



GLOSTER

Infokommunikációs Nyrt.

Általános Szerződési Feltételek

2023

GLOSTER INFOKOMMUNIKÁCIÓS NYRT. ÉS EGYES LEÁNYVÁLLALATAI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE ÉS ESZKÖZÖK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE VONATKOZÓAN

– Hatályos: 2023. december 17. napjától –

– Társaság a változásokat **vastagon szedett dőlt betűvel** jelzi –

1. Bevezető rendelkezések

1.1. A Gloster Infokommunikációs Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (mely székhelye: 2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2.; és amelyet a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága a 13-10-042012 cégjegyzékszám alatt tart nyilván; továbbá, amelynek az adószáma: 27294260-2-13, röviden a továbbiakban: **Gloster Infokommunikációs Nyrt.**) valamint (a 100 %-ban a tulajdonában álló):

Gloster IT Security Korlátolt Felelősségű Társaság (mely székhelye: 2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2.; és amelyet a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága a 13-09-203488 cégjegyzékszám alatt tart nyilván; valamint amelynek az adószáma: 12221873-2-13, röviden a továbbiakban: **Gloster IT Security Kft.**) és a

Gloster Networks Korlátolt Felelősségű Társaság (mely székhelye: 2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2.; és amelyet a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága a 13-09202159 cégjegyzékszám alatt tart nyilván; valamint amelynek az adószáma: 13287041-2-13, röviden a továbbiakban: **Gloster Networks Kft.**)

az egyes szolgáltatásaik igénybevétele, valamint eszközök értékesítése tárgyában megkötendő szerződéseikre vonatkozóan az alábbi Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: **ÁSZF**) kívánják alkalmazni **2023. szeptember 1. napjától kezdődően**, felülírva a dokumentum korábbi verzióit.

1.2. Gloster Infokommunikációs Nyrt., Gloster IT Security Kft. és Gloster Networks Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a saját belátása szerint megváltoztassa, módosítsa a jelen ÁSZF rendelkezéseit az alább megfogalmazott szabályok mentén.

1.3. Az ÁSZF mindenkor hatályos szövege elérhető a Gloster Cégcsoport honlapján (<https://gloster.hu>). Az ÁSZF a honlapról letölthető, arról másolat kérhető.

2. Fogalmak meghatározása

2.1. Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”): a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) 6:77. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően, a Gloster által Szolgáltatás(ok) nyújtása / Eszköz(ök) értékesítése során alkalmazandó szerződési feltételek, melyek a

szerező Felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozzák. Jelen ÁSZF törzsszövegből és annak elválaszthatatlan részét képző mellékletekből áll.

2.2. **Egyedi Szerződés:** A Glosterrel szerződéses jogviszonyra lépő személyére (szerződéskötéshez nélkülözhetetlen azonosító adataira) és a Szolgáltatás(ok) nyújtására / Eszköz(ök) értékesítésére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó szerződés, amely a mindenkor érvényes ÁSZF-fel együttesen értelmezendő. Az Egyedi Szerződés az ÁSZF-től eltérő egyedi rendelkezéseket érvényesen tartalmazhat.

2.3. **Eszköz / Eszközök:** az Egyedi Szerződésben felsorolt berendezés(ek), tárgy(ak), licenc(ek) amelyek

- a) tulajdonjogát Megrendelő a Szerződés keretében szerzi meg Glostertől és amelyeket Gloster a Megrendelő részére szerződésszerűen leszállít, átad, vagy
- b) Gloster az Egyedi Szerződés alapján üzemeltet, karbantart Megrendelő részére.

2.4. **Fél / Felek:** Gloster és vele Szolgáltatás(ok) nyújtására / Eszköz(ök) értékesítésére szerződő személy / személyek külön-külön, illetve együttesen.

2.5. **Gloster:** gyűjtő elnevezés, amely a jelen ÁSZF-ben a Gloster Cégcsoport következő tagjait jelöli együttesen: **Gloster Infokommunikációs Nyrt., Gloster IT Security Kft., és Gloster Networks Kft.**

2.6. **Gloster Honlapja:** az alábbi URL címen elérhető honlap: <https://gloster.hu>

2.7. **Gyártó:** az Eszköz, termék előállítója, fejlesztője, a Glostertől független személy.

2.8. **Hiba:** a Szerződés teljesítésével összefüggésben a Glosternél vagy a Megrendelőnél fellépő olyan rendellenesség, amely miatt Gloster teljesítése nem felel meg a Szerződésben meghatározott egy vagy több specifikációnak.

2.9. **Kiszállási díj:** Gloster munkavállalója vagy közreműködője (alvállalkozója) teljesítési helyszínen munkavégzés céljából történő személyes megjelenése esetén, a kiszállás ellenértékeként megállapított díj, amelynek mértékét az Egyedi Szerződés tartalmazza és amely az Eszköz vagy Szolgáltatás ellenértékén túl, valamint az egyéb nevesített további díjakon felül terheli a Megrendelőt.

2.10. **Könyvelt Küldemény:** az az írásban megtett jognyilatkozat, amelynek a másik fél (a címzett) részére történő továbbítása legalább a címzett által a közlés kézhezvételét visszaigazoló e-mail üzenetben vagy ajánlott, tértivevényes küldeménnyel, futárral vagy az átadás időpontját és tényét rögzítő személyes átadással történt. A kézhezvétel időpontjának tekintendő:

- személyes vagy futár általi kézbesítés esetén: a postai küldemények átvételére jogosult személy aláírásával igazolt átvétel időpontja,
- postai kézbesítés esetén: a tértivevényen megjelölt nap vagy a kézbesítés megkísérlésének napja, ha a címzett az átvételt megtagadta, míg kétszeri sikertelen kézbesítés esetén (a küldemény „nem kereste”, „címzett ismeretlen”, „cím elégtelen” vagy „elköltözött” jelzessel érkezett vissza a feladóhoz) a második postai kézbesítés megkísérlésének napját követő ötödik munkanap.

2.11. **Megrendelő:** azon jogi személy, amely

- Szerződés megkötését kezdeményezi Glosterrel, és
- szerződéses jogviszonyra lép Glosterrel,
- jelen ÁSZF-ben vagy bármely más, a jelen ÁSZF-en alapuló Egyedi Szerződésben meghatározott leírt Szolgáltatást / Eszközt igénybe vesz, használ.

2.12. **Megrendelőlap:** amely tartalmazza a Felek szerződés megkötésére irányuló szándékát, valamint a létrehozni kívánt jogviszony valamennyi – a Felek által lényegesnek ítélt – szükséges paraméterét (így különösen, de nem kizárólagosan az árajánlat – Gloster által generált – verziószámát).

2.13. **Munkaidő:** Munkanapokon 9 órától 17 óráig tartó időszak.

2.14. **Munkanap:** munkanapnak minősülnek a hétfőtől péntekig tartó hétköznapok a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) 102. § szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.

2.15. **Rendelkezésre állás:** azon Munkaidőbe eső időtartam, amikor a Gloster a Szolgáltatás nyújtását vállalja, a Megrendelő kérdéseit és kéréseit fogadja és teljesíti.

2.16. **Számla:** a Gloster által az adóigazgatási azonosításra alkalmas bármely olyan papír alapú vagy elektronikus úton kibocsátott bizonylat, amely legalább az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: **Áfa tv.**) 169. §-ában foglaltakat tartalmazza.

2.17. **Szerződés:** az Egyedi Szerződés és az ÁSZF együttesen, amelyek a Felek érintett jogviszonyát együttesen és egymástól elválaszthatatlanul szabályozzák.

2.18. **Szolgáltatás / Szolgáltatások:** az Egyedi Szerződésben nevesített és a Gloster által nyújtott minden olyan szolgáltatás, amely részét képezi a jelen ÁSZF mellékleteiben meghatározott szolgáltatásoknak és a jelen ÁSZF hatálya alá tartozik.

2.19. **Vis Maior esemény:** olyan előre nem látható természeti vagy más eredetű erők által okozott esemény, így különösen, de nem kizárólagosan

- a) radioaktív sugárzás, sugárszennyeződés;
- b) háború vagy más konfliktusok, megszállás, ellenséges cselekmények, mozgósítás, rekvirálás vagy embargó;
- c) felkelés, forradalom, lázadás, katonai vagy egyéb államcsíny, polgárháború és terrorcselekmények;
- d) zendülés, rendzavarás, zavargások;
- e) természeti katasztrófa, árvíz, földrengés, hurrikán;
- f) járvány, karantén, kijárási korlátozás, gazdasági válság, munkaerőhiány,

amelynek bekövetkezése egyrészt nem előre kiszámítható, másrészt a Fél általi beavatkozás kevés ahhoz, hogy elhárítsa, elkerülje vagy megakadályozza.

3. ÁSZF tárgya, hatálya, szerkezete

- 3.1. **ÁSZF tárgyi hatálya:** kiterjed a Gloster által biztosított Szolgáltatás nyújtására / Eszköz értékesítésére, amennyiben Felek a szerződéskötési eljárásuk során a jelen ÁSZF alkalmazását elfogadják.
- 3.2. **ÁSZF személyi hatálya:** a Glosterre és az ÁSZF mellékleteiben meghatározott Szolgáltatások nyújtása / Eszközök értékesítése tárgyában vele szerződő Félre / Felekre terjed ki.
- 3.3. **ÁSZF időbeni hatálya:** az ÁSZF a közzétételekor megjelölt időponttól számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes.
- 3.4. **ÁSZF szerkezete:** jelen ÁSZF két részből áll:
- 3.4.1. **törzsrész (főszöveg):** amely az általános jellegű szabályokat tartalmazza;
- 3.4.2. **mellékletek:** Gloster által biztosított Szolgáltatások nyújtására / Eszközök értékesítésére vonatkozó, az ÁSZF törzsrészában foglalkozások képest egy-egy adott területre jellemző speciális feltételeket rögzítik.
- 3.4.3. A jelen ÁSZF mellékletei:
- 1. számú melléklet: Eszköz értékesítés;
 - 2. számú melléklet: Üzemeltetés, karbantartás;
 - 3. számú melléklet: Telepítési és konfigurálási munkálatok;
 - 4. számú melléklet: Forgalomirányítási (hostin) és Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtások.
- 3.5. **ÁSZF törzsrészánek és a mellékleteinek viszonya:** A mellékletek az ÁSZF törzsrészánek szerves és elválaszthatatlan részét képezik, csak az ÁSZF törzsrészával együttesen értelmezendők, alkalmazandók. A mellékletek a törzsrészában foglalkozások képest, csak az egy-egy területre (pl. eszköz értékesítés; üzemeltetés) érvényes, speciális szabályokat fogalmazzák meg. A mellékletben nem szabályozottak vonatkozásában az ÁSZF törzsrészában foglalkozások az irányadóak és alkalmazandók. A mellékletek nem módosíthatják az ÁSZF törzsrészában leírtakat.
- 3.6. **Az ÁSZF akkor válik egy adott szerződéses jogviszony részévé, ha:**
- a) a Szerződő Felek a közöttük megkötésre kerülő Egyedi Szerződésben kifejezetten így rendelkeznek (Megrendelő az Egyedi Szerződés aláírásával igazolja, hogy az ÁSZF tartalmát megismerte, tudomásul vette, elfogadta.);
 - b) Gloster rögzíti, hogy az ÁSZF akkor is irányadóvá válik egy adott jogviszonyában, ha a Könyvelt Küldemény útján megküldött Megrendelőlap az ÁSZF-re hivatkozást tartalmazza, az alapján Megrendelő az ÁSZF tartalmát megismerheti és Megrendelő nem tesz javaslatot az ÁSZF alkalmazásától való eltekintésre, elfogadja annak használatát;
 - c) valamint, abban az esetben is részévé válik az ÁSZF a Felek jogviszonyának, ha a Megrendelő által adott teljesítésigazoláson az ÁSZF alkalmazására való hivatkozás történik.
- 3.7. Gloster rögzíti, hogy a jelen ÁSZF 2. pontjában rögzített fogalmak a jelen ÁSZF-ben és az Egyedi Szerződésekben az ÁSZF 2. pontjában rögzített jelentéssel bírnak, akképpen értelmezendők, használandók.

3.8. Gloster kijelenti, hogy a mindenkor hatályos ÁSZF-et és mellékleteit a Gloster honlapján közzéteszi, továbbá a Gloster honlapjáról letölthető, és a Megrendelő arról másolatot kérhet.

4. Az ÁSZF és az Egyedi Szerződés viszonya

4.1. Az ÁSZF alkalmazásra kerül és szoros, elválaszthatatlan részét képezi minden olyan szerződéses jogviszonynak, amely keretében Gloster Szolgáltatást nyújt / Eszközt értékesít és Megrendelő az adott jogviszonyban kifejezetten vagy ráutaló magatartásával elfogadja az ÁSZF alkalmazását.

4.2. Az Egyedi Szerződés érvényesen tartalmazhat eltérést az ÁSZF egyes rendelkezéseitől. Ha az ÁSZF és az Egyedi Szerződés feltételei egymástól eltérnek / egymással ellentétben állnak, az Egyedi Szerződés rendelkezései az irányadók a szerződő Felek közötti jogviszonyban.

5. Az Egyedi Szerződés tartalma

5.1. Felek között ÁSZF-en alapuló szerződéses jogviszony létrejöhet (amennyiben Megrendelőnek lehetősége volt megismerni a hatályos ÁSZF tartalmát és annak alkalmazását elfogadja):

- a) Egyedi Szerződéssel;
- b) amennyiben a Gloster az adott Szolgáltatás / Eszköz tekintetében Egyedi Szerződést nem alkalmaz, úgy abban az esetben ha a Megrendelőlapot a Megrendelő a Gloster számára, hiánytalanul kitöltve, aláírva Könyvelt Küldemény útján visszajuttatja, és azt a Gloster aláírja;
- c) amennyiben a Gloster az adott Szolgáltatás / Eszköz tekintetében Egyedi Szerződést nem alkalmaz, úgy abban az esetben ha a Megrendelőlapot Felek a Gloster székhelyén együttesen kitöltik és aláírják.

5.2. Az Egyedi Szerződés különösen, de nem kizárólagosan tartalmazza a Felek közötti szerződéses jogviszony

- a) tárgyát (Eszköz / Szolgáltatás főbb jellemzőjét),
- b) a teljesítés helyét és idejét;
- c) díjazás és fizetési feltételeket;
- d) Szerződés időtartamát / időbeli hatályát;
- e) kapcsolattartásra kijelölt személyek megjelölését és elérhetőségeiket;
- f) egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételeket, valamint a Felek által lényegesnek ítélt rendelkezéseket.

6. Szerződés módosítása

6.1. A Szerződés módosítása történhet az Egyedi Szerződés módosításával és / vagy az ÁSZF Gloster általi egyoldalú módosításával.

6.2. Felek az Egyedi Szerződést közös megegyezés alapján bármikor módosíthatják. A módosítás kizárólag írásban érvényes.

6.3. Gloster fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a Megrendelő előzetes értesítését követően, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Gloster az ÁSZF módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

6.4. Gloster köteles az ÁSZF módosításáról – annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal korábban – a Megrendelőt értesíteni, valamint a tervezett módosítást a Gloster honlapján 30 nappal a tervezett hatálybalépést megelőzően közzétenni.

6.5. Gloster nem köteles a 6.4. pontban megjelölt értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása kizárólag új Szolgáltatás / Eszköz bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra / Eszközökre vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

7. Szerződés teljesítése, az átadás-átvétel

7.1. A Szerződést tartalmának megfelelően, az Egyedi Szerződésben / Megrendelőlapon megadott helyen és időben kell teljesíteni.

7.2. A Megrendelő az előteljesítést köteles elfogadni. Ha a Szolgáltatás/Eszköz osztható, a Megrendelő a részteljesítést is köteles elfogadni.

7.3. A Megrendelő lehető legrövidebb időn belül köteles meggyőződni arról, hogy a teljesítés a Szerződésnek megfelelően történt-e.

7.4. A Szolgáltatások vonatkozásában a teljesítésről Felek teljesítésigazolást vagy átadás-átvételi jegyzőkönyvet készítenek, amelyben rögzítésre kerülnek a teljesítés általános körülményei. Az Eszköz leszállítása és rendelkezésére bocsátása vonatkozásában a teljesítésről a Gloster szállítólevelet ad át a Megrendelő részére, amelyben rögzítésre kerülnek a teljesítés általános körülményei.

7.5. Amennyiben a Megrendelő a Gloster általi teljesítést, annak megtörténtétől számított 7 napon belül nem igazolja vissza, úgy az Áfa. tv. 163. § (2) bekezdésének c) pontjára tekintettel Felek a 8. napon az Eszköz értékesítését / Szolgáltatás nyújtását teljesítettnek tekinti, melyre tekintettel Gloster jogosult az Áfa. tv. szerinti számla kiállítására.

7.6. Gloster teljesítése során jogosult közreműködő(k) (a továbbiakban: alvállalkozó / alvállalkozók) közreműködését igénybe venni. Az alvállalkozó által tanúsított magatartásért, az alvállalkozó által nyújtott szolgáltatásért úgy felel, mintha az adott magatartást Gloster tanúsította volna, a szolgáltatást Gloster nyújtotta volna.

7.7. Gloster teljesítése során leányvállalatai a jelen ÁSZF-ben szabályozott feltételekkel vehetnek részt, a Gloster leányvállalatai a jelen ÁSZF szerinti feltételekkel vonhatóak be a teljesítésbe.

8. Felek kötelezettségei

8.1. Gloster köteles a Szerződésben vállalt kötelezettségét szakmai hozzáértéssel, a meghatározott ütemterv szerint, az ésszerűség keretein belül a leggyorsabban elvégezni.

8.2. Glosternek a teljesítést a hatályos törvényeknek és egyéb jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, a Megrendelőnél érvényes, a Gloster-rel bizonyíthatóan közölt biztonsági előírások szerint kell elvégeznie.

8.3. Gloster köteles alkalmazottai részére a megfelelő munkavédelmi eszközöket biztosítani. Ezen túlmenően Gloster köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy biztosítsa a munkavégzés helyének biztonságosságát. Gloster jogosult a munka elvégzését megtagadni, ha a munka elvégzése veszélyeztetné saját (ideértve a Gloster részéről eljáró természetes személyeket), vagy a Megrendelő (ideértve a Megrendelő részéről eljáró természetes személyeket) életét, testi épségét.

8.4. Megrendelő köteles a Szolgáltatás nyújtásához / Eszköz rendelkezésre bocsátásához szükséges feltételeket a teljesítés helyén biztosítani. Amennyiben Megrendelő ezen kötelezettségének nem tesz eleget, és Gloster teljesítése emiatt meghiúsul, Gloster jogosult az Egyedi Szerződésben szereplőösszegekről azonnali számlakiállításra, a Megrendelő pedig köteles annak megfizetésére.

9. Fizetési kötelezettségre vonatkozó rendelkezések

9.1. Amennyiben az Egyedi Szerződések számlázási időszakot nem határoznak meg, a Gloster szerződésszerű teljesítését követően jogosult a Számla kiállítására. A Megrendelő köteles az Egyedi Szerződésben szereplő összeget a Gloster által kiállított Számla alapján az Egyedi Szerződésben foglaltak szerint Gloster részére megfizetni.

9.2. Amennyiben a Megrendelő fizetési kötelezettségével késedelembe esik, abban az esetben Megrendelőt a késedelembe esés napjától a kifizetés napjáig a Ptk. 6: 155. §-a szerinti késedelmi kamatfizetési kötelezettség, továbbá a jogérvényesítés során Glosternél felmerült és igazolt költségek megfizetése terheli.

9.3. A Szerződésben megállapított bármely fizetési kötelezettség banki átutalás esetén akkor tekintendő határidőben teljesítettnek, ha az adott összeget a jogosult fizetési számláján a jogosult számlavezető bankja jóváírta.

9.4. A teljesítési határidőt követően történő teljesítés(ek) kapcsán felmerülő költségek Megrendelőt terhelik.

9.5. Gloster rögzíti, hogy az Egyedi Szerződésben rögzített ellenérték összege árfolyamváltozás esetén módosulhat. Gloster az Eszköz vételárára / Szolgáltatás díjára vonatkozó utolsó elfogadott árajánlatára irányadó árfolyamhoz viszonyított + 1 % fölötti árfolyam elmozdulás esetén az árfolyamváltozást az ellenértékben érvényesíti; és az Eszköz leszállításakor / Szolgáltatás teljesítésekor érvényes árfolyamon állítja ki a számlát a szállított Eszközről / nyújtott Szolgáltatásról.

10. Teljesítés felfüggesztése

10.1. Eszköz szállítása / Szolgáltatás nyújtása során a Gloster az Egyedi Szerződésben vállalt kötelezettségét jogosult felfüggeszteni mindaddig, ameddig a Megrendelő vele szemben fizetési késedelembe van, és a Megrendelő a felszólítás ellenére tartozását nem egyenlíti ki, és/vagy Gloster által elfogadható garanciát vagy biztosítékot nem nyújt.

10.2. A felfüggesztésből eredő károk teljes mértékben a Megrendelőt terhelik. A Megrendelő késedelme a Gloster egyidejű késedelmét kizárja.

11. Szerződés megszűnése, megszüntetése

11.1. Felek a Szerződést – a másik fél súlyos szerződésszegés esetén – a szerződésszegés elhárítására vonatkozó 15 napos írásbeli felhívás eredménytelensége esetén, írásban azonnali hatállyal felmondhatják. Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha bármelyik fél a Szerződésből fakadó lényeges kötelezettségét súlyosan és / vagy ismételten megszegi, kötelezettségei teljesítésével ismételten késedelembe esik vagy egyébként olyan magatartást tanúsít, amely a további együttműködést kizárja.

11.2. Gloster jogosult a Szerződést azonnali hatállyal történő rendkívüli felmondás útján felmondani, amennyiben a Megrendelő az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés elküldését követően sem egyenlítette ki.

11.3. Gloster jogosult rendkívüli felmondással azonnali hatállyal megszüntetni a Szerződést a Megrendelő ellen indult felszámolási eljárás, végelszámolási, valamint kényszerítési eljárás esetén.

12. Hibás teljesítés, jótállás és szavatosság

12.1. Amennyiben Megrendelőnél Hiba, vagy valamely igény változtatására irányuló szándék merül fel, a Hiba elhárítása és a változtatási kérések kezelése kizárólag az alábbi módok valamelyikén történő bejelentés után indul meg:

- a) elektronikus üzenet küldése formájában: support@gloster.hu ;
- b) telefonon (Munkaidőben): + 36 1 700 2000;
- c) JIRA rendszeren keresztül: <https://gloster.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>

12.2. Gloster rögzíti, hogy elektronikus üzenet formájában (12.1. pont a) alpont), vagy JIRA rendszeren keresztül (12.1. pont c) alpont) hibabejelentésre csak abban az esetben van lehetősége, ha a hibabejelentést megelőzően Megrendelő már kezdeményezte Glosternél a JIRA rendszerben történő regisztrációját és Gloster értesítette, hogy a regisztráció megtörtént. Amennyiben a regisztrációt Megrendelő nem kezdeményezte, vagy annak sikeres lezárultáról még nem kapott értesítést Glostertől, Megrendelő hibabejelentést kizárólag telefonon tud Gloster részére eljuttatni.

12.3. Bejelentést követően, minden bejelentett Hibáról Gloster egyedi sorszámmal ellátott elektronikus hibajegyet készít, melynek alakulásáról a Megrendelő képviselője folyamatos frissítéseket kap elektronikus üzenetben.

12.4. A Hibát Megrendelőnek részletesen, írásban fel kell tárnia Gloster részére az Egyedi Szerződésben megjelölt specifikáció megfelelő pontjára hivatkozással, és tájékoztatnia kell a Glostert a Megrendelő által elvárt megfelelő teljesítés tartalmáról. A tájékoztatásnak olyan részletezettségűnek kell lennie, hogy a teljesítésben részt vevő szakértők képesek legyenek a Hibát detektálni és javítani. A Gloster jogosult a Hiba fennállását vitatni, ha az Egyedi Szerződés szerint a Gloster nem (vagy nem a Megrendelő által hivatkozott módon vagy tartalommal) volt köteles a Megrendelő által megjelölt feladat teljesítésére.

12.5. Megrendelő nem hivatkozhat a Hibára, ha a Gloster által átadott teljesítés mindenben megfelel az Egyedi Szerződésben, vagy a teljesítésigazolásában / átadás-átvételi jegyzőkönyvben foglaltaknak.

12.6. A Hiba javítására nyitva álló határidő a Hiba javításához észszerűen szükséges idő, amely nem lehet kevesebb mint a Hiba közlését követő 2 munkanap.

12.7. Amennyiben a jelen ÁSZF másként nem rendelkezik, úgy a Hibát a Gloster saját költségére köteles javítani.

12.8. Amennyiben a hibaelhárítás során szavatossági vagy jótállási kötelezettség alá nem eső alkatrészt kell cserélni, akkor Gloster intézkedik az alkatrész beszerzéséről és beépítéséről, szükség esetén pótalkatrész beszerzéséről a garanciális javítás idejében. Ezeket az alkatrészeket a Gloster az Egyedi Szerződésben meghatározott díján felül számlázza ki a Megrendelő felé és jogosult felszámítani az Egyedi Szerződésben rögzített Kiszállási díjat és felmerült óradíját is.

12.9. Gloster a Rendelkezésre álláson kívüli időszakban történő hibaelhárítás esetén jogosult az Egyedi Szerződésben megállapított Kiszállási díj és óradíj kétszeresének megfelelő mértékű díj összegére, amelyet Megrendelő köteles megfizetni.

12.10. Megrendelőnek – a jótállás időszaka alatt is – külön meg kell térítenie a Gloster részére a javítással kapcsolatos anyag, munkadíj és Kiszállási díjat, amennyiben

- a) a Hiba az Eszköz szakszerűtlen kezeléséből keletkezett, azaz a Megrendelő a Gyártó által előírt kezelési utasításokat nem tartotta be;
- b) a Hiba nem megfelelő minőségű segédanyagok, kellékek Megrendelő általi alkalmazása következtében keletkezett;
- c) a Hiba keletkezésének oka a piaci standardok szerinti vagyonszavatossági eseménynek minősülhet: így különösen, de nem kizárólagosan lopás, fizikai beavatkozás, rongálás, továbbá elemi csapás (tűz, víz, baleset, villámcsapás);
- d) a Hiba az energiaellátó villamos hálózatban bekövetkezett rendellenesség miatt lépett fel (túlfeszültség, rövidzárlat, áramkiesés, stb.);
- e) az egyes Eszközöket a Megrendelő a Gloster hozzájárulása nélkül, illetéktelenül bontotta meg és végzett rajta hibamegállapítási, vagy javítási műveleteket, vagy egyéb beavatkozást;
- f) a Hiba egyébként a Megrendelő általi nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza.

12.11. A Glosternek a szavatossági- vagy az Egyedi Szerződés alapján vállalt jótállási felelőssége nem vonatkozik az alábbiakból eredő meghibásodásokra:

- a) a Hiba nem rendeltetésszerű használat, nem megfelelő üzemeltetési körülmények (így különösen, de nem kizárólagosan hálózati feszültség a megengedettnél nagyobb ingadozása, feszültség kimaradás, nem megfelelő klíma használata, stb.), vagy Vis Maior esemény következménye;
- b) Glosternek fel nem róható okok, valamint a Hiba erőszakos cselekmény, rongálás következménye;
- c) Megrendelő által végzett hibás karbantartás vagy üzemeltetés;
- d) Megrendelő által igénybe vett harmadik fél által végzett karbantartási, üzemeltetési, vagy szervizelési munka;
- e) az Eszköz nem azonosítható, az azonosításra szolgáló sorozatszám nem olvasható, megsérült vagy hiányzik;
- f) az Eszköz használati utasításával ellentétes, nem rendeltetésszerű üzemeltetése;
- g) a szavatossági vagy esetlegesen vállalt jótállási idő után fellépő meghibásodások.

13. Gloster felelősségének korlátozása

13.1. Gloster kizárólag olyan károkért tartozik felelősséggel, amely egyértelműen és közvetlenül neki felróható okból, szándékosan vagy súlyos gondatlanságából következik be.

13.2. Gloster nem vállal felelősséget a gyártói szállítási idők megváltozásából fakadó szállítási késedelemért.

13.3. Gloster kártérítési felelőssége kizárólag a közvetlen károk mértékére korlátozódik, a bekövetkezett közvetett (vagy tapadó-) károk tekintetében kártérítési felelősséget nem vállal. Közvetett károk alatt értendő különösen a vagyoni hátrányok kiküszöböléséhez szükséges költségek és az elmaradt vagyoni előny.

13.4. Gloster a Vis Maior esemény keretében bekövetkezett károkért való felelősségét kizárja.

13.5. Bármely Fél jogosult saját, Szerződésből eredő teljesítési kötelezettségeit felfüggeszteni, – ide nem értve a fizetési kötelezettséget, – oly mértékig, ameddig a Szerződés teljesítését a Fél akaratán kívüli és a Szerződés megkötésekor előre nem látható Vis Maior események befolyásolják.

13.6. Gloster kizárja a felelősségét az Eszközök Megrendelő részére történő közreműködő általi szállítása során az Eszközökben bekövetkezett károk vonatkozásában.

13.7. Gloster rögzíti, hogy az általa forgalmazott Gyártók termékeiben megbízik, viszont hangsúlyozza, hogy a Gloster nem fejlesztője az Eszköznek vagy a Szolgáltatás nyújtása során átadott terméknek. Gloster ezekben az esetekben a legjobb tudása szerint a közvetítői szerepkört látja el, így kizárja felelősségét és nem tud vállalni olyan jótállást (garanciákat):

- a) amely nem szerepel a gyártói specifikációban,
- b) amelyet a Gyártó nem szerepeltet,
- c) amelyet a Gyártó szerepeltet a végfelhasználói licencszerződésben és emiatt az az ő kompetenciája.

14. Értesítések

14.1. A Szerződéssel és annak teljesítésével összefüggésben kizárólag a Felek által – az Egyedi Szerződésben – kapcsolattartásra kijelölt személyek által Könyvelt Küldemény formájában megtett jognyilatkozat alkalmas joghatás kiváltására.

14.2. A Szerződés alapján megtett nyilatkozatok közlésével kapcsolatos – a Szerződésben meghatározott kapcsolattartói elérhetőségekről – levél vagy e-mail útján érkező nyilatkozatot úgy kell tekinteni, hogy az az annak megtételére jogosult személytől származik.

14.3. Az Egyedi Szerződésben meghatározott kapcsolattartók személyében vagy elérhetőségében bekövetkező változásról a többi Felet haladéktalanul, írásban tájékoztatni szükséges, melynek elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő következményekért a többi Felet felelősség nem terheli. A kapcsolattartásra kijelölt személyekben vagy elérhetőségükben történt változás az Egyedi Szerződés módosítását nem igényli.

14.4. Amennyiben az értesítés tárgya a jelen ÁSZF módosítása, úgy Gloster értesítési kötelezettségének a Gloster honlapján történő közzététellel tesz eleget vagy értesíti a Megrendelőt.

15. Titoktartás, jó hírnév védelme

15.1. Felek kötelesek a Szerződés hatálya alatt és annak megszűnését követően is a Szerződéssel és annak teljesítésével összefüggésben egymás tudomására jutott minden üzleti és egyéb adatot vagy információt titokban tartani. Ezen adatokat és információkat a többi Fél előzetes, kifejezett hozzájárulása hiányában semmilyen formában sem közvetve, sem közvetlenül nem tárják fel harmadik személy előtt. A titoktartási kötelezettség és korlátozás nem vonatkozik a Feleket jogszabály alapján terhelő adatközlési kötelezettség teljesítésére, valamint Felek tulajdonosai (tulajdonosi képviselői), leányvállalatai, társvállalatai, döntéshozó szervei, valamint működésüket vagy gazdálkodásukat ellenőrző szervek képviselői, továbbá a Felek jogi, számviteli vagy más szakmai tanácsadói részére történő szükséges mértékű adatközlésre.

15.2. Felek kötelesek a másik fél jóhírnevét tiszteletben tartani, és sem a jelen Szerződés hatálya alatt, sem annak megszűnését követően nem tanúsítani olyan magatartást, amely jó hírnevüket csorbítja.

16. Vegyes rendelkezések

16.1. Megrendelő a Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket harmadik félre a Gloster előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem engedményezheti. Bármely a Gloster előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül kötött engedményezési szerződés érvénytelennek tekintendő.

16.2. A Gloster jogosult az általa kötött Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Gloster érintett üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – a Szerződéseket [a Ptk. 6:209. § (1) bekezdésnek megfelelően, a szerződésátruházáshoz történő hozzájárulás Megrendelő általi visszavonása jogának fenntartása nélkül] egyoldalúan átruházni adott harmadik személyre.

16.3. Megrendelő tudomásul veszi és egyben hozzájárul ahhoz, hogy a Gloster jogosult a Megrendelő nevét és a Szerződés tárgyát referenciaként megjelölni.

16.4. Az Egyedi Szerződés tárgyára vonatkozóan a Szerződés megkötését megelőzően a Felek között írásban, szóban vagy ráutaló magatartással létrejött valamennyi megállapodás a Szerződés hatályba lépésének napján bármely további aktus vagy jognyilatkozat nélkül megszűnik.

16.5. Felek kifejezetten kizárják, hogy a Szerződés tartalmává váljon olyan szokás, amelynek alkalmazásában a Felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek vagy olyan gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. Amennyiben ebben a Felek írásban kifejezetten nem állapodnak meg, úgy nem válik a Szerződés tartalmává a Szerződés tárgya szerinti üzletágban kötött hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás, kivéve, ha annak alkalmazása a Szerződés értelmezéséhez nélkülözhetetlen és szükségszerű a szerződésszerű teljesítéshez.

16.6. A Szerződés vagy bármely vonatkozó jogszabály rendelkezései szerint a Feleket megillető valamely jog vagy jogorvoslat nem vagy késedelmes gyakorlása nem értelmezhető ezen jogról vagy

jogorvoslatról való lemondásként, továbbá valamely jog vagy jogorvoslat részleges vagy egyszeri gyakorlása nem meríti ki ezen jog vagy jogorvoslat további gyakorlásának lehetőségét.

16.7. A Szerződésre, a Szerződés értelmezésére és a Szerződésben nem szabályozott kérdésekre Magyarország jogszabályai irányadóak.

16.8. A Szerződéssel és annak teljesítésével összefüggésben a Felek között esetlegesen felmerülő bármely vita esetében a Felek kötelesek minden tőlük telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a vitát békés úton rendezzék. Amennyiben a békés rendezésre irányuló tárgyalás nem vezet eredményre, úgy a Felek a Pp. szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak jogvitájuk elbírálása érdekében.

16.9. Amennyiben a Szerződés bármely okból megszűnik, ez a körülmény nem érinti a Feleket a Szerződés szerint terhelő, a Szerződés hatálya alatt keletkezett fizetési kötelezettségek teljesítését. A Szerződés hatálya alatt létrejött kötelezettségekért a Felek a Szerződés megszűnését követően is kötelesek helytállni.

16.10. Amennyiben bármelyik Fél a Szerződésből eredő valamely jogát nem azonnal vagy nem teljes mértékben gyakorolja, az nem jár azzal a következménnyel, hogy az adott jog gyakorlásáról lemondana. Ebből azonban nem következik jogszabályi, vagy szerződéses határidők meghosszabbodása.

16.11. ***Gloster tájékoztatja szerződő partnerét, hogy a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezéseinek megfelelően visszaélés-bejelentő rendszert működtet, a Társaság szerződő partnere ezért – amennyiben a szerződéskötési folyamat során jogellenes, vagy jogellenesnek vélt cselekményt vagy mulasztást tapasztal – jogosult bejelentést tenni írásban a visszaelesbejelento@gloster.hu e-mail címen keresztül vagy szóban a Gloster kamarai jogtanácsosánál.***

1. SZÁMÚ MELLÉKLET – ESZKÖZ ÉRTÉKESÍTÉSE

1. Teljesítésre vonatkozó különös szabályok

- 1.1. Gloster vállalja, hogy az Egyedi Szerződésben megjelölt Eszközt a Megrendelő részére szerződésszerűen leszállítja és rendelkezésére bocsátja, valamint Megrendelő tulajdonába adja.
- 1.2. Az átadás-átvétel időpontjában a Felek képviselői közösen ellenőrzik az Eszköz szemmel látható tulajdonságait, és azok szerződésszerűségét. Felek az átadás-átvételtől szállítólevelet töltenek ki. Amennyiben az átadás-átvétel során bármilyen hiba- vagy hiány állapítható meg, akkor az átvételt a Megrendelő megtagadhatja. Ebben az esetben a Gloster haladéktalanul köteles gondoskodni az Eszköz hiány- és hibamentes átadásáról.
- 1.3. Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélkül – a Megrendelő részéről – történő elfogadása nem értelmezhető joglemondásként azon igényekről, amelyek a Megrendelőt a szerződésszegés következményeként megilletik.
- 1.4. A kifogásmentes átadás-átvétel szerződésszerű teljesítésnek minősül és azzal az időponttal tekintendő teljesítettnek, ha az Eszköz a Megrendelő részére hiánytalanul átadásra került. Az Eszköz átvételétől számított 3 munkanapon belül a Megrendelő köteles részletesen megvizsgálni az Eszközt, és e határidőn belül közölni esetleges kellékszavatossági igényeit a Gloster-rel, e határidő elteltével a kellékszavatossági igények elévültek tekintendők és a továbbiakban nem gyakorolhatóak.
- 1.5. A Felek kötelesek egymást haladéktalanul tájékoztatni minden olyan körülményről, mely a Szerződés teljesítését érinti, különösen azokról, melyek a Szerződés határidőben történő teljesítését akadályozhatják vagy veszélyeztethetik.

2. Fizetési kötelezettségre vonatkozó különös rendelkezések

- 2.1. A Számlához csatolni kell a szállítólevelet.
- 2.2. Az Egyedi Szerződésben rögzített vételár megfizetése a Megrendelő részéről banki átutalás alapján történik a Glosternek az Egyedi Szerződésben meghatározott fizetési számlaszámára, az Egyedi Szerződésben meghatározott időtartamon belül.
- 2.3. Az Egyedi Szerződésben rögzített vételár magában foglalja a Gloster vonatkozásában a Szerződésben meghatározott valamennyi feladat ellátásával, kötelezettség ellátásával kapcsolatban felmerülő, mindennemű költségét (beleértve a szállítás költségét is) és egyéb kiadását is. Gloster az Egyedi Szerződésben rögzített vételáron felül további költséget nem számolhat el a Szerződés keretében ellátandó feladatok kapcsán, ide nem értve azt az esetet, ha az Egyedi Szerződés alapján Megrendelő a Glostertől többlet Szolgáltatás nyújtását (így pl. kiszállását, üzemeltetését) veszi igénybe.

3. Eszköz tulajdonjoga

- 3.1. **Az Eszköz(ök) a számla ellenértékének kiegyenlítéséig a Gloster tulajdonát képezik.**

3.2. Gloster szavatol azért, hogy harmadik személynek az Eszköz tekintetében nincs olyan joga, amely a Megrendelő tulajdonszerzését akadályozza vagy korlátozza.

4. Vegyes rendelkezések

4.1. A szállítás módszerének (alkalmazott eszköznek) olyannak kell lennie, hogy az Eszköz ne sérüljön, a jogszabályoknak, szabványoknak mindenben megfeleljenek. A lerakodás és a tárolási helyre történő beszállítás a Megrendelő kötelezettsége és felelőssége.

4.2. Amennyiben a Felek ebben megállapodtak, úgy a Gloster jótállási kötelezettsége a sikeres és hiánytalan átadás-átvételtől számított Egyedi Szerződésben meghatározott időtartamig terheli a Glostert. A jótállásra vonatkozó szükséges dokumentumokat legkésőbb az átadás-átvétel napján köteles a Gloster a Megrendelő részére átadni.

4.3. Az Eszköz rendeltetésszerű használata mellett bekövetkező, a Glosternek betudható hibáit a Gloster az ÁSZF törzsszövegében rögzített hibás teljesítésre, jótállásra és szavatosságra vonatkozó szabályai körében rögzítettek szerint javítja. Megrendelő köteles a Gloster részére biztosítani a hálózathoz szükséges Eszközökhöz és a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából történő hozzáférést.

4.4. Amennyiben ilyen Szolgáltatást rendel meg a Megrendelő, úgy a Megrendelő köteles a Gloster részére lehetővé tenni, hogy az Eszközök, műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, esetleges cseréjét a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

4.5. Ha a Gloster a Megrendelő által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a Hibát nem a Gloster tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés, Eszköz okozta, felhívja a Megrendelőt a szükséges intézkedések megtételére.

4.6. Amennyiben a Hibának a bejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a Hiba nem a Gloster által használatba adott műszaki berendezésből, Eszköz hibájából adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Gloster kiszámlázhatja a Megrendelő részére.

4.7. Ha a Gloster hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy a Megrendelőnek valamely az Eszköz tekintetében tanúsított magatartása szerződésszegő, nem rendeltetésszerű használat körébe tartozó vagy egyébként jogellenes, úgy a Gloster jogosult az Eszköz teljes – az Egyedi Szerződésben rögzített – vételárát (annak valamennyi részletét) azonnali hatállyal követelni és jogosult valamennyi olyan Szerződés felmondására, amely az Eszköz tekintetében, annak újtán vagy ahhoz kapcsolódóan történő Szolgáltatásnyújtásra irányul.

4.8. Gloster szavatolja, hogy a leszállított Eszköz megfelel az Egyedi Szerződésben meghatározott jellemzőknek, megfelel a magyar jogszabályokban szereplő előírásoknak, azok kifogástalan minőségű és rendeltetésszerű használatra alkalmas.

4.9. Gloster nem vállal felelősséget azokért a hibákért és károkért, amelyek az általa valamely Szolgáltatása körében felügyelt Eszközök hardver hibájából, illetve Megrendelő vagy harmadik fél általi szakszerűtlen kezeléséből, üzemeltetéséből következnek be. Ezen okokból származó működésképtelenségért és egyéb Hibákért Gloster felelőssé nem tehető.

4.10. Gloster által kihelyezett Eszköz fizikai védelme, és a tápellátás biztosítása a Megrendelő kötelezettsége. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Gloster nem felel. Az Eszköz meghibásodása esetén a hibabejelentést követően az elhárítás érdekében a Megrendelő a működési területére köteles beengedni a Gloster alkalmazottait, közreműködőit.

4.11. A Szerződés az Egyedi Szerződés Felek által történő aláírással lép hatályba (azzal, hogy annak az ÁSZF is részét képezi) és a Felek által történő teljesítéssel, illetve részteljesítések esetén a végteljesítéssel, továbbá az utolsó fizetési részlet kiegyenlítésével szűnik meg.

2. SZ. MELLÉKLET – ÜZEMELTETÉS, KARBANTARTÁS

1. Szolgáltatás tartalma

- 1.1. Gloster ezen Szolgáltatása keretében vállalja
- a) az Egyedi Szerződésben meghatározott Eszközöknek a Megrendelő által meghatározott üzleti igények teljesítésére konfigurálva történő üzemeltetését és karbantartását, valamint
 - b) Megrendelőnél kialakított és működő informatikai infrastruktúra támogatását.

2. Egyedi Szerződés tartalmának speciális szabályai

- 2.1. Felek az Egyedi Szerződés keretében állapodnak meg különösen
- c) üzemeltetendő és karbantartandó Eszközökről,
 - d) a nyújtott Szolgáltatás keretében ellátásra kerülő egyéb feladatokról,
 - e) a Gloster általi informatikai infrastruktúra támogatási Szolgáltatás nyújtásának időtartamáról.

3. Hibaelhárítás

- 3.1. A Gloster garantálja a javítás megkezdését az Egyedi Szerződésben rögzítettek szerint.
- 3.2. Az Egyedi Szerződés alapján Kritikus hibának tekintendő: a Szolgáltatás egészének vagy egy részének, azok egyes alapfunkcióinak használatát lehetetlenné tevő, vagy olyan súlyos mértékben korlátozó hiba, hogy a rendszer, vagy az érintett funkció a napi tevékenység végzése során nem vehető igénybe. Ebbe a hibakategóriába tartoznak például a következő hibák:
- a) a Szolgáltatás előre nem látható leállása, összeomlása,
 - b) Az eszközök tápellátásában lévő hiba (pl. tápegység tönkrement),
 - c) Wifi esetében az eszközök nem tudnak csatlakozni.

3.3. Gloster vállalja, hogy a Szolgáltatás átalakításához, fejlesztéséhez, karbantartásához, működéséhez, külső eléréséhez kapcsolódó szükséges szaktanácsadást, konzultációt, döntés előkészítést, hatáselemzések elkészítését, költségszámítást valamint a Szolgáltatás üzemeltetése során felmerülő operációs rendszer vagy egyéb olyan szoftver szintű hibák elhárítását – melyekre a Szerződés egyéb pontjai nem vonatkoznak – belső munkatársakkal, vagy erre felhatalmazott más személyekkel végzi el. A jelen pont szerinti szolgáltatások tekintetében a Felek külön megállapodást kötnek, amely alapján a Gloster további díjazásra lehet jogosult.

3. SZ. MELLÉKLET – TELEPÍTÉSI ÉS KONFIGURÁLÁSI MUNKÁLATOK

1. Szolgáltatás tartalma

- 1.1. Gloster ezen Szolgáltatása keretében vállalja:
- Megrendelő informatikai infrastruktúrájának kialakításához szükséges funkcionális specifikáció kidolgozását, és/vagy
 - Megrendelő informatikai infrastruktúrájának kialakításához szükséges – Megrendelő által készített és átadott – specifikáción alapuló rendszerterv elkészítését, és/vagy
 - rendszerterven vagy a Megrendelő igényein alapuló telepítési-, üzembe helyezési- és konfigurálási munkálatok elvégzését.

1.2. Gloster jelen mellékletben foglalt Szolgáltatása oszthatatlan, amely alapján részteljesítésre nincs lehetőség, ide nem értve a jelen melléklet szerinti Szerződés megszűnésére, megszüntetésére, késedelem jogkövetkezményeire vonatkozó különös szabályokban foglaltakat.

2. Egyedi Szerződés tartalmának speciális szabályai

- 2.1. Felek az Egyedi Szerződés keretében állapodnak meg különösen
- a telepítési-, üzembe helyezési- és konfigurálási Szolgáltatás tartalmáról, termékek pontos köréről, tárgyáról, mennyiségéről és a testre szabás részleteiről,
 - az egyes részhatáridőkről és végteljesítési határidőkről,
 - a rendszerterven vagy a Megrendelő igényein alapuló telepítési-, üzembe helyezési- és konfigurálási munkálatokhoz kapcsolódó anyag-beszerezésért felelős személyéről.

3. Felek jogai és kötelezettségei

3.1. Megrendelő köteles a Szerződés rendelkezéseivel összhangban, valamint a feladatok teljesítése érdekében a feladatok teljesítéséhez szükséges adatokat, információkat, dokumentumokat és egyéb utasításokat megfelelő időben a Gloster rendelkezésére bocsátani. Amennyiben ezen információk nem állnak rendelkezésre, úgy Felek közösen határozzák meg az információ beszerzésének formáját, módját, határidejét.

3.2. Gloster a Megrendelőtől kapott információkat valósan fogadja el, azok valóság tartalmát nem köteles vizsgálni.

3.3. Megrendelő a Szolgáltatáshoz tartozó feltételek, lényeges szempontok módosulása (így különösen, de nem kizárólagosan a Pótmunkák körébe tartozó feladatok) esetén köteles a Glostert erről késedelem nélkül, írásban értesíteni.

- 3.4. Megrendelő biztosítja, hogy
- megfelelő időben, a szükséges példányszámban a Gloster rendelkezésére bocsátja mindazokat a dokumentumokat, adatokat és információkat, amelyek a Szolgáltatás teljesítéséhez szükségesek,

- b) a döntést igénylő kérdésekben, időben és oly módon foglal állást, hogy az a Szolgáltatás teljesítésének határidejét vagy a Szerződés Gloster általi, a Gloster számára hatékony és gazdaságos teljesítését ne befolyásolja kedvezőtlenül,
- c) a szükséges információk megadása érdekében sorra kerülő konzultációkra és megbeszélésekre az előzetesen egyeztetett időpontban és időtartamban kompetens személyek részvételét biztosítja.

3.5. Megrendelő köteles a Gloster által nyújtott telepítési-, konfigurálási Szolgáltatás nyújtása során a Gloster számára megfelelő és biztonságos munkaterületet biztosítani.

4. Pótmunka

4.1. Felek utólag megrendelt, különösen termódosítás miatt szükségessé váló munkának (a továbbiakban: **Pótmunka**) tekintenek

- a) minden olyan Megrendelői utasítást, kérést, amelyek mennyiségi- vagy minőségi eltérést jelentenek az Egyedi Szerződés részét képező specifikációtól, rendszertervtől vagy a Megrendelőlap szerinti megrendeléstől,
- b) olyan módosítást, amely lényeges és hátrányos funkcionális vagy vizuális eltérést jelent az Egyedi Szerződés részét képező specifikációtól vagy rendszertervtől, amely a Gloster teljesítését terhesebbé tenné, továbbá
- c) olyan módosítást, amelynek során Megrendelő az Egyedi Szerződés szerinti specifikációban le nem fedett változtatást, esetleg többletfunkcionalitást igényel,
- d) olyan módosítást, amely ahhoz szükséges, hogy a Gloster folytassa az Egyedi Szerződés részét képező specifikációban meghatározott munkáját, de a módosítást az Egyedi Szerződés nem tartalmazza.

4.2. Pótmunkát a Felek az Egyedi Szerződésben meg nem határozott pótmunkának tekintik, amelynek elvégzéséért a Glostert az Egyedi Szerződésben meghatározott összegben felüli díjazás illeti meg. A többletdíjazás és a Pótmunka teljesítésével kapcsolatos, az Egyedi Szerződésben meghatározott tervezett határidőkhöz képest történő szükségszerű határidőmódosítás a Megrendelő terhére esik.

4.3. Amennyiben Pótmunka merül fel, úgy arra vonatkozóan a Gloster a Pótmunka közlését követő 5 munkanapon belül tájékoztatja a Megrendelőt a Pótmunka szerinti feladat elvégzéséhez szükséges díjazásról, esedékességéről és határidőről, valamint köteles objektív indokokkal alátámasztani, hogy a kért változtatás milyen módon és mértékben igényel többletfunkcionalitást, valamint hogyan alapozza meg a Pótmunka kategóriát. Gloster kizárólag a tájékoztatást követően, Megrendelő kifejezett engedélyét követően jogosult a Pótmunkát elvégezni.

4.4. Amennyiben Pótmunka miatt válik a teljesítés lehetetlenné, akkor a Felek az addig teljesített feladatokkal elszámolnak, a Gloster részére kifizetésre kerül az addig teljesített feladatokkal kapcsolatos díj és a Szerződés megszűnik. Felek Pótmunka miatti lehetetlenülésnek tekintik többek között azt, ha a Pótmunka teljesítésére a tudomány és technika jelenlegi állása szerint nincs lehetőség, a Megrendelő – bármilyen oknál fogva, így többek között: költségek, határidő, stb. – nem kéri a Pótmunka teljesítését, és Pótmunka szerinti teljesítés elmaradása az Egyedi Szerződés szerinti további feladatok teljesítését lehetetlenné teszi.

5. Teljesítésigazolás

5.1. Gloster által a Megrendelő részére teljesítendő – az Egyedi Szerződésben meghatározott – feladat vagy az egyes ütemek Gloster általi szerződésszerű teljesítésének elfogadásáról – ide értve a Pótmunkákat is – Megrendelő teljesítésigazolásban nyilatkozik.

5.2. A teljesítésigazolást a Megrendelőnek ki kell adnia, amennyiben

- Gloster bármely, az Egyedi Szerződésben meghatározott feladatot vagy ütemet hiba nélkül teljesítette, vagy
- a Gloster bármely, az Egyedi Szerződésben meghatározott feladathoz vagy ütemhez tartozó, a Megrendelő által megjelölt összes hibát kijavította, vagy
- a Gloster a Pótmunka szerinti feladatokat, a Felek külön megállapodása alapján teljesítette.

5.3. A Szolgáltatás vagy annak egyes részeihez kapcsolódó teljesítésigazolást a Megrendelőnek hiba nélküli teljesítés, vagy a Megrendelő által Könyvelt Küldemény útján közölt hibák javítása, vagy a Pótmunka szerinti feladatok teljesítését követő 3 munkanapon belül kell kiadnia. Amennyiben a Megrendelő kifogásának és észrevételének a megfogalmazása nélkül telik el az erre vonatkozó határidő, az adott részteljesítési vagy végteljesítési igazolás megadottságát jelenti ez akkor is, ha ezt a Megrendelő fizikailag nem bocsátotta ki.

6. Fizetési kötelezettségre vonatkozó különös rendelkezések

6.1. A Számlához csatolni kell a teljesítésigazolást vagy a Szerződés alapján a Gloster teljesítésének igazolását alátámasztó felszólítását.

7. Szerződés megszűnésére, megszüntetésére, késedelem jogkövetkezményeire vonatkozó különös szabályok

7.1. A Szerződés határozott időre, az Egyedi Szerződésben meghatározott Szolgáltatás szerinti feladat elvégzésére jön létre.

7.2. A Szerződés felmondása esetén Megrendelő köteles a Szerződés megszűnéséig végrehajtott feladatok után járó időarányos díjat a Gloster részére megfizetni.

7.3. Bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél a Szerződésben vállalt, illetve jogszabályi rendelkezés alapján fennálló kötelezettségét súlyosan, vagy ismételten megszegi.

7.4. Súlyos szerződésszegésnek minősül ha a Fél – írásbeli felszólítás ellenére – sem tesz eleget a másik Fél felé teljesítendő olyan kötelezettségének, mellyel akadályozza a Szerződésben meghatározott feladatai teljesítésében.

7.5. Ha a Szolgáltatás teljesítését a Megrendelő kérésére fel kell függeszteni, vagy ha a Szerződés megszűnt, úgy a Gloster jogosult az addig elvégzett munka és – amennyiben felmerült – Pótmunka Gloster által elvégzett arányos ellenértékének Megrendelő általi megtérítésére.

7.6. Gloster jogosult a Megrendelő 15 napot meghaladó fizetési késedelme esetén késedelmi kötbérre. A késedelmi kötbér mértéke naponta az Egyedi Szerződésben meghatározott és esedékes teljes nettó díj 1 %-a, amelyet Megrendelő a Gloster erre irányuló követelésének kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles megfizetni. A késedelmi kötbér megfizetése nem mentesíti a Glostert a szerződésszerű teljesítés alól. Gloster által érvényesített késedelmi kötbér aggregált összege nem haladhatja meg az esedékes nettó egyösszegű díj összegének 20 %-át.

8. Szerzői jogi rendelkezések

8.1. Gloster az általa a Szerződés alapján fennálló kötelezettségének teljesítéseként létrehozott szerzői művek tekintetében időbeli, módbeli, földrajzi korlátozás nélküli, átruházható és allenciába adható az átdolgozás jogára is kiterjedő, nem kizárólagos felhasználási jogot enged a Megrendelőnek, amelynek ellenértékét a Gloster részére megfizetett díjak maradéktalanul tartalmazzák.

8.2. Megrendelőnek bármilyen médián, eszközön, adathordozón átadott szerzői jogi védelem alá eső műveket vagy információkat, illetve bármilyen olyan jellegű létrehozott vagy a Megrendelő rendszereibe mentett vagy feltöltött műveket (anélkül, hogy az e-mailekre korlátozódna, azokat is beleértve) úgy kell tekinteni, mintha azokat a Gloster a szerzői jogról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban átadta volna a Megrendelőnek, azokra vonatkozóan a fenti 8.1. pont szerinti tartalommal szerez jogot a Megrendelő.

8.3. Gloster szavatol azért, hogy a Szerződéses kötelezettségeinek teljesítése során általa a Megrendelő részére átadott anyagok saját, jogtisztá termékei, azok vonatkozásában harmadik személyeknek nincs olyan joga, mely azok felhasználását kizárná vagy korlátozná.

9. Gyártói korlátozás

9.1. Megrendelő tudomásul veszi, hogy az Egyedi Szerződés alapján telepített és konfigurált Eszközöknek lehetnek olyan a Megrendelő által igényelt funkciói, vagy funkciók kombinációjából eredő szolgáltatásai, amelyeket a Gyártó korlátozása miatt a Gloster nem tud megvalósítani. Abban az esetben, ha ennek oka a Gyártó hardveres vagy szoftveres korlátai, amely tényről a Gyártó írásos nyilatkozatot bocsát ki, úgy erre tekintettel Gloster felelőssége kizárása kerül.

9.2. Gloster felelősségének korlátozására vonatkozó különös rendelkezések

9.2.1. A Glostert a rendszerterven alapuló telepítési- és konfigurálási Szolgáltatás nyújtása során nem terheli felelősség

- a) a rész/végteljesítési határidő késedelmes teljesítése miatt, továbbá
- b) a nem Gloster érdekkörben felmerült okból át nem adott rendszer egyes funkciói miatt, valamint
- c) az átadott rendszer egyes funkciói minősége tekintetében, ha a Megrendelő
 - i. a telepítés megkezdésekor nem rendelkezik élő, működő internet csatlakozással, csatlakozásokkal,
 - ii. olyan információt nem biztosított a Gloster számára a telepítést megelőzően, amely a Gloster Szolgáltatásának a nyújtását lényegesen érintené,
 - iii. Megrendelő nem biztosít bejárást a szükséges helyszínekre, vagy

- iv. olyan Pótmunkához kapcsolódó információt nem biztosított a Gloster számára, amely hardver- vagy egyéb eszközberuházás nélkül a Gloster szerződészerű Szolgáltatásának a nyújtásához szükséges.

4. SZ. MELLÉKLET – FORGALOMIRÁNYÍTÁSI (HOSTING) ÉS TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁSOK

1. Fogalmak meghatározása

1.1. Jelen mellékletben rögzített Szolgáltatás alapján az alábbi fogalmak az alábbi tartalommal bírnak:

- a) **Forgalomirányítás:** a telefonközpont szolgáltatás üzemeltetése a Gloster felhőalapú (Cerebro) rendszerén keresztül, amely alapján a Gloster hívásirányítási és eszközregisztrációs és egyéb telefonközpont specifikus funkciókat lát el.
- b) **Távfelügyelet:** a Gloster által a Megrendelő számára az Egyedi szerződésben biztosított funkcióknak rendelkezésre állása, felügyelete és monitorozása.
- c) **VOIP szolgáltatás:** a Gloster felhőalapú (Cerebro) rendszerén keresztül nyújtott IP telefon üzemeltetési szolgáltatása, amely kiváló hangminőséggel szélessávú internet technológián alapul helytől függetlenül.

2. Szolgáltatás tartalma

2.1. Gloster ezen Szolgáltatása keretében vállalja VOIP szolgáltatás üzemeltetését a Gloster felhőalapú rendszerén keresztül, amely alapján a Gloster vezérlési funkciókat, hívásátirányításokat lát el Megrendelő számára, valamint az ahhoz kapcsolódó Egyedi Szerződésben szereplő Forgalomirányítási (hosting) és Távfelügyeleti szolgáltatást nyújt.

3. Egyedi Szerződés tartalmának speciális szabályai

- 3.1. Felek az Egyedi Szerződés keretében állapodnak meg különösen
- a) szolgáltatásnyújtás(ok) kezdő időpontjáról, pontos tartalmáról,
 - b) szolgáltatásnyújtás(ok) havi díjáról, továbbá a Kiszállási Díjról és óradíjról.

4. Szerződés teljesítésével, Felek együttműködésével és felelősséggel kapcsolatos szabályok

4.1. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Gloster nem rendelkezik olyan befolyással a Megrendelő hozzáférési hálózata felett, hogy a minőségi szint vállalása nélküli (best effort alapú) teljesítéstől eltérő minőségi paramétereket tudjon biztosítani a hangszolgáltatásra vonatkozóan a Megrendelő számára.

4.2. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatásnak lehetnek a Megrendelő által igényelt funkciói, vagy funkciók kombinációjából eredő szolgáltatása, melyeket a gyártó korlátozása miatt a Gloster nem tud megvalósítani. Abban az esetben, ha ennek oka a gyártó hardveres vagy szoftveres korlátai (erről a tényről a gyártó írásos nyilatkozatot ad), úgy ezen tekintetben a Gloster felelőssége kizárásra kerül.

4.3. Gloster nem felel a Szolgáltatás keretében továbbított információért, ha nem a Gloster kezdeményezi az információ továbbítását, nem a Gloster választja meg a továbbítás címzettjét, és a továbbított információt nem a Gloster választja ki, illetve azt nem változtatja meg.

4.4. Megrendelő a Szerződés szerinti Szolgáltatás igénybevételét másnak nem engedheti át, és nem 21 jogosult a Szerződésből fakadó jogokat és/vagy kötelezettségeket részben vagy egészben harmadik személyre átruházni.

4.5. Gloster kizárja a kártérítési, illetve adatvesztésből eredő felelősségét minden olyan kárért, amely a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban úgy merül fel, hogy a Megrendelő a Szerződés rendelkezéseinek, vagy bármely irányadó jogszabály rendelkezéseiből fakadó kötelezettségét megsérti.

4.6. Megrendelő teljes körű felelősséggel tartozik a Szerződés szerinti Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a Szolgáltatáshoz való hozzáférés a Megrendelő jelszavával történik, akár a Megrendelő, akár harmadik személy használja a Szolgáltatást.

4.7. A Glostert a Megrendelő jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli, amennyiben a Megrendelő a jelszót más, harmadik személy részére hozzáférhetővé teszi, az esetleges jogszerűtlen vagy visszaélészerű használatért teljes felelősséggel tartozik. A jelszó ilyen átengedésével kapcsolatban a Glostert felelősség nem terheli.

4.8. Gloster köteles a Megrendelő jelszavát harmadik felek felé titokban tartani. Gloster a Megrendelő jelszavát a Megrendelővel nem közli.

4.9. Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Gloster nem gyakorol ellenőrzést és nem vállal felelősséget a Gloster host számítógépein, hálózati csomópontjain (network hub), továbbá POP pontjain, valamint az Interneten áthaladó információk tartalmáért – ideértve a software, hardware hibákból, a vírusok által okozott működési rendellenességből, vagy külső beavatkozásból eredő adatvesztésért. Megrendelő szavatolja, hogy a Szolgáltatások Megrendelő általi igénybevétele nem sérti a Gloster, vagy bármely harmadik fél szerzői, vagy egyéb szellemi alkotáshoz fűződő, más személyiségi, vagy tulajdonjogát; továbbá felel az általa telepített szoftverek működéséért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért. Megrendelő harmadik személy ilyen korlátozó igénnyel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett – saját költségén közvetlenül fellép a Gloster jogos érdekei védelmében.

4.10. Megrendelő a Szolgáltatást csak az irányadó jogszabályoknak megfelelően veheti igénybe úgy, hogy ne sértse mások jogait, különösen a szoftver tulajdonosának szellemi alkotáshoz fűződő és egyéb jogait.

4.11. Amennyiben Megrendelő a hatályos jogszabályokból, a Szerződésből eredő kötelezettségét megszegi, és ezzel a Glosternek kárt okoz, ezen károkért teljes kártérítési felelősséggel tartozik. Amennyiben harmadik fél a Glosterrel szemben a Megrendelő jogsértésével összefüggésben bármely igényt érvényesít, vagy a Gloster kártérítés, bírság, más kompenzáció megfizetésére köteles, a Megrendelő jogsértésből eredő ilyen igények Gloster felé történő megtérítéséért a Megrendelő felelős.