



Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	1
1. Szolgáltatás specifikus definíciók	2
2. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei	3
3. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége	3
4. Szerződési időszak, a szerződés tartama	4
5. A szerződés módosításának egyes esetei	6
6. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	7
7. A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei.....	9
8. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	12
9. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	13
10. A szolgáltatások díja, fizetési feltételek	14
11. Adatkezelés, adatbiztonság	16
<u>Melléklet: Fizikai Hozzáférés védelmi szabályzat.....</u>	<u>19</u>

1. Szolgáltatás specifikus definíciók

Alapszintű Felügyelet: Azon szolgáltatások sora, melyeket a Szolgáltató a Területbérlet szolgáltatáson belül, annak elválaszthatatlan részeként, külön díjazás nélkül nyújt.

Betelepülési Egység: Betelepülésnek nevezzük azt a folyamatot, melynek végén az Előfizető a Szerver Hotelben vagy Adatparkban ténylegesen elhelyezi az Eszközt. Szolgáltató a betelepülésre betelepülési módokat - Betelepülési Egységeket - biztosít az Előfizető számára.

Eszköz: Számítástechnikai eszköz, leggyakrabban szerver. Számítástechnikai eszköznek tekintendő minden olyan berendezés, mely a Szerver Hotelben vagy Adatparkban történő tároláskor önálló helyet foglal el, rendelkezik leltári számmal (LSZ) és tárolási pozíció számmal (HWP) is.

Eszközbérlet: Azon dedikált szolgáltatások gyűjtőneve, melyek keretében a Szolgáltató biztosít Eszközt az Előfizető számára, külön díjazás ellenében.

Helyi Összeköttetés: A Szolgáltató által a Szerver Hotelben vagy Adatparkban nyújtott szolgáltatások részeként biztosított alaphálózat, mely hálózati protokoll-függetlenül biztosítja a Szerver Hotelben vagy Adatparkban elhelyezett Eszközök közötti fizikai (Ethernet szintű) összeköttetést. Ezen alapszolgáltatáshoz a Szolgáltató biztosítja az aktív Eszközöket és a redundáns alaphálózatot. Csak olyan Eszközhöz lehet ezen szolgáltatást adni, amely önmagában alkalmas hálózati (Ethernet) kommunikációra. (Ennek értelmében például adattároló Eszközhöz nem adható.) A kábelezés Ethernet, CAT5e/CAT6 szerint történik.

Hosting (szerverelhelyezés) Szolgáltatás: Azon – nem a Környezeti Feltételek között felsorolt, illetve tárgykörébe tartozó – dedikált szolgáltatások gyűjtőneve, melyekhez a Szolgáltató biztosítja a feltételeket és a Helyi Összeköttetést. (Ld. még Internet hálózati hozzáférés.)

Internet hálózati hozzáférés (IP Hosting) szolgáltatás: a Hosting Szolgáltatáshoz kapcsolható szolgáltatás, mely a Helyi Összeköttetésen túl TCP/IP alapú hálózati szolgáltatást is nyújt.
Környezeti Feltételek: az Eszközök biztonságos és megbízható üzemeltetéséhez Szolgáltató által biztosított feltételek.

Személyzet: A Szolgáltató a Környezeti Feltételeket a megfelelő felügyelő és karbantartó személyzet foglalkoztatásával biztosítja.

Szerver Hotel / Adatpark: a Szolgáltató, speciálisan erre a célra kialakított területe, mely rendelkezik a Környezeti Feltételek biztosításához szükséges infrastruktúrával.

Szerverbérlet: Az Eszközbérlet leggyakoribb esete, melynek keretében Szolgáltató szerverszámítógép funkcionalitású Eszközt biztosít az Előfizető számára külön díjazás ellenében. Ilyen esetekben a Szolgáltató biztosítja az Eszköz hardverének felügyeletét is, illetve meghibásodása esetén annak cseréjét is.

Területbérlet Szolgáltatás: Azon területbérlet szolgáltatások gyűjtőneve, mely a Szerver Hotelben vagy Adatparkban biztosított Környezeti Feltételek szerint üzemeltett helyiségekben igénybe vehetők.

Többletszolgáltatás: A Személyzet közreműködésével – külön díjazás ellenében – Szolgáltató egyéb többletszolgáltatásokat is biztosít. A Többletszolgáltatások keretében Előfizető az Eszköz hálózati kapcsolatának folyamatos felügyeletét, és üzemzavar esetén e-mailben, vagy rövid szöveges üzenetben (SMS) való értesítést és egyéb, az Eszközhöz – és az azon futó alkalmazásokhoz – kapcsolódó adminisztrációs és szerelési szolgáltatásokat igényelhet.

2. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:
Magyar Telekom Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Cégjegyzékszám:
01-10-041928

Székhely:
1013 Budapest, I. Krisztina krt. 55.

A szolgáltatás helye(i):
a www.adatpark.hu honlapon megjelölve, illetve a 2.sz. mellékletben részletezve.

A továbbiakban:
Szolgáltató

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) 2016. április 15-től határozatlan ideig hatályosak.

3. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Telekom Üzleti ügyfélszolgálat:

Munkanapokon reggel 6-tól este 10 óráig
1435 ingyenes hívószám
Fax: 06 80 430 043
Levelezési cím: 1519 Budapest, Pf.:512
E-mail: uzleti_ugyfelszolgalat@telekom.hu

Információ számlázással, szerződéssel kapcsolatban:
uzleti_ugyfelszolgalat@telekom.hu

Hibabejelentés, és információ műszaki kérdésekkel kapcsolatban:

- Elsődleges hibabejelentő felület: <https://portal.adatpark.hu>
- HELP SMS szolgáltatás: (+36) 30 4444-150 (Magyarországról SMS-ben a HELP szócskát kell elküldeni)
- Azonosítást nem igénylő és nem sürgős műszaki kérések: rendszergazda@adatpark.hu

4. Szerződési időszak, a szerződés tartama

4.1 Az előfizetői jogviszony létrejöttének módjai

Előfizetői jogviszony a felek között olyan módon jöhet létre, hogy

- (a) az Egyedi Előfizetői Szerződést, illetve amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében Egyedi Előfizetői Szerződést nem alkalmaz, úgy Megrendelőlapot a Megrendelő a Szolgáltató számára, hiánytalanul kitöltve, aláírva telefaxon, postai úton vagy elektronikus aláírással hitelesített e-maillen visszajuttatja, és azt a Szolgáltató aláírja, vagy
- (b) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán a felek az Előfizetői Szerződést (az Egyedi Előfizetői Szerződés vagy – amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében Egyedi Előfizetői Szerződést nem alkalmaz – a Megrendelőlap alapján) személyesen megkötik; vagy
- (c) amennyiben a Szolgáltató tájékoztatása szerint a szolgáltatás igénybevételéhez írásbeli Előfizetői Szerződés nem szükséges és az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi (ráutaló magatartás),
- (d) szóbeli tájékoztatás után a Megrendelő szóbeli nyilatkozatával (szóbeli Megrendelés),
- (e) on-line Megrendeléssel.

Abban az esetben, ha a Megrendelő az Egyedi Előfizetői Szerződést nem küldi meg a Szolgáltató részére a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontjától számított 8 (nyolc) naptári napon belül, úgy a Szolgáltató jogosult megszüntetni a szolgáltatás nyújtását és ilyen esetben az előfizetői jogviszony kizárólag a szolgáltatás nyújtásának tartamára jön létre. Ebben az esetben az Előfizető köteles az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét a Szolgáltató számlája ellenében megfizetni. Amennyiben Megrendelő határozott időtartamra rendelte meg a szolgáltatást, úgy Szolgáltató jogosult a teljes határozott időtartamra vonatkozó teljes szolgáltatási díj kiszámlázására a Megrendelő felé.

4.2 Az on-line szerződéskötés

- (a) Az on-line szerződéskötés lehetőséget biztosít a Megrendelőnek, hogy egyes szolgáltatásokra a <http://www.telekom.hu> weblapon található on-line űrlap kitöltésével ajánlatot tegyen Előfizetői Szerződés megkötésére (Megrendelés).
- (b) Megrendelő a Megrendelést az on-line Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak elfogadásával, valamint a szolgáltatás Megrendeléséhez szükséges adatok megadásával teheti meg.
- (c) Az on-line űrlap kitöltése és elküldése a Szolgáltató részére a szerinti ajánlattételnek minősül, amely ajánlathoz a Megrendelő kötve van. A Megrendelő ajánlati kötöttsége megszűnik, amennyiben Szolgáltató 5 (öt) munkanapon belül nem igazolja vissza az ajánlat megérkezését. Az ajánlat megérkezésének Szolgáltató általi visszaigazolása esetén Megrendelő ajánlati kötöttsége 10 munkanappal meghosszabbodik. Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a szolgáltatás bekapcsolása Megrendelő érdekkörébe tartozó okból nem történik meg határidőben, úgy az ajánlati kötöttség ideje az ezen időkiesés idejével meghosszabbodik.
- (d) Az on-line űrlap kitöltésével és elküldésével Megrendelő egyúttal elfogadja a jelen HSZF rendelkezéseit.
- (e) Az on-line kötött Előfizető Szerződés nem minősül írásba foglaltnak, az Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem iktatja és az utóbb, önálló dokumentumként nem hozzáférhető.
- (f) Szolgáltató az on-line űrlap megérkezését követően az Előfizető által megadott adatokat megvizsgálja és amennyiben a Megrendelés elfogadható, a szolgáltatás hozzáférési

- pontot – amennyiben arra a szolgáltatás igénybevételéhez szükség van – az Előfizető által megjelölt telephelyen kiépíti.
- (g) Az on-line szerződéskötés esetén az Előfizetői Szerződés a szolgáltatás Szolgáltató általi rendelkezésre állással (bekapcsolással) jön létre és lép hatályba ráutaló magatartással.
 - (h) A Megrendelő on-line Megrendelésének elutasítását Szolgáltató az ajánlati kötöttség ideje alatt a Megrendelő által megadott elérhetőségeken (telefonon, faxon, levélben, e-mailben, sms-ben) közli Megrendelővel, illetve ugyanígy jogosult a Szolgáltató az adatok kiegészítését vagy pontosítását kérni.
 - (i) Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződéseket elektronikus módon nyilvántartja.
 - (j) Szolgáltató az on-line Megrendelés regisztrációja után Előfizetőt 5 (öt) munkanapon belül értesíti arról, hogy a Megrendelést nyilvántartásba vette és egyidejűleg elindítja a Megrendelésnek megfelelően a szolgáltatás kiépítését.
 - (k) Megrendelő tudomásul veszi, hogy az on-line Megrendelőlap tartalmának az elküldést követő elvesztéséért (meg nem érkezéséért), a felhasználók által használt műszaki megoldások (pl. internet böngészők) és az internet hálózat sajátosságai miatt a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

4.3 Szerződési időszak, a szerződés tartama

- 4.3.1 Felek, az adott szolgáltatásra vonatkozó 1. számú műszaki mellékletben megállapodhatnak abban, hogy az adott szolgáltatás határozott időtartamig tart. Ezen időtartam alatt a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Ügyfél részére biztosítani, míg az Ügyfél köteles az adott szolgáltatásra vonatkozó 1. számú műszaki mellékletben meghatározott Szolgáltatási díjakat megfizetni.
- 4.3.2 A határozott idejű szerződés automatikusan határozatlan idejű szerződéssé alakul annak lejáratát követően, ha az Ügyfél a szolgáltatást továbbra is, legalább egy naptári napon igénybe veszi.

4.4 Az ügyfél felelőssége

- 4.4.1 Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételét másnak nem engedheti át.
- 4.4.2 Az Ügyfél nem jogosult arra, hogy a szolgáltatási szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre ruházza át.
- 4.4.3 Az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés saját jelszaván keresztül történik.
- 4.4.4 Az Ügyfelet jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Ügyfél jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Ügyfél jelszavát csak az ügyféllel közli

4.5 Ügyfelek értesítésének módja

A szolgáltató által az előfizető részére postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított tizedik napon - az ellenkező bizonyításáig – átvettnek kell tekinteni. Az értesítés abban az esetben is átvettnek tekintendő a postára adástól számított tizedik napon amennyiben az előfizető szerződésében megjelölt értesítési címéről az értesítés „nem kereste”, „elköltözött”, vagy „címezett ismeretlen” postai jellel érkezik vissza a szolgáltatóhoz. Az előfizető felelős az adataiban bekövetkezett változás szolgáltatóhoz történő bejelentéséért. Az előfizető nem hivatkozhat valamely értesítésről történő tudomásszerzés elmaradására, amennyiben az előfizetőnek felróható az adatváltozás bejelentésének elmulasztása.

Az előfizetői szerződés és jelen ÁSZF tekintetében értesítésnek minősül bármely közlés, irat, közlemény, tájékoztatás, felhívás vagy felszólítás vagy egyéb nem nevesített szolgáltatói nyilatkozat.

Nem postai úton küldött értesítés (e-mail, SMS, MMS) átvételének időpontja – ellenkező bizonyításig – a szolgáltató rendszerében tárolt küldési időponttal egyező időpont.

5. A szerződés módosításának egyes esetei

5.1 Egyoldalú szerződésmódosítás

- 5.1.1 A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.
- 5.1.2 Lényeges módosítás esetén Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal a honlapon közzétenni, és erről az Ügyfelet e-mailben értesíteni. Lényeges módosításnak minősül különösen a minőségi célértékekre vonatkozó módosítás.
- 5.1.3 Amennyiben az egyoldalú lényeges módosítás az Ügyfél számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Ügyfél az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést. Nem mondhatja fel az Ügyfél a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti az Ügyfél nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- 5.1.4 A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy, ha a módosítással kizárólag valamely szolgáltatási díj csökken.

5.2 Kétoldalú szerződésmódosítás

Felek kifejezetten rögzítik, hogy az 5.1 pontban meghatározottakon túl amennyiben Szolgáltató az Ügyfél által előfizetői adatként megadott e-mail címre küldött értesítésben kezdeményez módosítást, és Ügyfél nyilatkozattételre nyitva álló határidőn belül a módosítás ellen nem tiltakozik, a módosítás elfogadottnak tekintendő. Amennyiben a tiltakozás egyben felmondásként értelmezendő, Szolgáltató nem jogosult kötbér felszámítására. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Ügyfelet ésszerű időpontban értesítette.

A tiltakozás elmulasztása nem minősülhet az Ügyfél számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

5.3 Változás az ügyfél adataiban

Az Ügyfél köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett Ügyfél adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Ügyféltől.

6. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

- 6.1 Felek rögzítik, hogy Szolgáltató Ügyfél díjtartozásának esetén jogosult megtiltani Ügyfél által bevitt eszközök elvitelét a tartozás rendezéséig, de legfeljebb 24 hónapig.
- 6.2 Az Ügyfél a fentebbiekben előadottakra tekintettel csak a saját tulajdonában álló eszközöket és vagyontárgyakat jogosult a szolgáltatás nyújtásának helyére beszállítani, ellenkező esetben írásbeli nyilatkozat formájában az egyedi szerződés megkötésekor köteles a Szolgáltatót a tulajdonjogi kérdésekről, illetve az esetlegesen fennálló egyéb, a fentiek érvényesülését akadályozó tényről tájékoztatni.
- 6.3 A Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:
- 6.3.1 Amennyiben az Ügyfélnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Ügyfél a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott.
- 6.3.2 Amennyiben az Ügyfél a díjtartozást kiegyenlíti (vagy a részletfizetést vállalja), illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni.
- 6.3.3 Amennyiben az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
- Az Ügyfél a hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
 - Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
 - kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
 - Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem

- kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
 - Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címezettek” listában (To, Cc, Bcc)
- A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:
 - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
 - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
 - amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
 - amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:
 - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Ügyfelet kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
 - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Ügyfél szerverén olyan adatokat, információkat tárol, vagy továbbít, amely:
 - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
 - a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
 - az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
 - az Ügyfél által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

- 6.3.4 Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.
- 6.3.5 Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.
- 6.3.6 Amennyiben az Ügyfél több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Ügyfél összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.
- 6.3.7 Az Ügyfél felel az általa telepített szoftverek jogtisztaságáért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért. Az Ügyfél harmadik személy ilyen korlátozó igénnyel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett - saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.

6.4 A szolgáltatás szünetelésének esetei

- 6.4.1 A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.
- 6.4.2 Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az internet etikai szabályokat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.
- 6.4.3 Ha az Ügyfél a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha a szolgáltatás a 8.2.3.-8.2.4. pontokban leírtak alapján szünetel, az Ügyfél teljes díjfizetésre kötelezhető.

6.5

- 6.6 A szolgáltatásnak az Ügyfél érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

7. A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei

- 7.1 A szerződés felmondásának szabályai az Ügyfél részéről

- 7.1.1 Az Ügyfél a határozatlan idejű szerződést bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A szolgáltatási szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.
- 7.1.2 A szerződés Ügyfél részéről történő felmondása az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.
- 7.1.3 Az Ügyfél a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés – amennyiben Szolgáltató a szerződésszegést nem orvosolja – a felmondás kézhezvételét követő 15. napon szűnik meg.

7.2 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

- 7.2.1 Az szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 7.2.3 pontban meghatározottak kivételével 30 nap. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.
- 7.2.2 Ha a felmondás indoka az Ügyfél szerződésszegése és az Ügyfél a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Ügyfél ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy a szolgáltatási szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az ügyfelet a felmondással egyidejűleg értesíteni.
- 7.2.3 A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegése esetén a szolgáltatási szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha
- a szolgáltatás akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, és az Ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg.
 - az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.
 - az Ügyfél az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 30 nap.

- 7.2.4 Ha az Ügyfél a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy a szolgáltatási szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.
- 7.2.5 A felek határozott idejű szerződés rendes felmondással való megszüntetésére nem jogosultak.
- 7.2.6 Az szolgáltatási szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése esetén.
- 7.2.7 A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az ügyféllel csak abban az esetben köt új szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfélnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szolgáltatási szerződés megszűnését nem az Ügyfél hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Ügyfél tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Ügyfél korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- 7.2.8 A szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Ügyfél túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Ügyfél írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Ha a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést felmondja, úgy a felmondásban 6.3pont kivételével egyúttal köteles jelezni az Ügyfél felé, hogy a felmondási idő lejártával az eszköz(ök) leszerelésre kerülnek, melyek közül az Ügyféltulajdonú eszközök elszállítására a Ügyfélnek 2 hét áll rendelkezésére. Amennyiben Ügyfél a határidőn belül nem intézkedik az elszállítás iránt, Szolgáltató jogosult az eszközt megsemmisíteni, vagy az eszközt az adattörleszt követően jótékony célból harmadik félnek ajándékozni.
- 7.2.9 Hűségidőszakos elkötelezettség esetén a szolgáltatások kedvezményes díjon kerülnek meghatározásra. A hűségidőszak lejáratára előtti Ügyfél általi felmondás, illetve az Ügyfél általi kötelezettségsszegés, valamint az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az ügyfelet kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:
- 1 évre vonatkozó kedvezmény esetén:
 - Ha a szerződés megszűnése az első 6 hónapban történik: 6 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - Ha a szerződés megszűnése a 6-11 hónapban történik: 3 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - 2 évre vonatkozó kedvezmény esetén:
 - Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: 6 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - 3 évre vonatkozó kedvezmény esetén:
 - Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 18 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 12 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.
 - 5 évre vonatkozó kedvezmény esetén:
 - Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 30 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.

- Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 18 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.
- Ha a szerződés megszűnése a 4-5. évben történik: 12 havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeget kell fizetni.

8. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

8.1 A Szolgáltató köteles hibabejelentő felületet működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az Ügyfél közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. Ügyfél jelen ÁSZF-ben a 2. pontban meghatározott elérhetőségeken teheti meg a hiba bejelentését. Szolgáltató jogosult a hibabejelentés alapján a szükséges intézkedést megtagadni, amennyiben az ügyfélnek tartozása áll fenn.

8.2 A 2. pontban meghatározott csatornán leadott hibabejelentést követően Szolgáltató a haladéktalanul megkezd a hibabehatárolást, elhárítást és azt annak sikeres befejezéséig folyamatosan végzi. A hibaelhárítási határidő az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó Szolgáltatási Szintekben foglaltak alapján, ennek hiányában a hibabejelentéstől számított 72 óra, illetve a hiba természetéből fakadóan szükséges idő.

8.3 A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Ügyfél értesítési címét vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Ügyfél értesítésének módját és időpontját.

8.4 Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Ügyfelet értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte; a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni.

8.5 Hibaelhárítási célérték

A Szolgáltató köteles az Ügyfél által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől a jelen ÁSZF szerinti határidőn belül kijavítani. Ha a kijavítás a Szolgáltató és az Ügyfél megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesési idő tartamával meghosszabbodik.

- 8.5.1 A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Ügyfél vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az Ügyfél meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Ügyfelet ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.
- 8.5.2 Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Ügyfél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
- 8.5.3 Ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, és ezzel a Szolgáltató a jelen ÁSZF 2. mellékletében meghatározott éves rendelkezésre állási szintet nem éri el, a kötbér mértéke minden hibásan teljesített, hiba- elhárítási célértéket meghaladó nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Ügyfél által a szolgáltatási szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú szolgáltatási jogviszony esetén a vetítési alap a szolgáltatási jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- 8.5.4 A Szolgáltató a kötbért Ügyfél kérése alapján havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával egy összegben jóváírja, vagy átutalással rendezi.
- 8.6 A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Ügyfél a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
- 8.7 A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 8.7.1 Vis major: Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve nem a Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba.
- 8.7.2 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést

9. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Ügyfél jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a szerződő felek

a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

10. A szolgáltatások díja, fizetési feltételek

10.1 A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

- 10.1.1 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások díjait az Előfizetői Szerződés, illetve annak melléklete tartalmazza.
- 10.1.2 Az egyes szolgáltatások igénybevétele esetén a számlázás kezdete a Szolgáltatás átvételének napja, de legkésőbb a szolgáltatás létesítéséről szóló értesítés (e-mail) kiküldését követő 8. munkanap.
- 10.1.3 Ha az Ügyfél által megadott címadatok megegyeznek a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. Köteles az Ügyfél a Szolgáltató felé jelezni, amennyiben nem kapott számlát, ennek elmulasztása esetén az ebből fakadó kárért helytáll.

10.2 Havi szolgáltatási díjak

- 10.2.1 Havi szolgáltatási díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Ügyfél az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Teljes havi díjnak számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Ügyfél érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül.
- 10.2.2 A szerződés hőközi hatályba lépése esetén a havi szolgáltatási díj időarányos része fizetendő.

10.3 Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel (az Egyedi Szerződés 1. számú melléklete szerint), amelyek az első esedékes számlában fizetendők.

10.4 Villamosenergia-fogyasztással arányos díj (Rack-szekrény-helybérlet és a Rack szekrény-bérlet esetén):

A számítási mód a következő: villamosenergia-fogyasztás * áramdíj (aktuális évre meghatározott 1 kWh díja) * 720 * hűtési faktor (=1,7 T-Systems Cloud & Data Centerben lévő Adatparkban, =2 Adatpark Szeged, Adatpark Győr és Adatpark Távíró). Törthónap esetén az létesítés utáni, illetve a leszerelés előtti időszak kerül kiszámlázásra

A villamosenergia-fogyasztás elszámolásának menete:

A 2 sz. mellékletben meghatározott, telephelyenként eltérő módon.

A vonatkozó szerződésben kerül meghatározásra a várható havi fogyasztást. Az eszköz elhelyezésekor, azaz a betelepüléskor a dedikált árammérő állása az „Árammérő átadás-átvétel jegyzőkönyv” kitöltésével rögzítésre kerül. Megrendelő bármikor kérheti a becsült havi fogyasztás mennyiségének felfelé történő módosítását. Naptári év szerint két alkalommal, a május és novemberi számla kiküldésekor, az adott havi ténylegesen elfogyasztott áram és az előre becsült áramfogyasztás alapján kerül a számla kiállításra. Ennek értelmében alulhasználat esetén, a túlfizetésnek megfelelő mínuszos számla, míg túlhasználat esetén egy pluszos számla kerül kiállításra. Túlfizetés esetén Szolgáltató a következő számlában/számlákban írja jóvá a túlfizetést, kivéve a szerződés megszűnésekor, amikor a felek a megszűnésre irányadó szabályok szerint elszámolnak egymással.

Díjak változása

Amennyiben a Hungarian Power Exchange (HUPX – Magyar Áramtőzsde) villamos energia zsinór (base) termék tárgyévire vonatkozó határidős átlagára változik előző év hasonló átlagárához képest, akkor Szolgáltató a változás mértékével módosítja a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Bérleti Díjat, tehát 1 Ft energia árváltozás a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Bérleti Díjat 1 Ft-al módosítja. Szolgáltató erre az ártényezőre történő hivatkozással ármódosításra évente egy alkalommal keríthet sort.

Szolgáltató jogosult továbbá a jogszabályi/hatósági árváltozásokkal egyezően módosítani a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Bérleti Díjat, hasonlóan az előző bekezdésben rögzített szabályoknak megfelelően, amely mind a díjemelésre, mind a díjcsökkentésre vonatkozik, különös tekintettel a villamos energia jogszabályban meghatározott tényezőire (pl. rendszerhasználati díj, KÁT díj). A Szolgáltató az Ügyfél az ármódosítást megelőzően 10 napon belül írásban (e-mail) tájékoztatja megjelölve a díjváltozás mértékét és annak időpontját.

10.5 Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a Ptk. szerinti késedelmi kamatot és behajtási költséget számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

10.6 Szolgáltatás átadása

A szolgáltató az előfizető egyedi szerződése szerinti kapcsolattartásra alkalmas, előfizető által megjelölt e-mail címre – ennek hiányában bármely más elérhetőségre - megküldi a szolgáltatás készre jelentésére vonatkozó tájékoztatását. A készre jelentésre vonatkozó szolgáltatói tájékoztatás az előfizető részéről átvettnek minősül a szolgáltató részéről történt igazolható megküldést követő első munkanapon.

A szolgáltatás készre jelentésére vonatkozó szolgáltatói tájékoztatás tartalmazza az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás megnevezését, az előfizető adatait, a szolgáltatás kiépítésének időpontját és az üzembe helyezés tényét.

Az előfizető a készre jelentésre vonatkozó tájékoztatás átvételétől – ide értve a jelen pont szerinti vélelem időpontját is a tájékoztatás átvételére vonatkozóan – számított 5 napon belül jogosult a készre jelentés tartalmát vitatni. Az előfizető vitatása esetén a szolgáltató az előfizető vitatását megvizsgálja, és amennyiben annak helyt ad, úgy a szolgáltató új, korrigált adatokat tartalmazó készre jelentési tájékoztatást küld az előfizető részére. Amennyiben a szolgáltató az előfizető vitatását nem fogadja el, az előfizetőt tájékoztatja ennek tényéről, és indokairól.

Amennyiben az előfizető a készre jelentésre vonatkozó tájékoztatást a fenti határidőn belül nem vitatja, a szolgáltatás átvettnek minősül, és a szolgáltató jogosult a készre jelentés időpontjával a szolgáltatási díjakra.

10.7 Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Ügyfél részére közvetített szolgáltatást is nyújt, úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelezheti a számlában.

11. Adatkezelés, adatbiztonság

11.1 Szolgáltató által kezelt adatok köre

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezeli az igénybe vevő azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat és lakcímet.

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből származó díjak számlázása céljából kezelheti a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos természetes személyazonosító adatokat, lakcímet, valamint a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatokat.

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatokat is, amelyek a szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlenül szükségesek.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos adatokat bármely jelen pontban eltérő célból - így különösen szolgáltatása hatékonyságának növelése, az igénybe vevőnek címzett elektronikus hirdetés vagy egyéb címzett tartalom eljuttatása, piackutatás céljából - csak az adatkezelési cél előzetes meghatározása mellett és az igénybe vevő hozzájárulása alapján kezel.

A kezelt adatok köre:

- (a) Igénybe vevő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- (b) természetes személy igénybe vevő esetén az igénybe vevő hozzájárulásával személyi igazolvány száma, anyja neve, születési helye és ideje;
- (c) természetes személy igénybe vevő esetén igénybe vevő (leánykori) neve;
- (d) nem természetes személy igénybe vevő esetén igénybe vevő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint igénybe vevő bankszámlaszám;
- (e) igénybe vevői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- (f) igénybe vevő címe és az állomás típusa;
- (g) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (h) egyéb szolgáltatás típusa, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- (i) szolgáltatás dátuma, időtartama;
- (j) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (k) tartozás hátrahagyása esetén igénybe vevői Szerződés felmondásának esetei.

11.2 Az adatok tárolásának időtartama

Az adatok az Igénybe vevői Szerződésből eredő igények elévülési idején belül kezelhetők az igények érvényesítésének céljából és az igények érvényesítéséhez szükséges mértékben,

11.3 Az adatok továbbításának feltételei

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek szolgáltatás igénybevételéhez, valamint jogszabályban előírt módon az illetékes hatóság feladatai végzéséhez szükségesek Szolgáltató köteles - jogszabályban meghatározott módon és esetekben - a jogszabályban meghatározott hatóság részére szolgáltatni még akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a szolgáltatás

teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak esetét kivéve Szolgáltató – az érintett Igénybe vevő beleegyezése nélkül – a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja vagy a közlésekbe nem avatkozik bele, vagy figyeli azokat meg, kivéve az alábbi, Igénybe vevő érdekében tett intézkedéseket:

- (a) Szolgáltató az E-mail, valamint a webhosting szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (back-up). A biztonsági mentéseket Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.
- (b) Szolgáltató rendszerén keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és Igénybe vevő adatainak és hálózati erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza Szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy Szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyezteti (ilyen különösen, de nem kizárólag a nagy mennyiségű, sok felhasználót érintő kéretlen levél (spam) vagy a vírusok szűrése).

Szolgáltató által alkalmazott szűrési eljárás sem nyújthat teljes körű, hibátlan védelmet, ezért előfordulhat, hogy a felhasználó vírusos levelet kap vagy egy nem vírusos levelet a rendszer vírusosnak érzékel. Szolgáltató nem felel a vírusos levelek megjelenéséből, vagy a szűrési eljárás által vírusosnak vagy spamnek észlelt levelek elvesztéséből keletkező károkért.

A 11.1 pontban hivatkozott adatok átadhatók:

- (a) azoknak, akik Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél tájékoztatást végzik;
- (b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- (c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságoknak.

Szolgáltató Igénybe vevő határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében kizárólag a tartozások beszedéséhez szükséges, az Igénybe vevőre vonatkozó adatokat jogosult átadni harmadik fél számára és e harmadik fél az átadott adatokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig ezeket tárolja.

11.4 Az adatok kezelésének jogcíme

11.4.1 Törvényen alapuló adatkezelés

Szolgáltató által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény.

11.4.2 Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés

Az Igénybevevő hozzájárulhat ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait az Igénybevevő fogyasztási szokásainak a leginkább megfelelő akciós ajánlat kidolgozása céljából – csak az elengedhetetlenül szükséges mértékig – kezelje.

Amennyiben ehhez az Igénybevevő hozzájárul, a Szolgáltató jogosult telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési úton az Igénybevevőt az akciós ajánlataival megkeresni.

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthető Szolgáltató honlapján.

MELLÉKLET: FIZIKAI HOZZÁFÉRÉSVÉDELMI SZABÁLYZAT

A folyamatleírás célja

A szabályozás célja az adatközpontokban elhelyezett informatikai eszközök védelme az illetéktelen fizikai hozzáférés ellen, illetve a hozzáféréssel kapcsolatos tevékenységek és az elvégzett feladatokért vállalt felelősség meghatározása.

A folyamatleírás hatálya

A szabályozás tárgyi hatálya kiterjed a Szolgáltató 1.1 pontban megjelölt géptermeire (továbbiakban: Adatpark gépterem), valamint az ott üzemelő informatikai eszközökre. A szabályozás személyi hatálya kiterjed a Szolgáltató munkatársaira.

Meghatározások, definíciók, szakkifejezések

Jelen szabályzat értelmezésében a Szolgáltató adatparki informatikai eszköznek minősülnek azok az általános és speciális célú számítógépek, azok perifériái és egyéb tartozékai, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik és az Adatpark géptermeiben (adatközpontok) üzemelnek.

Jelen szabályzat értelmezésében külső informatikai eszköznek minősülnek azok az általános és speciális célú számítógépek, perifériák és egyéb tartozékok, amelyek számára a Szolgáltató szerződés keretében az Adatpark géptermeiben az üzemeléshez szükséges géptermi környezetet biztosítja. Jelen szabályozás értelmezésében Adatpark munkatársnak minősülnek a Szolgáltató azon alkalmazottai és szerződéses partnerei, akik az Adatparkban lévő informatikai eszközök üzemeltetésére megbízást kaptak.

Jelen szabályozás értelmezésében Ügyfélnek minősül a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban lévő jogi vagy természetes személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, amely számára a Szolgáltató hosting szolgáltatást nyújt. Jelen szabályozás értelmezésében külső feladatvégzőnek minősülnek az Ügyfél alkalmazottai és szerződéses partnerei, akiknek az Ügyfél a Szolgáltató Adatparkban lévő informatikai eszközeihez a fizikai hozzáférést engedélyezte, illetve Szolgáltató tulajdonú eszközök esetében mindazon Szolgáltató munkatársak, akiknek a Szolgáltató az Adatparkban lévő informatikai eszközeihez a fizikai hozzáférést engedélyezte, és akik nem az Adatpark munkatársai.

Jelen szabályozás esetén karbantartónak minősülnek a Szolgáltató azon alkalmazottai illetve szerződéses partnerei, akik a géptermi infrastruktúra biztosításával kapcsolatos tevékenységeket végzik.

Jelen szabályozás értelmében illetéktelen személynek minősül minden olyan személy, akinek nincs érvényes engedélye az Adatpark géptermeiben való tartózkodásra.

Kapcsolódó feljegyzések, bizonylatok

Biztonsági Napló

A Szolgáltató Adatpark Fizikai hozzáférésvédelmi szabályzat végrehajtási utasítás

A FOLYAMAT LEÍRÁSA, szabályok

Felelőségek, feladatok

Az IT Üzemeltetés felelőssége

Az illetéktelen fizikai hozzáférés megakadályozása,

A biztonsági események naplózása,

A biztonsági rendszer rendszeres felülvizsgálata,

Az érintettek tájékoztatása a biztonsági eseményekről.

Az IT Üzemeltetés nem felelős az Ügyfél felhatalmazott külső feladatvégzőjének az Ügyfél informatikai eszközein végzett

tevékenységéért.

A fizikai hozzáférésre vonatkozó szabályok

Általános használati utasítások, és szabályok

Az adatpark géptermeiben Adatpark munkatársak és külső feladatvégzők csak munkavégzés céljából tartózkodhatnak.

Az adatparkba való belépést minden esetben naplózni kell.

Külső feladatvégzők az Adatpark géptermeiben csak Adatpark munkatárs kíséretében tartózkodhatnak. Külső feladatvégzők belépése esetén a belépő személyazonosságát és a belépési jogosultságot a kísérő Adatpark munkatártnak minden esetben ellenőriznie kell.

A jelen szabályzatba ütköző bármilyen cselekmény vagy annak következménye észlelése esetén az Adatpark vezetőjét értesíteni kell, és az eseményt a biztonsági naplóban naplózni kell.

Az Adatpark gépterembe való bejutás rendje

Az Adatpark gépterembe bejutáshoz minden munkatártnak a személyre szóló mágneskártyáját vagy a belépési engedélyét kell használnia, akkor is, ha több személy egyidejű belépéséről van szó.

Mágneskártya vagy belépési engedély hiányában Adatpark munkatárs is csak más mágneskártyával vagy belépési engedéllyel rendelkező Adatpark munkatárs kíséretében léphet be, a belépés naplózása mellett.

A riasztó rendszer élesítéséhez és gátlásához minden munkatártnak a saját kódját kell használnia.

Az Adatpark gépterem ajtaját csak a belépéshez/kilépéshez szükséges ideig szabad nyitva tartani, és meg kell győződni az ajtó megfelelő záródásáról.

Gépek, géptermi berendezések ki - és beszállítását úgy kell megszervezni, hogy a szállítás miatt nyitva tartott ajtóknál folyamatos felügyelet biztosítson legalább egy Adatpark munkatárs.

Amennyiben a szállítás során nem Adatpark munkatársak is be kell, hogy jussanak a gépterembe, a szállítás befejezése után meg kell győződni arról, hogy a gépteremben nem maradt -e illetéktelen személy.

Amennyiben a biztonsági rendszer az ajtó nyitva maradását jelzi, az ügyeletes Adatpark rendszergazda köteles meggyőződni arról, hogy a gépterembe nem jutott-e be illetéktelen személy.

Az Adatpark gépterembe való bejutás rendje vészhelyzet esetén

Tűzriasztás esetén vészjel elhangzása után a gépterem ajtajának kinyitását csak akkor szabad megkísérelni, ha a helyiségben valaki tartózkodik, feltételezhető, hogy a helyiségben valaki tartózkodik.

Áramkimaradás, a beléptető rendszer illetve a vagyonvédelmi rendszer meghibásodása esetén az ügyeletes Adatpark munkatártnak kötelessége az Adatpark gépterembe bejutást személyesen megakadályoznia, ennek érdekében a megfelelő Adatpark gépteremben úgy kell az ügyeletet ellátni, hogy az illetéktelen hozzáférés kísérlete észlelhető legyen.

Vészhelyzet esetén a gépterembe külső feladatvégző nem léphet be. Vészhelyzet esetén a gépteremben Adatpark munkatársak csak életmentés, vészhelyzet elhárítás illetve az illetéktelen belépés meggátlásának érdekében tartózkodhatnak.

A géptermekből eszközöket, berendezéseket vészhelyzetben tilos kivinni.

A rack szekrények kinyitásának rendje

A gépterem rack szekrényeit zárva kell tartani, a rack szekrényeket csak az Adatpark munkatártsa nyithatja illetve zárhatja. A rack szekrényeket csak a munkavégzés idejére szabad kinyitni. Külső feladatvégző a rack szekrényben üzemelő saját berendezésekhez is csak Adatpark munkatárs jelenlétében férhet hozzá. A rack szekrények kulcsát külső feladatvégzőnek átadni tilos. Külső feladatvégző számára csak olyan rack szekrényt szabad kinyitni, amelyhez az illető engedéllyel rendelkezik.

Eszközök szállítása, javítása

Ügyfél eszközeit a külső feladatvégző is csak az Ügyfél írásos meghatalmazásával szállíthatja ki illetve be. Az írásos meghatalmazás lehet eseti és lehet a külső feladatvégző megbízásának idejére szóló is.

Új gépet a gépterembe bevinni csak szerződésmásolattal, a hardware konfiguráció rögzítése mellett szabad. Ügyfél eszközeit az Adatpark munkatársai csak eseti írásos meghatalmazásra szállíthatják ki illetve be, amennyiben a jelen ÁSZF máshogy nem rendelkezik.

Az Adatpark géptermeiben javítás csak modulcserével történhet. Nagyobb javításokhoz az eszközt a gépteremből el kell szállítani.

Adatpark tulajdonú tárolóeszköz vagy média végleges meghibásodása esetén az eszköz megsemmisítéséről gondoskodni kell. Az eszköz illetve média megsemmisítését az Adatpark vezetője rendeli el.

Eszközök illetve modulok ki és bevitelére szállítólevéllel, az eszköz illetve modul egyértelmű azonosítására alkalmas megjelölés feltüntetése mellett történhet meg. Az eszközkonfiguráció megváltozását, eszközök vagy modulok belső mozgását az eszköz illetve modul egyértelmű azonosítására alkalmas megjelölés feltüntetése mellett dokumentálni kell. Az Adatpark raktárából eszközt, modult vagy alkatrészt csak az Adatpark vezetője illetve raktárosa vehet ki, illetve vihet oda be.

Biztonsági naplózás

A gépterembe bejutást, az eszközök ki-és beszállítását naplózni kell. Adatpark munkatársak ki-és belépését a Biztonsági Naplóban naplózni kell. Külső feladatvégzők illetve karbantartók be-illetve kilépése esetén regisztrálni kell a belépés illetve a kilépés időpontját, a gépteremben tartózkodás célját, a kinyitott rack szekrény(ek) azonosítóját, a kísérő Adatpark munkatárs nevét, a külső feladatvégző illetve karbantartó egyértelmű azonosítását lehetővé tevő paramétereket (név, személyi ig. szám., cégnév) Eszközszállítás esetén naplózni kell a bevitel illetve kivitel időpontját, az eszköz gyártóját, típusát, sorozatszámát, egyedi azonosításra alkalmas egyéb paraméterét, illetve engedély megléte esetén az engedély másolatát illetve elektronikus naplózás esetén iktatószámát. Naplózni kell a jogosultságok megadását, visszavonását, megváltoztatását az érintett személy, a jogosultság változás és az időpont megjelölésével. Naplózni kell a Biztonsági Napló és mellékletei felülvizsgálata során tett észrevételeket illetve intézkedéseket a felülvizsgáló személy, a vizsgálat időpontja, a vizsgálat eredménye és a megtett intézkedések megjelölésével.

A szabályzatba ütköző bármilyen eseményt naplózni kell az észlelő személy, az észlelés időpontja, a rendellenes esemény megadásával. A napló bejegyzéseit utólag megváltoztatni tilos. A naplóbejegyzések másolatát a bejegyzés megtörténte után az Adatpark vezetője által meghatározott helyre továbbítani kell archiválás céljából. A napló egy példányán ak vagy elektronikus változatának a gépteremben elérhetőnek kell lennie.

A beléptető rendszer logjait el kell kérni a biztonsági szolgálattól és a napló mindegyik példányához ezt csatolni kell.

A napló adatokat a keletkezéshez képest legalább 5 évig kell tárolni.

Az értesítés rendje

Jelen szabályzat bármely rendelkezésébe ütköző esemény esetén értesíteni kell az Adatpark vezetőjét, illetve az ügyeletes rendszergazdát, amennyiben nem ő az észlelő. Amennyiben az illetéktelen hozzáférési kísérlet valamely Ügyfél eszköze vagy rendszere ellen irányul értesíteni kell az illető Ügyfeleket.

Felelőségek, jogkörök

Engedélyezés

Az Adatpark gépterembe állandó belépési engedélyt csak az Adatpark vezetője adhat, illetve az engedély visszavonása az Adatpark vezetőjének jogköre és feladata. Az állandó belépési engedéllyel rendelkezők listáját a gépteremben jól látható helyen ki kell függeszteni.

Külső feladatvégző belépési engedélyének feltétele, hogy az Ügyfél cégszerűen nyilatkozzon a külső feladatvégző személyéről és jogköréről. Külső feladatvégzők belépését az Adatpark vezetője engedélyezi, illetve szükség esetén az engedély visszavonásáról gondoskodik. A belépési engedéllyel rendelkező külső feladatvégzők listáját a napló mellékleteként csatolni és folyamatosan frissíteni kell. Nem Adatpark tulajdonú eszközök szállítását az eszköz tulajdonosának kell engedélyezni.

Felelősség

Az Adatpark vezetője vagy annak meghatalmazottja felelős a beléptető rendszer/biztonsági napló megfelelő üzemének rendszeres ellenőrzéséért, illetve annak ellenőrzéséért, hogy az illetékes munkatársak képesek-e a rendszert a szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezelni. Az Adatpark munkatársak felelősek a kíséretükben lévő, illetve általuk a gépterembe beengedett személyek tevékenységének biztonsági felügyeletéért, a tudomásukra jutott biztonsági események naplózásáért, illetve az illetékesek értesítéséért.

Auditálás

A napló bejegyzéseit, a belépési logokat rendszeresen, illetve biztonsági problémák esetén felül kell vizsgálni az illetéktelen belépési kísérletek kiszűrése érdekében.

Kiegészítések és kivételek

Bármilyen, a szabályzattól való eltéréshez, vagy annak kiegészítéséhez az Adatpark vezető írásos jóváhagyása szükséges