogy a Szolgáltatót korábban tájékoztatták ilyen káresemény lehetőségéről, azokért a károkért, amelyek azért keletkeztek, mert a Partner elmulasztotta teljesíteni kötelezettségeit. Felek rögzítik, hogy Szolgáltató nem felel azon kárért, amely Partner érdekkörében merül fel (pl. vírustámadás Partner számítógépén).

Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató felelőssége a Szerződés teljesítése során használt, illetve szállított, harmadik fél szoftvere tekintetében semmiképpen nem haladhatja meg a szoftvergyártók által a licencfeltételekben meghatározott felelősség mértékét.

Felek rögzítik, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a jelen Szerződés teljesítéséből, gondatlan megszegéséből eredő, valamint a szerződésen kívül okozott károkért, ideértve különösen a jogosult vagyonában keletkezett egyéb kár és az elmaradt vagyoni előny, mint következménykár megtérítését.

Szolgáltató kizárja felelősségét a Rendszer hibás működésért, ebben az esetben mindkét fél haladéktalanul mindent köteles elkövetni annak érdekében, hogy helyrehozza a hibát, a rendszert működőképessé tegye. Hibás működésnek minősül a rekonstruálható – a program dokumentációjától, illetve a követelményjegyzék meghatározásától eltérő működés. Szolgáltató kizárja felelősségét arra az esetre, ha a Partner oldalán fellépő okból (pl. vírustámadás, elavult operációs rendszer alkalmazása) keletkezik a Partnernek kára.

Szolgáltató kizárja a felelősségét a téves válaszok miatt, amely esetben a mesterséges intelligencia téves választ ad. A téves válasz kizárólag akkor minősül hibás működésnek, ha az a Egyedi szerződésben foglalt átvételi kritériumban foglalt helyes válaszadási arány alá romlik.

Amennyiben a Rendszerben vagy egyes részeiben bármilyen kár keletkezik a Szolgáltató szándékos károkozásából, úgy köteles a saját költségén a hibákat helyrehozni, vagy a javításokat elvégezni, hogy a rendszer minden tekintetben megfeleljen a szerződésben foglaltaknak.

A Szolgáltató az alábbiakért nem vállal felelősséget:

- a rögzített adatok tartalmáért;

- a Partner saját rendszereiben tárolt adatokért, azok valóságtartalmáért;
- az LLM által generált válaszok helyességéért;
- az adatok rendelkezésre állásáért, amennyiben azokban a Rendszertől eltérő funkcióval módosítást, törlést hajtanak végre;
- a Szolgáltató kizárja esetleges kártérítési felelősségét azon károkért, amely a Partner tevékenysége során a Rendszer használatának idején merülhet fel, így az üzleti haszon elmaradása, az üzleti tevékenység félbeszakadása, üzleti információk, adatok elvesztéséből eredő károk esetében;
- a Szolgáltató kizárja továbbá azon kártérítési felelősségét, amely a Rendszer használatából vagy használhatatlanságából, az esetleges szerver hibából adódó adatvesztésből ered, még abban az esetben is, ha a Szolgáltatót tájékoztatták az ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről;
- a Szolgáltató kártérítési felelőssége egyéb esetekben sem haladhatja meg jelen Szerződésben foglalt Bevezetési díj összegét.

Szolgáltató az adatvesztésből, adatsérülésből eredő, továbbá a következménykárokra (így egyéb károk és elmaradt vagyoni előny) vonatkozó kárigényért abban az esetben felel, ha a kár bekövetkeztére szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt került sor. Ebből eredően a Szolgáltatóval szemben kártérítési igény érvényesíthető.

Felek kifejezetten rögzítik, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a szerverrel kapcsolatos hibák kapcsán, így különösen, de nem kizárólagosan a szerver meghibásodása, szerverközpontban előforduló meghibásodások, hálózati problémák.

Szolgáltató nem felelős a Rendszerbe épített külső alkalmazások (pl.: LLM modell) Feleken kívülálló okokból történő üzemzúnetéért és általuk okozott meghibásodásokért.

Partner felel a Rendszerbe felvitt felhasználói belépési adatai és jelszavai titokban tartásáért és mindazért, amely kár azok kiszivárgásból eredhet.

A Partner által saját ügyfelei felé tanúsított magatartásért a Szolgáltató felelőssége kizárt.

Szolgáltató nem felel a szakszerűtlen és/vagy nem rendeltetésszerű használatából adódó közvetlen és/vagy közvetett, a Partnernél, bármely más harmadik személynél vagy érdekkörükben felmerült károkért, adatvesztésért, adatsérülésért, a következménykárokért (különösen a jogosult vagyonában keletkezett egyéb kár és az elmaradt vagyoni előny), valamint az olyan károkért, amelyek nincsenek a Szolgáltató magatartásával okozati összefüggésben függetlenül attól, hogy a Szolgáltatót korábban tájékoztatták ilyen káresemény lehetőségéről, azokért a károkért, amelyek azért keletkeztek, mert a Partner elmulasztotta teljesíteni kötelezettségeit.

Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz azért, hogy a rendelkezésére álló technikával és eszközzel biztosítsa a szolgáltatás folyamatosságát.

Szolgáltató kizárja a felelősségét azonban az adatátviteli kapcsolat bármely hibájából, illetve pillanatnyi vagy tartós működésképtelenségéből eredő kárért, adatvesztésért, adatsérülésért, szolgáltatáskiesésért vagy bármely a Partnernél ennek következtében felmerülő hátrányos következményért.

Szolgáltató nem felel a Rendszer tárolását biztosító szolgáltatónak betudható hibával kapcsolatban a Partnernek a Szolgáltató Rendszerében rögzítettekkel kapcsolatosan felmerülő kárért, adatvesztésért, adatsérülésért, szolgáltatáskiesésért vagy bármely a Partnernél ennek következtében felmerülő hátrányos következményért.

Egyik fél sem tartozik felelősséggel a másik félnek, és nem esik késelembbe, illetve nem követ el szerződészegést, amennyiben a kötelezettségek teljesítését vis maior esemény akadályozza meg. Vis maiornak minősül bármely olyan esemény, körülmény vagy események vagy körülmények kombinációja, amelyek oka előre nem látható és az általa érintett Fél akaratától függetlenül következik be, feltéve, hogy azt az érintett Fél megelőzni vagy elhárítani kellő gondossággal nem tudja és az a Szerződésből eredő bármely kötelezettség teljesítését korlátozza, vagy lehetetlenné teszi (pl.: háború, sztrájk, természeti, vagy ipari katasztrófa, járvány stb.). Vis maior esemény bekövetkezésekor az érintett Fél (amennyiben a vis maior ebben nem akadályozza) haladéktalanul értesíti a másik Felet és megtesz minden ésszerű lépést kötelezettségei teljesítése érdekében. Felek vis maior esetén kötelesek a Szerződés teljesítésének ütemtervét közösen meghatározni. A másik szerződő Fél kérésére a vis maior tényéről az érintett Fél köteles megfelelő igazolást bemutatni.

12. SZERZŐI JOGOK

A Szerződés egyben a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: „Sztj.”) V. fejezete szerinti írásbeli felhasználási szerződésnek is minősül.

Szolgáltató által szolgáltatott, a Szolgáltató saját tulajdonát képező szoftverre (mint szellemi alkotásra) a Partner a havidíj ellenében a Szerződés megszűnésének időpontjáig terjedő, nem kizárólagos, Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül át nem ruházható és nem engedményezhető, másnak át nem adható felhasználási jogot szerez, és azt – külön megállapodás hiányában – csak a Szerződés céljával összefüggésben jogosult felhasználni.

A szoftverre biztosított felhasználási jog nem terjed ki különösen a többszörözésre, terjesztésre, módosításra, feldolgozásra, átdolgozásra, visszafejtésre, amely felhasználási cselekményekre kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélyével kerülhet sor.

A szoftverhez a Partner kijelölt illetékes munkavállalói vagy szerződéses partnerének kijelölt illetékes munkavállalói jogosultak hozzáférni.

A Rendszer Partner csak saját célra használhatja fel, nem jogosult azt tovább értékesíteni, másnak a jelen Szerződésben foglaltak szerint megengedett meghaladó módon felhasználási jogot engedni. A Rendszerhez tartozó felhasználói fiókot, illetve az ahhoz tartozó jelszót a Partner nem jogosult másokkal megosztani.

A Rendszerben, valamint annak felületén megjelenített tartalom (ideértve többek közt valamennyi, a Rendszerben elérhető fényképet, grafikát és egyéb anyagokat, a Rendszer felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást) felhasználásának engedélyezése a Szolgáltató kizárólagos joga, és a Rendszer rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen túl semmilyen egyéb formában nem használható fel vagy hasznosítható a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül. A Partner nem jogosult a Szolgáltató vagy nevének, vagy védjegyének bármilyen formában történő használatára, hasznosítására.

A felhasználási jog feltétele, hogy a Partner a Szolgáltatónak a Szerződésben meghatározott Szolgáltatói díjat szerződésszerűen teljesítse.

Szolgáltató szavatolja, hogy az általa elkészített kerülő mű szerzői jogaival jogszerűen rendelkezik, így a jelen pontban foglalt nyilatkozatok érvényességéért felelősséget vállal. Szolgáltató szavatolja, hogy a Partner az átadásra kerülő művet jogszerűen felhasználhatja a jelen pontban foglaltakkal összhangban.

13. TITOKTARTÁS

A Felek kötelezettséget vállalnak arra vonatkozóan, hogy a jelen Szerződés teljesítése során és tartalma alatt akár szóban, akár írásban, vagy bármely egyéb úton a Felek tudomására jutott a másik Féltől származó vagy a másik Félre vonatkozó minden információt, tény, megoldás és adatot kizárólag jelen Szerződés teljesítésének céljára hasznosítanak, azokat üzleti titokként kezelik. A Felek vállalják, hogy a Szerződés teljesítése alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig titokban tartják a másik Félnek az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény 1. §-a szerinti üzleti titkait és védett ismereteit, valamint a jelen pont szerinti egyéb bizalmas információit. A titoktartási kötelezettség kiterjed különösen, de nem kizárólagosan a jelen Szerződés tartalmára, a másik Fél szellemi alkotására, know-how-jára, a másik Félre, továbbá a másik Fél ügyfeleire vonatkozó gazdasági és pénzügyi adatokra, bárminemű ügyféladatra, banktitokra vagy gazdasági-üzleti kapcsolatra vonatkozó adatra, a fentiek összekapcsolásával nyerhető mindennemű ismeretre vagy következtetésre, bizalmas információra (bizalmas információ: minden olyan adat, tény, információ, dokumentum, amelynek titokban tartásához a másik Félnek, illetve a másik Fél ügyfeleinek méltányolható érdeke fűződik). Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy ezeket az ismereteket, információkat és adatokat illetéktelen személlyel nem közlik, harmadik személyek részére nem teszik hozzáférhetővé, nem hozzák nyilvánosságra kivéve, ha ahhoz az érintett Fél előzetesen írásban hozzájárult, továbbá nem használják azokat fel a másik Fél, illetve a másik Fél ügyfelei érdekeivel ellentétes módon, továbbá azokkal semmilyen módon nem élnek vissza.

A titoktartási kötelezettség megsértése esetén a Fél felelős a másik Félnek okozott azon károkért, amelyek e nélkül nem következtek volna be.

Szolgáltató kizárja a felelősségét az abból eredő károkra, amennyiben Partner üzleti titkokat tölt fel a Rendszerbe és azok a mesterséges intelligencia sajátos működése miatt nyilvánosságra kerülnek.

A jelen pont szerinti titoktartási kötelezettség határozatlan ideig terheli a Felek munkavállalóit és az általuk igénybe vett közreműködőket is.

14. ADATVÉDELEM

14.1. Személyes adatok kezelése a Felek által

A jelen Szerződés megkötése és teljesítése során a jelen Szerződéssel összefüggésben természetes személy (cég)képviseelőik, alkalmazottaik és közreműködőik (a továbbiakban együttesen: „Közreműködő”) személyes adata kerül közlésre. Saját Közreműködője tekintetében mindegyik Fél adatkezelő, az adatkezelő Fél Közreműködője tekintetében a másik Fél a címzett.

Szolgáltató tájékoztatja a Partnert, hogy a jelen Szerződéssel összefüggésben közölt, a Szolgáltató számára címzettként tudomására jutott Közreműködők személyes adatát jelen Szerződés kezelése, teljesítése során a dokumentumok nyilvántartása, számlakezelés, valamint az üzleti partnerek elérhetőségének szervezeti egység szintű nyilvántartása céljából, a Szolgáltató GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint, jogos érdekéből kezeli.

Partner tájékoztatja a Szolgáltatót, hogy a jelen Szerződéssel összefüggésben közölt, a Partner számára címzettként tudomására jutott Közreműködők személyes adatát jelen Szerződés kezelése, teljesítése során a dokumentumok nyilvántartása, számlakezelés, valamint az üzleti partnerek elérhetőségének szervezeti egység szintű nyilvántartása céljából, a Partner GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint, jogos érdekéből kezeli.

14.2. A Szolgáltató, mint adatfeldolgozó

Szolgáltató rögzíti, hogy a Partner által feltöltött adatok vonatkozásában adatfeldolgozónak minősül, ezen adatokhoz hozzáféréssel rendelkezik. Az adatvesztésből, pontatlan adatokból, vagy az itt rögzített adatok hozzáféréseiből származó mindennemű vagyoni és nem vagyoni kár vonatkozásában a Szolgáltató a felelősségét kizárja.

A Szolgáltató, mint adatfeldolgozó biztosítja, hogy eleget tesz a GDPR követelményeinek és vállalja az érintettek jogainak védelme érdekében, hogy a megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket betartva jár el az adatfeldolgozás során.

Az adatfeldolgozás részletei:

- a) adatfeldolgozás tárgya: adat felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása.
- b) adatfeldolgozás időtartama: az ÁSZF hatályával megegyező.
- c) adatfeldolgozás jellege és célja: a Szolgáltatásba feltöltött feladatok szinkronizálása, menedzselése, adatok kezelése.
- d) az adatfeldolgozással érintett személyes adatok: A Partner tevékenységéhez fűződő adatok.
- e) érintettek köre: Partnerek

14.3. A Szolgáltató, mint adatfeldolgozó általános jogai és kötelezettségei

Szolgáltató az általa végzett adatfeldolgozás során köteles betartani a GDPR, az Infotv., valamint az egyéb hatályos uniós és hazai jogszabályok rendelkezéseit. Kizárólag a Partner írásbeli utasításai alapján láthatja el adatfeldolgozói tevékenységét, az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, az adatkezelés céljának meghatározására a Szolgáltató nem jogosult.

Szolgáltató az érintett személyek felé adatkezelési kérdésekben önállóan a saját nevében nem járhat el, nyilatkozatot nem tehet, a Partner jogosítványait nem gyakorolhatja.

Szolgáltató az adatfeldolgozási tevékenysége során a 2. sz. mellékletben foglalt adatbiztonsági intézkedéseket tartja be.

Szolgáltató az adatfeldolgozással érintett adatokat harmadik személy részére nem továbbíthatja, kivéve, ha erre a Partner írásbeli utasítást ad vagy az adatok továbbításának jogalapja jogszabály kötelező előírása.

Szolgáltató a GDPR 30. cikk (2) bekezdése szerint a jelen ÁSZF-fel érintett adatkezelési tevékenységről a GDPR előírásainak megfelelő nyilvántartást vezet.

Szolgáltató tevékenységi körén belül felelős a jelen ÁSZF teljesítésével összefüggésben birtokába került személyes adatok vonatkozó hazai és uniós jogszabályokban, valamint a Partner egyedi utasításában foglaltaknak megfelelő feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért, nyilvánosságra hozataláért, vagy bármely egyéb, a személyes adatokon jogosulatlanul végzett műveletért. Felelős továbbá az adatfeldolgozási tevékenység keretében végzett valamennyi művelet szakszerű, szakértőtől elvárható végrehajtásáért.

Szolgáltató szavatol azért, hogy

- a) az adatfeldolgozás megkezdése előtt kifejezetten figyelembe vette az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből,

megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek, és intézkedéseket tett ennek elkerülése érdekében.

- b) intézkedéseket hozott annak biztosítására, hogy az irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező munkavállalói kizárólag a Partner utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre jogszabály kötelezi.

Szolgáltató az adatfeldolgozás során, amennyiben adatvédelmi incidenst észlel, illetve adatvédelmi incidensre utaló körülményeket tapasztal, úgy köteles az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül írásban értesíteni a Partner Egyedi szerződésben meghatározott kapcsolattartóját. Az értesítésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát,
- az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát,
- az incidens bekövetkezésének időpontját, helyét,
- az érintett informatikai alkalmazást, fizikai tárolási helyeket,
- az az incidens leírását,
- az incidens valószínűsíthető következményeit és az elhárítása érdekében tett intézkedések leírását,
- a kár megelőzése, elhárítása, csökkentése érdekében tett intézkedések leírását,
- az adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségét.

Szolgáltató köteles adatvédelmi incidens esetén a Partnerrel együttműködve haladéktalanul intézkedni az incidens elhárítása és a kár megelőzése, amennyiben a kár nem megelőzhető, akkor elhárítása, amennyiben pedig a kár nem elhárítható, akkor a kár csökkentése érdekében, valamint, ha az incidens folyamatosan fennáll, nem esetileg következett be, köteles a személyes adatok védelme érdekében szolgáltatásait, tevékenységét felfüggeszteni a további incidensek elhárítása érdekében.

Szolgáltató annak érdekében, hogy elősegítse az érintettek GDPR szerinti érintetti jogainak érvényesítését megfelelő, Partner írásbeli utasítása szerinti technikai és szervezési intézkedéseket hoz, melyek segítik a Partnert az érintetti jogok biztosításában, ennek keretében az erre irányuló írásbeli utasítás esetén gondoskodik arról, hogy megfelelő tájékoztatást nyújtson a Partnernek az érintett személyes adatokkal végzett műveletekről, amennyiben szükséges, segíti a Partnert az érintett helyesbítési kérelmének teljesítésében, törli az érintettre vonatkozó személyes adatot, amennyiben a Partner a rendelkezésre álló rendszerfunkciókkal nem képes az érintett törlési kérelmének teljesítésére és az adatkezelés korlátozására irányuló kérelem esetén az érintett személyes adatain a tárolást kivéve adatkezelést nem folytat.

14.4. Partner, mint adatkezelő általános jogai és kötelezettségei

Partner köteles az adatkezelésre irányadó minden jogszabályi előírásnak megfelelni, így különösen a Szolgáltató számára átadott adatfeldolgozással érintett adat tekintetében megfelelő adatkezelési joggalappal rendelkezni, köteles az érintetteket a GDPR 13-14 cikke szerint megfelelően tájékoztatni, valamint a Szolgáltatót az adatkezeléssel/adatfeldolgozással összefüggő tájékoztatóiban adatfeldolgozóként feltüntetni.

Partner a GDPR 30. cikk (1) bekezdése szerint a jelen ÁSZF-fel érintett adatkezelési tevékenységről a GDPR előírásainak megfelelő nyilvántartást vezet.

Partner köteles az adatkezelési és adatfeldolgozási műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy azok során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

Partner jelen ÁSZF-ben nem szereplő további adatkezelési és adatfeldolgozási műveleteket kizárólag írásban határozhat meg a Szolgáltató részére az Egyedi szerződésben foglalt feladatok megfelelő ellátásának biztosítása érdekében.

Partner jogosult és köteles írásbeli utasítást adni a Szolgáltatónak az adatfeldolgozással kapcsolatban. Az utasítás jogszerűségéért az Partner felel. Szolgáltató köteles felhívni a Partner figyelmét, ha az utasítás jogszerűtlen, szakszerűtlen.

A Partner köteles minden olyan adatkezelésével kapcsolatos szabályozó dokumentumán (így különösen, de nem kizárólagosan a GDPR 13. cikk szerinti tájékoztatón) Szolgáltatót adatfeldolgozójaként feltüntetni, amely adatkezelések esetén jelen pont szerint adatfeldolgozójává válik a Szolgáltató.

Amennyiben Partner ezt nem teszi meg, úgy az érintetti jogok megsértésével okozott károkért Szolgáltatót felelősség nem terheli. Partner köteles a GDPR 30. cikk (1) szerint az érintett adatkezelési tevékenységről nyilvántartást vezetni. Adatfeldolgozó a GDPR 30. cikk (2) bekezdése szerint a jelen ÁSZF-fel érintett adatkezelési tevékenységről a GDPR előírásainak megfelelő nyilvántartást vezet.

Partner az ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy minden, általa kezelt személyes adatra nézve jogszerűen veheti igénybe Szolgáltató adatfeldolgozási tevékenységét. Amennyiben ezt a szabályt Partner megsérti és ezzel megsérti az adatvédelmi jogi előírásokat vagy bármely más féllel kötött jogviszonyát, az ebből eredő teljes felelősség Partner terheli, Szolgáltató mentesül a felelősség alól.

A Szolgáltató és Partner a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja.

15. PANASZKEZELÉS

A Szolgáltató tájékoztatja a Partnert, hogy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontja értelmében a Szolgáltatás vonatkozásában a Partner nem minősül fogyasztónak, így a fogyasztóvédelmi eljárás, így a békéltető testület eljárásának szabályai nem alkalmazandók rá.

A Partner a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos kifogásait előterjesztheti az ÁSZF 1. pontjában megadott elérhetőségeken (telefon, e-mail, levél).

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a Partner a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a Partnernek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

Szóbeli panasz esetén a Szolgáltató egy feljegyzésben rögzíti a panasz tartalmát, illetve a panasztevő elérhetőségét, és a jelen pontban foglalt panaszkezelési eljárást követi.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz a Partnerhez eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles 3 évig megőrizni.

16. SZERZŐDÉS HATÁLYA

A Szerződés az Egyedi szerződésben meghatározott időtartamra szól.

A Szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- bármelyik fél rendes felmondásával,
- valamely Fél azonnali hatályú felmondásával;
- a Felek közös megegyezésével.

Bármely Fél a jelen Szerződést a másik Félhez intézett a kapcsolattartásra kijelölt e-mail címre küldött levélben vagy ajánlott, tértivevényes levélben megküldött írásbeli nyilatkozatával, indoklás nélkül, 30 napos felmondási idővel felmondhatja.

A felmondási idő a felmondás igazolt kézbesítését követő naptári napon kezdődik. A felmondás ideje alatt a Szolgáltató köteles az általa elvállalt szolgáltatást folyamatosan nyújtani, a Partner köteles a jelen Szerződés szerinti szolgáltatási díjat megfizetni. Felmondás esetén a Felek kötelesek egymással legkésőbb a felmondási idő leteltének napjáig elszámolni.

Bármely Fél jogosult jelen Szerződést a másik Félhez intézett ajánlott, tértivevényes levélben megküldött írásbeli nyilatkozattal, azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik fél súlyos vagy ismétlődő szerződésszegést követ el és azt a szerződésszegő magatartás abbahagyására vagy a szerződésszegés következményeinek elhárítására vonatkozó írásbeli felszólítás kézhezvételét követő 8 napon belül nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a jelen Szerződés a felmondást közlő Fél által a másik Félhez ajánlott, tértivevényes levélben megküldött, felmondási indokot is tartalmazó írásbeli nyilatkozatával, a felmondás átvételének napjával megszüntethető.

E tekintetben súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:

- a) a Partner súlyos, legalább 30 napos fizetési késedelme, amennyiben annak felszólítás ellenére sem tesz eleget;
- b) ha a Szolgáltató neki felróható okból a Partnernek jelentős kárt okoz, vagy más személy szándékos károkozásában tevékenyen részt vesz,
- c) valamely Fél megszegi a Szerződés szerzői jogokra és/vagy titoktartásra vonatkozó pontjában foglaltakat;
- d) valamely Fél jogutód nélkül történő megszűnési eljárás hatálya alá kerül;
- e) Partner a szoftvert jogszabályba ütköző tevékenységhez használja, vagy egyébként olyan tevékenységhez használja, amelyhez a szükséges engedéllyel nem rendelkezik vagy a szoftvert visszaélészerűen használja;
- f) Szerződésben meghatározott egyéb ok.

A jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén úgy járnak el, hogy a másik Felet vagy saját magukat megóvják bármilyen jellegű kártól, valamint egymással elszámolnak, ennek keretében a Partner a még meg nem fizetett szolgáltatási díjat és az esetleges hátralékos költségeket köteles megfizetni a Szolgáltató részére.

Szerződés bármely okból történő megszűnése nem érintheti hátrányosan a Felek egyetlen, a megszűnést megelőzően szerzett jogát sem. Minden szerződéses rendelkezés hatályban marad a teljesítést, illetve a Szerződés megszűnését vagy megszüntetését követően is, amelyek tekintetében, azok értelméből és

tartalmából következően a Felek szándéka az volt, hogy az a Szerződés megszűnése után is hatályban maradjon a Felek között (különösen a titoktartásra, szerzői jogra és jogvitákra vonatkozó rendelkezések).

17. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen ÁSZF minden rendelkezése önállóan értelmezendő. Abban az esetben, ha valamely bíróság vagy hatóság döntéséből eredően egyes részei a továbbiakban nem alkalmazandóak, a fennmaradó rendelkezések továbbra is érvényesek és joghatás kiváltására alkalmasak maradnak.

Jelen ÁSZF alapján létrejött jogviszonnyal kapcsolatban a kapcsolattartás elsődlegesen e-mailben, elektronikus úton történik, ezért a Partner köteles az általa megadott e-mail címet ellenőrizni, a hibásan megadott/nem valós e-mail címből eredő következményekért a Szolgáltató nem felel.

Jelen ÁSZF teljesítésével összefüggésben egymásnak e-mail útján megküldött nyilatkozatok a küldést követő 3. (harmadik) munkanapon kézbesítettnek tekintendők, amennyiben nem merült fel az elektronikus kézbesítést megghiúsító akadály.

Nem minősül valamely jogról való lemondásnak, ha valamely Partneri kötelezettségszegésből eredő jogát vagy igényét a Szolgáltató a Partnerrel szemben nem vagy nem azonnal érvényesíti.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezéseire.

A Partnerekre a szolgáltatás időpontjában érvényes ÁSZF rendelkezései az irányadók. A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen ÁSZF rendelkezéseinek egyoldalú módosítására, mely változásokról a módosított ÁSZF hatálybalépést megelőző 30 nappal tájékoztatja a Partnert, megjelölve a módosítás hatályba lépésének napját is.

Nem vonatkozik a 30 napos határidő az újonnan bevezetésre kerülő szolgáltatásokra. Nem minősül az ÁSZF módosításának az, ha az ÁSZF-ben esetlegesen előforduló elütéseket, helyesírási hibákat korrigál a Szolgáltató, vagy olyan pontosításokat eszközöl, amelyek az ÁSZF szerint létrejövő szerződések teljesítésére, annak bármely elemére nincsenek releváns kihatással. Nem minősül az ÁSZF módosításának az sem, ha a Szolgáltató saját magára vonatkozó adatot korrigál. Az itt hivatkozottak szerint korrigált ÁSZF közlése, továbbá azon módosított ÁSZF közlése, amely esetben a jogszabályi változás, hatósági aktus, illetve állásfoglalás, vagy egyébként jogszabályból folyó kötelezettség teljesítése tette szükségessé a módosítást, az ÁSZF-ben egyébként irányadó 30 napos határidőnél rövidebb is lehet. A Partner mindezt kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja.

1. sz. melléklet – Adatfeldolgozási tevékenység részletes technikai és szervezési feltételei

A Szolgáltató a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

Technikai intézkedések

- Nyilvános hálózaton közlekedő adatok védelme:
 - Az adatok átvitele TLS 1.2 vagy újabb protokollal védett csatornán történik.
- Hozzáférés-kezelés:
 - Többszintű felhasználói jogosultságkezelés a rendszerben (role-based access control, RBAC).
 - Adminisztratív és technikai hozzáférések kizárólag névre szóló, azonosítással érhetők el, lehetőség van kétfaktoros azonosítás alkalmazására.
 - Rendszeres jogosultság-felülvizsgálat.
- Rendszerbiztonság:
 - A szerverek védelmét tűzfal és behatolás-észlelő (IDS/IPS) rendszer biztosítja.
 - A szolgáltatás konténerizált környezetben működik.
 - Rendszeres szoftverfrissítés és biztonsági patch-kezelés.
 - Biztonsági mentések naponta készülnek, földrajzilag elkülönített helyen tárolva, 30 napos megőrzéssel.
- Adatvesztés elleni védelem:
 - Rendszeres biztonsági mentés és helyreállítási teszt
- Hálózatbiztonság:
 - VPN-en keresztüli belső hozzáférés.
 - DDoS védelem és alkalmazás-szintű tűzfal (WAF) a nyilvános interfészekén.

Szervezési intézkedések

- Titoktartás:
 - Az adatfeldolgozásban részt vevő munkavállalók titoktartási nyilatkozatot írnak alá, és rendszeres adatvédelmi oktatásban részesülnek.
- Incidenskezelés:
 - Biztonsági eseményekre vonatkozó eljárásrend van érvényben.
 - Adatvédelmi incidens esetén a Szolgáltató 72 órán belül értesíti az adatkezelőt, és együttműködik a kivizsgálásban.
- Alvállalkozók ellenőrzése:
 - Az adatfeldolgozáshoz igénybe vett alvállalkozók kizárólag GDPR-kompatibilis adatfeldolgozói szerződéssel vonhatók be.
 - A Szolgáltató rendszeresen felülvizsgálja ezen partnerek biztonsági gyakorlatát.
- Fizikai biztonság:
 - Az adatokat feldolgozó szerverek biztonságos adatközpontban működnek, belépés-ellenőrzéssel és 24/7 megfigyeléssel.
 - Helyszíni irodai eszközök (laptopok) titkosított adattárolással és automatikus zárolással védettek.
- Adathordozók kezelése és selejtezése:
 - Adathordozók selejtezése során a tárolt adatok visszaállíthatatlan törlése biztosított.