



A Magyar Telekom Nyrt.
Hosting Általános Szerződési Feltételek

Hatálya: 2024. február 17.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Szolgáltatás specifikus definíciók	3
2. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei.....	6
3. Az ügyfélszolgálat elérhetősége.....	7
4. Szerződési időszak, a szerződés tartalma	7
5. A szerződés módosításának egyes esetei	8
6. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	10
7. A szolgáltatási szerződés vagy adott szolgáltatás megszűnésének esetei.....	12
8. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	14
9. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	16
10. A szolgáltatások díja, fizetési feltételek	16
11. Adatkezelés, adatbiztonság	18
12. Fizikai hozzáférésvédelmi szabályzat	23

1. Szolgáltatás specifikus definíciók

Alapszolgáltatások

Az alapszolgáltatások létesítéskor Ügyfelek eszközei egyedi adatparki eszközazonosítót kapnak. Mindegyik eszközazonosító külön tételként, a Szolgáltatási szerződés vagy Szerződés 1. sz. mellékletében kerül feltüntetésre. Az igénybejelentések, kérések az eszközazonosítóra hivatkozva történhetnek. Megrendelőnek lehetősége van eszközazonosítónként eltérő kapcsolattartót megadni.

Polc Basic: max. 80 cm (mag.) * 20 cm (szél.) * 60 cm (mély.) méretű, síkfelületen stabilan állni képes eszköz befogadására alkalmas géptermi környezet biztosítása 1 db IEC C13 tápcsatlakozással. A szolgáltatás igénybe vételi helye az adatparki hostingos zónák egyike lehet. Publikus hálózati kapcsolata nincs, rendszerint egy vagy több másik eszközzel áll csak hálózati kapcsolatban.

Polc Trend: Polc Basic szolgáltatásban foglaltakon túl tartalmaz 1 db 100 Mbps internetkapcsolatot és 1 db publikus IP-t is.

Rack Basic: szabványos rackben 60 cm (szél.) * 100 cm (mély.) elhelyezhető eszköz (a beépítéshez szükséges sínrel együtt) befogadására a szerződésmellékletben rögzített unitmennyiségig alkalmas géptermi környezet biztosítása 1 db IEC -C13 tápcsatlakozással.

Rack Trend: Rack Basic szolgáltatásban foglaltakon túl tartalmaz 1 db 100 Mbps internetkapcsolatot és 1 db publikus IP-t is.

Virtuális szerver: A szolgáltatástételben meghatározott konfigurációjú 1 db virtuális szerver biztosítása bérleti konstrukcióban redundáns architektúrán, 1 db 100 Mbps IP hálózati kapcsolattal. A virtuális környezetet a Szolgáltató üzemelteti, a virtuális szerverre telepíthető operációs rendszert és alkalmazásokat alapesetben nem. A virtuális szerverre telepített operációs rendszert és alkalmazást a Megrendelő biztosítja, amely nem lehet Microsoft termék. A szolgáltatás igénybevételéhez a virtuális szerverre kötelező telepíteni és azon futtatni VMware Tools programot. A VMware Tools programot az operációs rendszer gyártója, vagy igény szerint a Szolgáltató biztosítja.

Rackszekrény-elhelyezés: max. 48 U (mag.) * 60 cm (szél.) * 100 cm (mély.) méretű rackszekrény befogadására alkalmas géptermi környezet biztosítása 2 db IEC -309 egyfázisú ipari csatlakozással.

Rackszekrénybérlet: min. 42 U (mag.) * 60 cm (szél.) * 80 cm (mély.) méretű rackszekrény biztosítása géptermi környezetben, legalább 30 db IEC-C13 csatlakozási lehetőséggel.

Elhelyezés nélküli szolgáltatás: eszközelhelyezéssel nem járó vagy nem hostingos zónában elhelyezett eszközhöz biztosított hosting típusú szolgáltatás (pl. eszközbérlet nem hosting zónában történő elhelyezéssel, hosting zónán kívülre nyújtott hálózati vagy mentési szolgáltatások).

A megadott paramétereiktől egyedi esetekben a Megrendelő és Szolgáltató közös megegyezésével eltérhet. Az elhelyezni kívánt eszköz nem megfelelő műszaki állapota vagy az elhelyezéshez szükséges műszaki feltételek nem teljesülése esetén a Szolgáltató visszautasíthatja az eszköz elhelyezését.

Értéknövelt szolgáltatások

Eszközbérlet: a szolgáltatástételben meghatározott típusú és konfigurációjú szerver vagy hálózati eszköz bérleti konstrukcióban történő biztosítása, hardware -szintű üzemeltetése Mivel a HW-ek proaktív monitorozása csak az OS-en keresztül valósítható meg, amennyiben a szolgáltatás nem tartalmaz operációsrendszer-üzemeltetést vagy hálózati eszköz esetén tűzfal üzemeltetést, úgy a Szolgáltató csak a Megrendelő bejelentése alapján értesülhet az esetleges hibák bekövetkezéséről.

Hidegtartalék: eszközbérlet szolgáltatás esetén a szolgáltatástételben foglalt konfigurációval azonos, a Megrendelő számára készenlében tartott eszköz, amelyre a Megrendelő kérésére a Szolgáltató 30 percen belül kicseréli az üzemelő eszközt.

Emelt szintű hardware-üzemeltetés: eszközbérlet szolgáltatás esetén a bérelt eszköz HW-hibáját a Megrendelő bejelentésétől számítva a Szolgáltató 4 órán belül elhárítja.

Internetkapcsolat: réz (RJ-45) vagy optikai (SC/LC MM/SM) publikus internetkapcsolat, a műszaki megvalósítás, sávszélesség és redundancia a Megrendelővel közös egyedi tervezés tárgya minden esetben, IP-t, IP-tartományt nem tartalmaz.

IP: az alapszolgáltatásban foglalt eszköz, szolgáltatás által (internetkapcsolatos szolgáltatások esetén) használható a Szolgáltató által létesítéskor megadott 1 db publikus IP -cím. A Szolgáltató az IP-ket az ilyen célra szánt nagyobb tartományokból osztja több ügyfele számára, közös broadcast forgalommal. Az egy eszközhöz adott IP mennyiségét a Szolgáltató műszaki elbíráláshoz kötheti.

IP-tartomány: az alapszolgáltatásban foglalt eszköz, szolgáltatás által (internetkapcsolatos szolgáltatások esetén) használható a Szolgáltató által létesítéskor megadott IP -címtartomány, a műszaki megvalósítás az internetkapcsolattal együtt a Megrendelővel közös egyedi tervezés tárgya minden esetben. A kiosztandó tartomány méretét a Szolgáltató műszaki elbíráláshoz kötheti.

Load Balancing: több internetkapcsolathoz biztosított szolgáltatás, amely a Szolgáltató által megadott IP-re érkező kéréseket az Megrendelő által megadott szabályok alapján a megrendelő eszközein beállított IP-kre irányítja át. A Szolgáltató az erre a célra dedikált (egyéb tartományoktól elkülönített) IP -tartományokból jelöl ki IP-ket.

Core routing: az alapszolgáltatásban foglalt eszköz internetkapcsolatára nem Szolgáltató tulajdonú IP -tartomány statikusan vagy dinamikusan route -olása, tovább hirdetése peering partnerei felé.

Private VLAN-port: az alapszolgáltatásban foglalt eszköz, szolgáltatás az adatparki hosting hálózathoz a szolgáltatástételben meghatározott típusú és sebességű interface -en történő csatlakozása, ezen kizárólag a Megrendelő ilyen szolgáltatással rendelkező eszközeinek forgalma van jelen.

Private VLAN-virtual: mint Private VLAN-port, de már meglévő fizikai kapcsolatokon új VLAN kialakításával alkotott kapcsolat, pl. Virtuális szerver private VLAN-ba történő csatlakoztatása.

Sötétszál: speciálisan az adatparki hosting zónákban és az azokon kívül üzemelő eszközök passzív hálózati összekapcsolását lehetővé tevő szolgáltatás. A szolgáltatás így lehetővé teszi pl. hosting típusú internetkapcsolat igénybevételét hosting zónákon kívül elhelyezett eszközök, és külső internetszolgáltatók elérhetőségét hosting zónában elhelyezett eszközök számára is.

Addicionális tápcsatlakozás: a szolgáltatásban foglalton felül 1 vagy több tápcsatlakozás.

Operációsrendszer-telepítés: eszközbérlet vagy virtuális szerver szolgáltatás esetén a Szolgáltató egyszeri alkalommal elvégzi az Megrendelő által megjelölt operációs rendszer és alkalmazások telepítését a szolgáltatásban foglalt eszközre, és átadja az elérési adatokat. Ettől a ponttól a szervert a Megrendelő üzemelteti. Az szolgáltatásban vállaltak részletei a Megrendelővel közös egyedi tervezés tárgya minden esetben.

Operációsrendszer-üzemeltetés: mint operációsrendszer-telepítés, de az OS-szintű adatokat a Szolgáltató nem adja át, csak alkalmazásszintű hozzáféréseket biztosít, minden hardware -rel és operációs rendszerrel kapcsolatos üzemeltetést a Szolgáltató végez. A szolgáltatásban vállaltak részletei az Megrendelővel közös egyedi tervezés tárgya minden esetben.

Tűzfalüzemeltetés: amennyiben az eszközbérlet tárgya tűzfal, ennek üzemeltetését a Szolgáltató vállalja, a Megrendelő kérései alapján a tűzfalszabályokat módosítja.

Adathordozó-tárolás és -csere: a megrendelő mágneses, optikai vagy egyéb adattárolóit tűzbiztos szekrényben tároljuk, és az Megrendelő által megadott mentési rend alapján helyezzük az alapszolgáltatásban foglalt eszközben.

Tárhely: az adatparki IP-tartományokból FTP protokollon elérhető, a szolgáltatásban megadott méretű szabadon felhasználható tárhely.

Optikai tárhely: MM optikai interface-en elérhető nagymegbízhatóságú, nagysebességű dedikált tárterület, konfigurációja az Megrendelővel közös egyedi tervezés tárgya minden esetben.

Adatparki mentés: az alapszolgáltatásban foglalt eszköz, szolgáltatás számára biztosított Crashplan alapú deduplikált mentési szolgáltatás. A szolgáltatástételben szerverenként egy licenc és egy, akár több szerverrel közös, megadott méretű Crashplan-tárhely szükséges. A szolgáltatás igénybevételéhez kliens oldali Crashplan szoftver telepítése szükséges.

Szoftverbérlet: az alapszolgáltatásban foglalt szerverre telepített operációs rendszer vagy alkalmazás licencének havidíjas konstrukcióban történő bérlete, Szolgáltató általi telepítést és üzemeltetést alapesetben nem tartalmaz.

Dedikált virtualizációs környezet:

A Szolgáltató által biztosított eszközökön megvalósított nagy rendelkezésre állású virtuális futtatókörnyezet. A szolgáltatás tartalmazza a szerverek hardware -szintű üzemeltetését a virtualizációs környezet telepítését és üzemeltetését.

A következő szolgáltatástételekből épül fel és minden esetben a Megrendelővel közös egyedi tervezés után kerül megvalósításra: kettő vagy több meghatározott típusú és konfigurációjú redundáns áramellátású szerver eszközbérlet konstrukcióban, optikai tárhely melyet a futtatókörnyezetben minden szerver használ, szerverenként redundáns internetkapcsolat, private VLAN -port menedzsment célra, 1 db Virtuális szerver tűzfal célra, VMware VSPP licenc díj.

Az OS telepítés, üzemeltetés, valamint a szoftver licencek biztosítása az Megrendelő felelőssége.

VMware alapú virtuális környezet:

Szolgáltató által biztosított eszközökön megvalósított VMware alapú virtuális futtatókörnyezet. A szolgáltatás tartalmazza a szerverek hardware -szintű üzemeltetését a virtualizációs környezet telepítését és üzemeltetését. A szolgáltatás igénybevételének feltételei megegyeznek az Operációsrendszer-üzemeltetés feltételeivel, azzal a különbséggel, hogy az operációs rendszer itt a VMware ESXi. A környezet időszakos karbantartásához, ami szolgáltatás kieséssel járhat a Megrendelő köteles karbantartási időszakot biztosítani a szolgáltató részére, ennek gyakorisága a VMware ESXi fejlesztésétől függ. A következő szolgáltatástételekből épül fel: egy meghatározott típusú és konfigurációjú redundáns áramellátású szerver eszközbérelt konstrukcióban, szerverenként internetkapcsolat, private VLAN -port menedzsment célra. Az OS telepítés, üzemeltetés, valamint a szoftver licencek biztosítása az Megrendelő felelőssége.

Virtuális szerver mentése szolgáltatás - Veeam® Backup and Replication:

A szolgáltatás virtuális szerverbérelt szolgáltatással rendelkező Ügyfeleink számára a Veeam® Backup and Replication megoldásán alapuló mentést biztosít. A szolgáltatás snapshot alapú, így a szerver folyamatos működése mellett, a teljes virtuális szerver kerül mentésre. Napi egyszeri mentés készül, melyet hét napig tárolunk. A mentés beállítását és szükség esetén a visszaállítást szakembereink végzik. A <https://portal.adatpark.hu> felületen leadott visszaállítási igény bejelentését követően a bejelentővel egyeztetve kezdődik meg a mentés visszaállítása. A visszaállítás megkezdése után a várható visszaállítási időről szakembereink tájékoztatást adnak.

2. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:

Magyar Telekom Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Cégjegyzékszám:

01-10-041928

Székhely:

1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36. A

szolgáltatás helye(i):

a www.adatpark.hu honlapon megjelölve, illetve jelen ÁSZF 1.sz. mellékletben részletezve.

A továbbiakban:

Szolgáltató

Jelen ÁSZF célja a Szolgáltató által nyújtott hosting szolgáltatások általános szerződési feltételeinek összefoglalása. Az ÁSZF-től eltérő, valamint az ÁSZF-ben nem szabályozott feltételeket Felek a szolgáltatási szerződésben rögzíthetik.

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthetők a Szolgáltató honlapján.

3. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Vállalati Ügyféltámogatási Központ
Telefon: 1400
Postacím: 1276 Budapest Pf. 1400
E-mail: uzleti@telekom.hu

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megrendelőszolgálati 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.

Hibabejelentés, és információ műszaki kérdésekkel kapcsolatban:

- Elsődleges hibabejelentő felület: <https://portal.adatpark.hu>
- HELP SMS szolgáltatás: (+36) 30 383-9997 (Magyarországról SMS-ben a HELP szócskát kell elküldeni)
- Azonosítást nem igénylő és nem sürgős műszaki kérések: rendszergazda@adatpark.hu

4. Szerződési időszak, a szerződés tartalma

4.1 A szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, szerződési időszak, a szerződés tartalma

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy a Megrendelő a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- Ezek az adatok természetes személy Megrendelő esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születés kori neve, anyja neve, születési helye és ideje, mobiltelefonszáma és e-mail címe. Korlátozottan cselekvőképességű személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy Megrendelő esetén az adatok a következők: neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, mobiltelefonszáma (sms értesítések céljából) és e-mail címe.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze.

Amennyiben a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatokat a Megrendelő nem vagy hamisan adja meg, úgy a szerződés annak megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal érvénytelen.

4.2 A jogviszony létrejöttének módja:

Jogviszony a felek között mindkét fél által aláírt Szolgáltatási Szerződéssel jöhet létre.

4.3 Szerződési időszak, a szerződés tartalma:

4.3.1 Felek, az adott szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan részét képező 1. számú műszaki mellékletben megállapodhatnak abban, hogy az adott szolgáltatás határozott időtartamig tart. Felek kifejezetten rögzítik, hogy amennyiben a Szolgáltató az adott telephelyen

megszünteti a szolgáltatást és a Megrendelő nem járul hozzá, hogy a szolgáltatás ugyanazon közigazgatási egységen belül más telephelyre költözzön. Szolgáltató jogosult 90 napos felmondási határidővel a szerződését megszüntetni.

4.3.2 A határozott idejű szerződés automatikusan határozatlan idejű szerződéssé alakul annak lejáratát követően, ha a Megrendelő a szolgáltatást továbbra is, legalább egy naptári napon igénybe veszi.

4.4 A megrendelő felelőssége:

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

4.5 Megrendelő értesítésének módja:

A Szolgáltató által a Megrendelő 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 a szolgáltatási szerződésében megjelölt értesítési címéről az értesítés „nem kereste”, „elköltözött”, vagy „címezett ismeretlen” postai jelzéssel érkezik vissza a szolgáltatóhoz. A Megrendelő felelős az adataiban bekövetkezett változás szolgáltatóhoz történő bejelentéséért. A Megrendelő nem hivatkozhat valamely értesítésről történő tudomásszerzés elmaradására, amennyiben a Megrendelőnek felróható az adatváltozás bejelentésének elmulasztása.

A szolgáltatási 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 megrendelői igények alapján ez szükséges. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett 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 a Megrendelő számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a Megrendelő az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést. Nem mondhatja fel a Megrendelő 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, a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott díjakat nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti a Megrendelő nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- 5.1.4 A Szolgáltató nem köteles továbbá a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon lényeges módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

5.2 Kétoldalú szerződésmódosítás:

Felek kifejezetten rögzítik, hogy az 5.1 pontban meghatározottakon túl amennyiben Szolgáltató a Megrendelő által megadott e-mail címre küldött értesítésben kezdeményez módosítást, és Megrendelő nyilatkozattételre nyitva álló határidőn belül a módosítás ellen nem tiltakozik, a módosítás elfogadottnak tekintendő. A tiltakozás egyben felmondásként értelmezendő, Szolgáltató azonban nem jogosult kötbér felszámítására. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Ügyfelet ésszerű időpontban értesítette. A tiltakozás elmulasztása nem minősülhet a Megrendelő számára többlet terhet jelentő, az adott (a Megrendelő által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó visszterhes új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

5.3 Szolgáltatás módosítása:

Felek elektronikus úton küldhetnek egymásnak megrendelést, illetve azt ugyancsak elektronikus úton igazolhatják vissza, a Szolgáltatási szerződésben meghatározott email címeken (domaineken) keresztül. Elvként rögzítik azonban a Felek, hogy az elektronikus úton küldött dokumentumok megküldését egymásnak kérés esetén igazolniuk kell.

A nem ezekről a címekről küldött dokumentum jognyilatkozatnak nem minősül és felek között kötelmet nem keletkeztet. Felek haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül kötelesek egymást értesíteni, amennyiben a fentiek szerinti címük megváltozna. A Felek megállapodnak abban, hogy előnyben részesítik az elektronikus úton történő megállapodást.

A Felek megállapodnak abban is, hogy a szerződés létrejötte során vegyes csatornákat is használhatnak. (Például elektronikus ajánlat, papír formátumú megrendelés és elektronikus visszaigazolás.)

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

- 6.1 Felek rögzítik, hogy Szolgáltató a Megrendelő díjtartozásának esetén jogosult megtiltani a Megrendelő által bevitt eszközök elvitelét a tartozás rendezéséig, de legfeljebb 24 hónapig.
- 6.2 A Megrendelő csak a saját tulajdonában álló eszközöket és vagyontárgyakat jogosult a szolgáltatás nyújtásának helyére beszállítani, ellenkező esetben írásbeli nyilatkozat formájában a szolgáltatási szerződés megkötésekor köteles a Szolgáltatót a tulajdonjogi kérdésekről, illetve esetlegesen fennálló egyéb, a fentiek érvényesülését akadályozó tényről tájékoztatni.
- 6.3 A Szolgáltató a szolgáltatást a Megrendelő előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségét vagy más jellemzőit:
- 6.3.1 Amennyiben a Megrendelő 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.
- 6.3.2 Amennyiben a Megrendelő akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
- A Megrendelő a hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
 - A Megrendelő 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-maileket megkapják.
 - Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják.
 - Az olyan e-maileket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)
 - A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mailek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.
 - A Megrendelő 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 végbemeget.

- amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
 - A Megrendelő 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).
 -
 - A Megrendelő a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Megrendelő 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 felbújtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
 - az Alaptörvénybe vagy a hatályos törvényekben, jogszabályokba ütköznek,
 - az Megrendelő által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.
- 6.3.3 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 közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.
- 6.3.4 Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti.
- 6.3.5 Amennyiben a Megrendelő több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az szolgáltatási szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Megrendelő összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.
- 6.3.6 A Megrendelő felel az általa telepített szoftverek jogtisztaságáért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért. A Megrendelő harmadik személy ilyen korlátozó igénnyel való fellépése esetén - kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett - saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.

- 6.3.7 A Szolgáltató nem végez az adatok, információk jogellenességének vizsgálatára vonatkozóan proaktív tevékenységet, tartalommoderálást.
- 6.4 A szolgáltatás szünetelésének esetei:
- 6.4.1 A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.
- 6.4.2 Amennyiben a Megrendelő 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 Megrendelő a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.
- 6.4.4 Szolgáltató az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (DSA rendelet) szerinti bejelentés vizsgálása alapján jogosult adott tartalmat eltávolítani, vagy az ahhoz való hozzáférést megszüntetni.
- 6.4.5 Szolgáltató adott tartalom eltávolítására, vagy hozzáférés megszüntetésére felszólító hatósági rendelkezés esetén az adott tartalmat eltávolítja, vagy a hozzáférést megszünteti.
- 6.4.6 Ha a szolgáltatás a 6.4.2-6.4.5. pontokban leírtak alapján szünetel, az Megrendelő teljes díjfizetésre kötelezhető. A szolgáltatásnak az Megrendelő érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

7. A szolgáltatási szerződés vagy adott szolgáltatás megszűnésének esetei

- 7.1 A szerződés felmondásának (beleértve, ha az csak adott szolgáltatás(ok)ra vonatkozik) szabályai a Megrendelő részéről.
- 7.1.1 A Megrendelő a határozatlan idejű szerződést vagy szolgáltatást bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A szolgáltatási szerződés vagy szolgáltatás megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.
- 7.1.2 A szerződés Megrendelő részéről történő felmondása az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.
- 7.1.3 A Megrendelő a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Megrendelő 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 (beleértve, ha az csak adott szolgáltatás(ok)ra vonatkozik) 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 a Megrendelő szerződésszegése és a Megrendelő a felmondási idő alatt a szerződésszegést igazolt módon megszünteti, és az Megrendelő 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 a Megrendelő ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg.
 - a Megrendelő a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti.
 - a Megrendelő az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 30 nap.
 - a Megrendelő eszköze(i) több mint 150 W/gép IT teljesítményt vesz(nek) fel
- 7.2.4 Ha a Megrendelő 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 a Megrendelővel csak abban az esetben köt új szolgáltatási szerződést, ha a Megrendelőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szolgáltatási szerződés megszűnését nem a Megrendelő hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha a Megrendelő 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 a Megrendelő korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kösse.
- 7.2.8 A szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. A Megrendelő túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, a Megrendelő írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Ha a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést felmondja, úgy a felmondásban 6.3 pont kivételével egyúttal köteles jelezni a Megrendelő felé, hogy a felmondási idő lejártával az eszköz(ök) leszerelésre kerülnek, melyek közül a Megrendelő tulajdonú eszközök elszállítására a Megrendelőnek 2 hét áll rendelkezésére. Amennyiben Megrendelő a határidőn belül nem intézkedik az elszállítás iránt, Szolgáltató jogosult az eszközt megsemmisíteni, vagy az eszközt az adattörlést követően jótékony célból harmadik félnek ajándékozni.
- 7.2.9 A határozott idő lejáratá előtti Megrendelő általi felmondás, illetve a Megrendelő általi kötelezettségsszegés, valamint a Megrendelő érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az ügyfelet kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

1 éves határozott idejű szolgáltatás 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 éves határozott idejű szolgáltatás 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 éves határozott idejű szolgáltatás 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 éves határozott idejű szolgáltatás 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 a Megrendelő közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. Megrendelő jelen ÁSZF-ben a 3. pontban meghatározott elérhetőségeken teheti meg a hiba bejelentését. Szolgáltató jogosult a hibabejelentés alapján a szükséges intézkedést megtagadni, amennyiben a Megrendelőnek tartozása áll fenn.
- 8.2 A 3. pontban meghatározott csatornán leadott hibabejelentést követően Szolgáltató a haladéktalanul megkezdi 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:

- a Megrendelő 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),
- a Megrendelő értesítésének módját és időpontját.

- 8.4 Hibaelhárítási célérték:
A Szolgáltató köteles a Megrendelő által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől a jelen ÁSZF szerinti határidőn belül kijavítani. Ha a kijavítás a Szolgáltató és a Megrendelő megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesési idő tartamával meghosszabbodik.
- 8.4.1 A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató a Megrendelő vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel a Megrendelő 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.
- 8.4.2 Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a Megrendelő a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
- 8.4.3 Az egyes szolgáltatási elem kiesése kapcsán a Megrendelő a szolgáltatási elemre vonatkozó, és az ÁSZF 1. mellékletében feltüntetett SLA-t meghaladó kiesés esetén léphet fel Kötbér iránti igénytel a Szolgáltatóval szemben.
A Kötbér alapja az egyes szolgáltatási elemek esetében megkezdett óránként az adott szolgáltatási elemre vonatkozó és az elmúlt 12 hónap átlagos egy havi havidíja. A kötbér mértéke a kötbéralap egy napra eső részének megfelelő összege, de maximum az adott szolgáltatási elemre vonatkozó egy teljes havi havidíjnak megfelelő összeg.
- 8.4.4 Ha a hiba következtében a Megrendelő a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- 8.4.5 A Szolgáltató a kötbért Megrendelő kérése alapján havi díjfizetési kötelezettség esetén három hónapon belül elszámolja.
- 8.5 A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként a Megrendelő 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 a Megrendelő a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
- 8.6 A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 8.6.1 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.

9. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Megrendelő 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 Szolgáltatási 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 a Megrendelő által megadott címadatok megegyeznek a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. Köteles a Megrendelő 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 a Megrendelő az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Teljes havi díjnak számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató a Megrendelő érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére 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 Szolgáltatási Szerződés 1. számú melléklete szerint), amelyek az első esedékes számlában fizetendők.

10.4 A havi és az egyszeri díjak változása:

Szolgáltató jogosult a havi szolgáltatási - és az egyszeri díjakat évente, az előző évre vonatkozó – a KSH által kiadott – ipari árindex-változásnak megfelelően egyoldalúan módosítani. A szolgáltatás ellenértékének EURO-ban történő térítése esetén az az előző évre vonatkozó Eurostat MUICP mértéke az irányadó. A módosításról Szolgáltató a Megrendelőt a megadott kapcsolattartói email címen tárgyév április 1-jéig értesíti. A Szolgáltató döntése alapján a díjváltozásra minden évben január 1. napjára visszamenőleges hatállyal kerülhet sor. A felmondásra az 5.1.3 pont az irányadó.

10.5 Villamosenergia-fogyasztással arányos díj (Rackszekrény-elhelyezés és a Rackszekrénybérlet esetén):

A számítási mód a következő: IT teljesítményfelvétel * áramdíj (aktuális évre meghatározott 1 kWh díja) * 730 (átlagos órák száma egy hónapban) * hűtési faktor (=1,7 T-Systems Cloud & Data Centerben lévő Adatparkban és Szerver Hotel Budaörs, =2 Adatpark Szeged és Szerver Hotel Viktor Hugo). Törthónap esetén az létesítés utáni, illetve a leszerelés előtti időszak kerül kiszámlázásra

A villamosenergia-fogyasztás elszámolásának menete:

Az ÁSZF 1 sz. mellékletben meghatározott telephelyenként eltérő módon.

A szolgáltatási szerződésben kerül meghatározásra az áramellátás átalánydíja, mint várható havi fogyasztás. Az eszköz elhelyezésekor, azaz a betelepüléskor a dedikált árammérő állása az „Árammérő átadás-átvétel jegyzőkönyv” kitöltésével rögzítésre kerül. Megrendelő bármikor kérheti az áramellátás átalánydíj felfelé történő módosítását.

Naptári év szerint két alkalommal, májusban és novemberben elszámoló számlát állít ki a Szolgáltató a tényleges fogyasztás és a becsült, befizetett átalánydíj alapján. 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 tárgyévre vonatkozó határidős átlagára változik előző év hasonló átlagárához képest, akkor Szolgáltató a változás mértékével módosítja a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Díjat, tehát 1 Ft energia árváltozás a Villamosenergia Fogyasztással Arányos Díjat 1 Ft -al módosítja. Szolgáltató erre az ártényezőre történő hivatkozással ármódosításra évente egy alkalommal, első ízben a szerződéskötést követő első évben jogosult az előző évre vonatkozó határidős átlagárakat, mint bázist figyelembe véve az aktuális évre vonatkozó határidős átlagárak változása alapján. A Szolgáltató a Megrendelőt legkésőbb a legelső, ármódosítást követően kibocsájtott számlával egyidejűleg, írásban (e-mail) tájékoztatja, megjelölve a díjváltozás mértékét és annak időpontját, mely jellemzően az adott év január 1 -je.

Szolgáltató jogosult továbbá a jogszabályi/hatósági árváltozásokkal egyezően, első ízben szerződéskötést követő első évben módosítani a Villamosenergia Fogyasztással Arányos 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 és Prémium pénzeszközök). Szolgáltató a Megrendelőt a jogszabály, hatósági rendelet hatályba lépését követően, az ármódosítást legalább 10 nappal megelőzően írásban (e-mail) tájékoztatja, megjelölve a díjváltozás mértékét és annak időpontját.

10.6 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 a Megrendelő a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

10.7 Szolgáltatás átadása:

A Szolgáltató a Megrendelő által megjelölt kapcsolattartók e-mail címre - ennek hiányában bármely más elérhetőségre - megküldi a szolgáltatás készre jelentésére vonatkozó tájékoztatását. A készre

jelentésre vonatkozó szolgáltatói tájékoztatás a Megrendelő részéről átvettnek minősül a Szolgáltató részéről történt igazolható megküldést követő első munkanapon.

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

A Megrendelő a készre jelentésre vonatkozó tájékoztatás átvételétől - ideértve a jelen pont szerinti vélelem időpontját is a tájékoztatás átvételére vonatkozóan - számított 5 napon belül jogosult a készre jelentés tartalmát vitatni. A Megrendelő vitatása esetén a Szolgáltató a megrendelői vitatását megvizsgálja, és amennyiben annak helyt ad, úgy a Szolgáltató új, korrigált adatokat tartalmazó készre jelentési tájékoztatást küld a Megrendelő részére. Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő vitatását nem fogadja el, a Megrendelőt tájékoztatja ennek tényéről és indokairól.

Amennyiben a Megrendelő a készre jelentésre vonatkozó tájékoztatást a fenti határidőn belül nem vitatja, a szolgáltatás átvettnek minősül.

10.8 Közvetített szolgáltatás:

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

11. Adatkezelés, adatbiztonság

11.1 Adatkezelő cégneve és elérhetőségei:

Magyar Telekom Nyrt. (székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; cégjegyzékszám: 01-10-041928; adószám: 10773381-2-44)

11.2 Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségei:

dr. Esztervári Adrienn (cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: DPO@telekom.hu)

11.3 A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja, az adatkezelés célja és időtartama:

Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Kezelt személyes adatok köre	Adatkezelés időtartama
Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az	Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont: a szerződés teljesítéséhez szükséges. A személyes adat szolgáltatása a szerződés megkötésének	Természetes személy igénybe vevő: - neve, leánykori neve, - lakóhelye, tartózkodási helye; - személyi igazolvány száma, anyja neve, születési helye és ideje; - természetes személy igénybe vevő esetén	Az adatok az Igénybe vevői Szerződésből eredő igények elévülési idején belül kezelhetők.

céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságnak.

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.

11.6 A személyes adatok tárolásának időtartama vagy az időtartam meghatározásának szempontjai: Az adatok az Igénybe vevői Szerződésből eredő igények elévülési idején belül kezelhetők az igények érvényesítésének céljából és az igények érvényesítéséhez szükséges mértékben.

11.7 Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

Az Érintettet megilletik az alábbi adatkezeléssel kapcsolatos jogok:

- a) a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférés joga,
- b) személyes adatainak helyesbítésének joga,
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlésére vagy kezelésének korlátozására vonatkozó jog,
- d) a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén, az adathordozhatósághoz való jog, valamint
- e) jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, a tiltakozás joga.

Hozzáférés joga:

Az érintett jogosult arra, hogy az Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van -e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Az Szolgáltató az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Érintett rendelkezésére bocsátja. Az Érintett által kért további másolatokért az Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Érintett másként kéri.

Helyesbítéshez való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

Törléshez való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az Érintett az Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az

Érintett az Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére az Általános Adatvédelmi Rendelet 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek).

Adatkezelés korlátozásához való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;

b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

c) az Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

d) az érintett az Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Adathordozhatósághoz való jog:

Az Érintett továbbá jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha: (i) az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és (ii) az adatkezelés automatizált módon történik.

Tiltakozáshoz való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az érintetti joggyakorlás általános szabályai:

Az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Az Szolgáltató az Érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Szolgáltatót terheli. Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

11.8 Jogérvényesítési lehetőségek:

Az Érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat az Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez (dr. Esztervári Adrienn; cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: DPO@telekom.hu).

Az Érintett a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az Szolgáltató az Érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat (dr. Péterfalvi Attila a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elnöke, postai cím: 1363 Budapest, Pf. 9.; cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-1; Telefon: +36 (1) 391-1400; Fax: +36 (1) 391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu).

12. Fizikai hozzáférésvédelmi szabályzat

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 jelen ÁSZF 1. mellékletében megjelölt géptermeire (továbbiakban: Adatpark gépterem), valamint az ott üzemelő informatikai eszközökre.

Létesítménybe történő belépési folyamat leírása:

- A megfelelő jogosultsággal rendelkező kapcsolattartó kezdeményezheti a külső feladatvégző, új kapcsolattartó létesítménybe történő belépési szándékát a <https://portal.adatpark.hu> - n keresztül. A belépéshez az alábbi adatok megadása kötelező: a látogató személy neve, látogatás időpontja, valamint a látogatás során elvégzendő feladat jellege. A feladat jellegétől függően a Szolgáltató engedélyezi, illetve szükséges esetén visszautasítja az adatközponti belépést. A gyorsabb, helyszíni pozitív azonosítás érdekében javasolt a hatóság által kiállított fényképes igazolvány számának előzetes megküldése.
- A helyszínen az Adatközpont biztonsági szolgálata elvégzi az azonosítást. A létesítmény szükségesnek tartja, hogy valamennyi személy, aki a létesítménybe belép, pozitív azonossággal igazolja magát. A pozitív azonosítás azt jelenti, hogy azonosításhoz kizárólag hatóság által kiállított fényképes igazolvány fogadható el, az alábbiak szerint:
 - személyi igazolvány, fényképes jogosítvány
 - útlevePozitív azonosítást követően fénykép nélküli, ügyfélkártyát kap a látogató.
- A biztonsági szolgálat értesíti a hosting operátorokat a vendég érkezéséről. A hosting operátor is elvégzi a szükséges pozitív azonosság igazolást, majd az őrségtől a cél helység felé kíséri a látogatót.
- Előzetes, pozitív elbírálást követően van lehetősége a látogatónak a gépterembe belépni, ahol operátori jelenlét mellett tartózkodhat. A zóna teljes területe ezen felül állandó zártláncú kamerás megfigyelés alatt áll.

A rackszekrények kinyitásának rendje:

A gépterem rackszekrényeit zárva kell tartani, a rackszekrényeket csak az Adatpark munkatársa nyithatja, illetve zárhatja. Jelen szabályzat értelmezésében a szekrény állapota zárt, amennyiben az ajtó csukva van. A rackszekrényeket csak a munkavégzés idejére szabad kinyitni. Külső feladatvégző a rackszekrényben üzemelő saját berendezésekhez is csak Adatpark munkatárs jelenlétében férhet hozzá. A rackszekrények kulcsát külső feladatvégzőnek átadni tilos. Külső feladatvégző számára csak olyan rackszekrényt szabad kinyitni, amelyhez az illető engedéllyel rendelkezik.

Az Adatpark géptermeiben a rackszekrények kulcsra zárása nem javasolt. A Megrendelő felelőssége a Szolgáltató számára az eszközökhöz és/vagy rackszekrényhez való hozzáférés biztosítása, ellenkező esetben a Szolgáltató nem tudja a szolgáltatási szintek célértékeit biztosítani.