



BINARIT Informatikai Zrt.

Általános Szerződési Feltételek

a BINARIT TIMESHEET alkalmazás-szolgáltatás
(ASP) keretében történő igénybevételéről

Kiadva: 2016.03.02

Hatályos: **2016.04.01**

Tartalomjegyzék

| | | |
|------|--|----|
| 1 | ÁSZF tárgya és hatálya..... | 3 |
| 2 | Meghatározások..... | 4 |
| 3 | Szolgáltató jogai és kötelezettségei | 6 |
| 3.1 | Jogszabályok ismerete..... | 6 |
| 3.2 | Rendszer megismerésének biztosítása..... | 6 |
| 3.3 | Üzemeltetés..... | 6 |
| 3.4 | Szolgáltató titoktartási kötelezettsége..... | 6 |
| 3.5 | Egyéb szolgáltatások | 6 |
| 4 | Felhasználó feladatai..... | 7 |
| 4.1 | Helyes használat..... | 7 |
| 4.2 | Adatszolgáltatás és az adatvagyon megőrzése | 8 |
| 4.3 | Felhasználó titoktartási kötelezettsége..... | 8 |
| 4.4 | Felhasználó feladatai a biztonságos üzemeltetés biztosításához | 8 |
| 5 | Felhasználót megillető kártérítés..... | 9 |
| 6 | Programhasználati jogviszony | 10 |
| 6.1 | Előfeltételek | 10 |
| 6.2 | Felhasználói bejelentés, Egyedi szerződés | 10 |
| 6.3 | Jogviszony megszüntetése | 10 |
| 6.4 | Szerződésmódosítás szabályozása | 10 |
| 7 | Szerzői jogok..... | 11 |
| 7.1 | A felhasználási jog tartalma..... | 11 |
| 7.2 | Licenc díj..... | 11 |
| 7.3 | Jogtalan programhasználat | 11 |
| 8 | Adatvédelem | 12 |
| 9 | Egyéb rendelkezések..... | 13 |
| 10 | Szolgáltatási Szint meghatározás | 14 |
| 10.1 | Ügyfélszolgálat | 14 |
| 10.2 | Szolgáltatás körébe tartozó feladatok..... | 14 |
| 10.3 | Problémák prioritása | 17 |
| 10.4 | Válaszidők meghatározása | 18 |

1 ÁSZF tárgya és hatálya

BINARIT Informatikai Zrt. (továbbiakban Szolgáltató), az általa kifejlesztett BINARIT TIMESHEET alkalmazás használati jogát a jelen Általános szerződési feltételek (továbbiakban ÁSZF) szerint biztosítja az igénybe vevő felhasználók (továbbiakban Felhasználó) részére.

A jelen ÁSZF a BINARIT Informatikai Zrt., mint Szolgáltató és a BINARIT TIMESHEET alkalmazás, szerződéstől függően a BINARIT TIMESHEET ASSISTANT alkalmazás, BINARIT HRM alkalmazás (továbbiakban együttesen, mint Rendszer) szolgáltatásait igénybe vevő gazdasági szervezet, mint Felhasználó között létrejött egyedi megbízási szerződéssel (továbbiakban Egyedi Szerződés) együtt a megbízási jogviszony tartalmát és feltételeit, továbbá a Felhasználó és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit határozza meg. A felek az ÁSZF-et és az Egyedi Szerződést a továbbiakban egységesen Szerződésnek nevezik.

Szolgáltató tulajdonát képezi a Rendszer, amelynek lehetőségeit, működését a rendszer részét képező dokumentációk ismertetik. A Szolgáltató - a web felületen működtethető programokat - bérelt, szerverfarmon lévő gépekre telepített, nyilvánosan elérhető módon üzemelteti. A Szerződésben a Szolgáltató a Felhasználó számára - a Felhasználó munkavégzésének és az adatszolgáltatási kötelezettségének segítéséhez – a jelen ÁSZF-ben részletezett feltételekkel használati jogot biztosít a Rendszer futtatására kialakított infrastruktúrához.

Az alkalmazás-szolgáltatás (ASP) üzemmódban igénybe vehető a Rendszer összes szolgáltatása. Jelen ÁSZF kizárólag az ASP üzemmódban megvalósuló használatra vonatkozik.

Szolgáltató szavatosságot vállal azért, hogy a Rendszeren, mint szerzői művön nem áll fenn harmadik személyeknek olyan szerzői/vagyoni felhasználási joga, amely a Felhasználó felhasználását korlátozná vagy akadályozná. Harmadik személy ilyen korlátozó vagy akadályozó igénnyel való fellépése esetén a Szolgáltató közvetlenül fellép a Felhasználó jogos érdekei védelmében.

2 Meghatározások

Jelen ÁSZF az alábbi meghatározások alapján került kialakításra:

Rendszer

A BINARIT TIMESHEET elsősorban a számítógépes munkavégzést folytató dolgozók munkaidő-nyilvántartására kifejlesztett alkalmazás. A dolgozókat beépített automatizmusokkal segíti abban, hogy ne utólagosan becsült, hanem valós időben rögzített, részletes és pontos adatokon alapuljon a nyilvántartás. A menedzsmenet számára eddig még nem látott megbízhatósággal és részletességgel tárja fel a tényleges munkavégzés és az inaktív idők alakulását, etikus módszerrel, a dolgozók bevonásával teremti meg a hatékonyságnövelés lehetőségét.

Rendszer működtetési és üzemeltetési rétegei:

- Hardver berendezések, amely egyrészt a nyilvánosan (web felületen) elérhető - adatbázis és kiszolgáló - szerverek, másrészt kliens oldali berendezések, munkaállomások és azok perifériái. Az adatbázis és kiszolgáló szervert, azok működését a Szolgáltató biztosítja.
- Operációs rendszer és adatbázis-kezelő. A szerver gépeken a Szolgáltató biztosítja, és ő is üzemelteti.
- Internetes nyilvános hálózat a szerverek eléréséhez, melyet a Szolgáltató biztosít.
- A kliens oldali berendezéseket a Felhasználó biztosítja és működteti.
- Az egyes klienseknek, a szerverek eléréséhez szükséges hálózati (internet) lehetőséget a Felhasználónak kell biztosítani.
- A Rendszer használatához szükséges szerver oldali licenceket Szolgáltató biztosítja (operációs rendszer stb.)

Rendszer moduljai:

- BINARIT TIMESHEET vékony kliens alkalmazás

Egyedi Szerződéstől függően opcionálisan:

- BINARIT TIMESHEET ASSISTANT kliensgépre települő adatgyűjtő modul
- BINARIT HRM Human Resource modul

Rendszer felhasználója

Elszámolási szempontból egy időszakban a **Rendszer felhasználójának** minősül az a felhasználó, aki az adott időszakban az alkalmazásban ráfordítást rögzített, vagy az alkalmazásban részére távollét került rögzítésre.

Elszámolási szempontból a **Rendszer külső felhasználójának** minősül az a felhasználó, akinek ráfordításait - jellemzően harmadik fél által készített – külső alkalmazás rögzíti és azok a Rendszerhez tartozó interfészekon keresztül automatikusan kerülnek át a Rendszerbe. A Rendszer külső felhasználói havonta maximum **50** ráfordítást rögzíthetnek a Rendszerben, annak felhasználói felületein keresztül.

Alkalmazás szolgáltatás

Az Alkalmazás-szolgáltatás (Application Service Provision/Providing – ASP) keretében a Rendszer felhasználói a tevékenységük támogatásához szükséges Rendszert úgy veszik igénybe, hogy

interneten keresztül kapcsolódnak a Szolgáltatónál elhelyezett szerverhez, az ezeken működő adatbázisokhoz és az adatokat kezelő Rendszerhez. A felhasználói gépeken csak egy egyszerű böngészőprogramnak kell futnia és internet kapcsolattal kell rendelkeznie. A munkahelyeken nincs szükség tehát szoftverek telepítésére és karbantartására.

3 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató feladatai a Rendszer üzemeltetése során az alábbiak.

3.1 Jogsabályok ismerete

A Szolgáltató a Rendszer készítéséhez és felügyeletéhez olyan munkatársakat biztosít, akik végzettségük és szakmai gyakorlatuk alapján ismerik, és megfelelően alkalmazzák munkaidő-nyilvántartásra vonatkozó jogsabályokat és az országosan általánosan alkalmazott szakmai gyakorlatot.

3.2 Rendszer megismerésének biztosítása

A Szolgáltató a Felhasználó számára lehetővé teszi a programok - használatba vételhez szükséges mértékű - megismerését. Ennek - díjtalan - lehetőségei a következők:

- Letölthető termékismertető
- Tesztkörnyezet (Előzetes megállapodás alapján opcionálisan)
- Felhasználói kézikönyv

A fenti - díjtalan - lehetőségeken kívül, igény szerinti mértékben további oktatási, konzultációs szolgáltatás igénybe vételére is lehetőség van, amelynek feltételeit a Felhasználó és a Szolgáltató külön megállapodásban rögzítik.

3.3 Üzemeltetés

Szolgáltató a *10 Szolgáltatási Szint meghatározás* pontban leírtaknak megfelelően biztosítja a rendszer elérhetőségét, az esetleges problémák megoldását.

3.4 Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy ha a munkája során a Felhasználó adataiba betekintést nyer és/vagy a Felhasználó adataival - pl. hibaelhárítás céljából - dolgozik, akkor ezeket az adatokat semmilyen formában nem használja fel, harmadik fél számára semmilyen formában nem adja tovább.

3.5 Egyéb szolgáltatások

A Szolgáltató a Rendszer verzió-frissítéseit külön díjazás nélkül biztosítja a Felhasználó részére.

4 Felhasználó feladatai

4.1 Helyes használat

A Felhasználó köteles a Rendszer használatához és felügyeletéhez (adminisztráció) olyan munkatársakat biztosítani, akik végzettségük és szakmai gyakorlatuk alapján elegendő informatikai / ügyviteli tapasztalattal rendelkeznek, valamint alkalmasak arra, hogy elsajátítsák a Rendszer használatához szükséges ismereteket.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy minden Rendszer felhasználója kizárólag a saját felhasználói nevével jogosult belépni a Rendszerbe, azaz tilos ugyanannak a felhasználói névnek több Rendszer felhasználó általi használata. Hasonlóképpen tilos az ún. feladatfában a felhasználók megkülönböztetésére szolgáló adatstruktúrát kialakítani és ennek segítségével több felhasználó adatait rögzíteni egy felhasználónév alatt.

A Felhasználó vállalja, hogy a *3.2 Rendszer megismerésének biztosítása* pontban írt lehetőségek felhasználásával meggyőződik róla, hogy a Rendszer az elvárásainak, igényeinek és a jogszabályoknak megfelelően működik, valamint a szükséges kliens oldali berendezések, hálózat, internet elérés, stb. rendelkezésre állnak. Továbbá a Felhasználó vállalja, hogy az ASP üzemmódban történő igénybevételhez, a folyamatos önálló munkavégzéshez szükséges mértékű ismeretet elsajátítja.

A felkészülési munkát akadályozó problémák bejelentésével - program, szerver, hálózati hiba esetén - díjtalanul fordulhat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához, amely munkaidőben (hétköznaponként 9.00-16.00 óra között), hozzákezd a hiba elhárításához.

Sem a felkészülés, sem a szerződés érvényessége alatt díjtalan oktatási tevékenységet nem lehet az ügyfélszolgálatról igényelni.

Az Egyedi Szerződés érvényessége alatt a Felhasználó tudomásul veszi, hogy ha az ügyfélszolgálathoz fordulásának oka nem program, szerver vagy hálózati hiba - amely az ügyfélszolgálat közreműködésével elhárítható -, hanem a munkavégzést az ismerethiány, hibás kezelés akadályozza, azaz oktatási tevékenységet kell az ügyfélszolgálatnak folytatni a Felhasználó munkavégzésének segítésére, - ez akár telefonon, vagy akár e-mailben történik -, akkor a Szolgáltató ügyfélszolgálat - a Felhasználó előzetes tájékoztatása mellett - az időráfordítást az Egyedi Szerződés szerint jogosult kiszámlázni a Felhasználónak. A Szolgáltató - amennyiben élni kíván e jogával - minden egyes ilyen ráfordításról 3 munkanapon belül e-mail üzenetet küld a Felhasználónak, feltüntetve az oktatást igénybe vett dolgozó nevét, téma rövid megnevezését, időtartamot és díjat. Amennyiben a Felhasználó további 3 munkanapon belül nem vitatja az értesítés adatait, akkor a Szolgáltató a terhelést elfogadottnak tekinti és a díjat a következő esedékes számlában szerepelteti.

Felhasználó a Szolgáltató feladatainak teljesítéséhez szükséges információkat - szükség esetén - köteles írásbeli formában átadni. Amennyiben ilyen információk nem állnak Felhasználó rendelkezésére, vállalja, hogy azok biztosítása érdekében a tőle elvárható, a szükséges intézkedéseket megteszi.

4.1.1 Kliens oldali berendezések üzemeltetésének biztosítása

A Rendszer web-es felületen történő munkavégzéshez szükséges - kliens oldali - berendezéseket a Felhasználó az igényei szerint üzemelteti. A kliens oldali berendezések rendeltetési célnak megfelelő beszerzéséről, hibátlan, biztonságos üzemeltetéséről a Felhasználó gondoskodik.

4.2 Adatszolgáltatás és az adatvagyon megőrzése

A Felhasználó a *10.2.2.6 Környezet kialakítása* pontban leírtak alapján bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére a szolgáltatás elindításához szükséges adatokat.

A Rendszer működtetése során a Felhasználó által az adatbázisba bevitt adatokból adatvagyon keletkezik. Az adatvagyon időben korlátlan tulajdonosa a Felhasználó. Szolgáltató a szolgáltatási időben, illetve a szolgáltatás megszűnése után 1 évig vállalja az adatvagyon hiánytalan megőrzését.

A Rendszer tartalmaz olyan exportálási lehetőséget, amelyek megfelelő futtatásával a Felhasználó saját - kliens - gépére, ki tudja menteni a saját feldolgozásainak elkülönülő adatait.

4.3 Felhasználó titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a szolgáltatás ajánlott díjait nyilvánosságra hozza, ez bárki számára elérhető. A Szolgáltató a konkrét Felhasználóval a feladat konkrét ismeretében az ajánlott díjtól esetleg jelentősen eltérve megállapodik időleges vagy folyamatos díjban. Ez a megállapodás szerinti díj üzleti titkot képez, amelyet a felek csak közös hozzájárulás alapján hozhatnak harmadik fél tudomására.

4.4 Felhasználó feladatai a biztonságos üzemeltetés biztosításához

A biztonságos üzemeltetés fontos része a kártékony programok - vírusok, trójai programok, stb. - elleni védekezés. A Felhasználó köteles gondoskodni a saját berendezéseinek vírus és kártékony program mentes működtetéséről. A Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik a kártékony programok miatt bekövetkezett károkozásért, amely akár a Felhasználó - kliens oldali - berendezésein, akár az adatbázisban következett be.

5 Felhasználót megillető kártérítés

A Felhasználót a bizonyítottan Rendszer programhibájából, vagy a garanciális feladatok nem kellő idő alatt történő elvégzéséből eredő kárért kártérítés illeti meg.

A jelen ÁSZF elfogadásával a felek a Ptk. 413. § (4) bekezdésében foglaltakra tekintettel megállapodnak, hogy a – szándékosan vagy súlyos gondatlansággal, illetve az életben, testi épségben, egészségben okozott károk kivételével - Szolgáltató a Szerződés kapcsán a Felhasználónak okozott károkért legfeljebb a Rendszer használatáért az aktuális évben a károkozás bekövetkeztéig (éven belül több károkozás esetén az utolsó károkozás óta) kifizetett megbízási díj erejéig felel, az ellenértéket a Felek kifejezetten erre tekintettel állapították meg, és azt arányosnak tekintik. A Felek megállapodnak továbbá, hogy Szolgáltató felelősségét kizárólag a Szerződésben meghatározott tevékenységgel közvetlen összefüggésben keletkezett károkra korlátozzák, így a közvetett, előre nem látható, következményes károkra (pl. szerződéskötés elmaradására, elmaradt haszonra, bevételre, adójogi ellenőrzésből eredő költségekre, stb.) nem terjed ki.

6 Programhasználati jogviszony

6.1 Előfeltételek

A programhasználati jogviszony létrehozásának előfeltétele, hogy a Felhasználó a jelen ÁSZF-ben leírtakat ismeri, tudomásul veszi és elfogadja, és a Szolgáltatóval Egyedi Szerződést köt, melynek a jelen ÁSZF elválaszthatatlan melléklete.

Az Egyedi Szerződés aláírása, és a jelen ÁSZF elfogadása azt jelenti, hogy a Felhasználó - a demó és egyéb díjtalan lehetőségek segítségével vagy oktatás igénybevételével - meggyőződött arról, hogy a Rendszer a munkaidő-nyilvántartáshoz megfelelő segítséget nyújt. Azt is jelenti továbbá, hogy a Felhasználó - szintén a demó és egyéb díjtalan lehetőségek segítségével - meggyőződött róla, hogy a rendelkezésére álló berendezéseken a Rendszer programjai a Felhasználó igényei szerint működtethetők, valamint a hálózati elérés kellő sebességgel rendelkezésre áll.

6.2 Felhasználói bejelentés, Egyedi szerződés

A Rendszer használati jogviszony létrehozásának első lépése a Felhasználó részéről történő igénybejelentés, mely a *10.2.2.6 Környezet kialakítása* pontban leírt adatok megadásával történik. Az igénybejelentés alapján a Szolgáltató elektronikus úton megküldi a Felhasználó részére az Egyedi Szerződés tervezetét, melynek a jelen ÁSZF az elválaszthatatlan melléklete.

6.3 Jogviszony megszüntetése

A felek közötti jogviszony megszüntetésének szabályait a felek közötti Egyedi Szerződés szabályozza.

Jelen ÁSZF *4.2 Adatszolgáltatás és az adatvagyon megőrzése* pontjában írt adatmentési lehetőségek folyamatosan rendelkezésre állnak a Felhasználó számára. Amennyiben a szerződés megszüntetésre kerül, a saját adatok a szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül a Felhasználó rendelkezésére állnak, hogy külön díjazás nélkül kimentse azokat. Ezt követően, az Egyedi Szerződés megszűnésétől számított 1 (egy) éven belül díjazás ellenében kérheti a Szolgáltatótól az adatok kimentését, és részére történő átadását.

6.4 Szerződésmódosítás szabályozása

A Szolgáltató jogosult – a Felhasználó egyidejű tájékoztatásával – az ÁSZF tartalmát egyoldalúan módosítani. A módosítás ügymenete a következő: A Szolgáltató a weblapján közzéteszi az új, megváltozott ÁSZF-et, és ezzel egy időben értesíti Felhasználót az ÁSZF módosítás tényéről. Az értesítés technikai kivitelezése e-mail.

Amennyiben a Felhasználó a kézhez vételt (e-mail esetén kézbesítési nyugta) követő 30 napon belül nem él kifogással a módosítás ellen, abban az esetben a módosítás érvénybe lép. Amennyiben a Felhasználó nem ért egyet a módosítással, és ezt írásban észrevételezi, ez esetben a Szolgáltató vagy elfogadja a Felhasználó észrevételeit, vagy jogában áll indokolás nélkül, 30 napos határidővel felmondani a Szerződést.

7 Szerzői jogok

7.1 A felhasználási jog tartalma

Az ASP szolgáltatás keretében elérhető Rendszerre vonatkozó valamennyi személyhez fűződő és vagyoni szerzői jog jogosultja a Szolgáltató. A Szolgáltató a Rendszer használatára a Felhasználó részére felhasználási jogot enged, melynek időbeli és tartalmi korlátai a következők:

- A Felhasználó kizárólag a Szolgáltatóval fennálló szerződéses jogviszonya fennállása alatt jogosult a Rendszer használatára;
- A Felhasználó a használatra kizárólag abban a mértékben jogosult, amely minimálisan elegendő a felek közötti Egyedi Szerződésből és a jelen ÁSZF-ből eredő jogainak érvényesítéséhez és kötelezettségeinek teljesítéséhez;
- A Felhasználó nem jogosult a Rendszerben átdolgozást, módosítást végrehajtani, és nem jogosult azt másolni, többszörözni, értékesíteni, bármely jogcímen átruházni.

7.2 Licenc díj

A fenti pontban meghatározott mértékű felhasználási jog licenc díját a Felhasználó által fizetendő megbízási díj tartalmazza.

7.3 Jogtalan programhasználat

A Rendszer szerződés nélküli, gazdasági haszon elérése céljából történő használatával, vagy igénybe vett, de ki nem fizetett szolgáltatásokkal valósul meg a jogtalan programhasználat. Jogtalan programhasználat történik akkor is, ha az esedékes megbízási díjat nem fizeti ki a Felhasználó, de a számla fizetési határideje alatt a Felhasználó működteti a programokat és/vagy a Szerződés megszüntetési szándékát későn jelzi.

Jogtalan programhasználat esetén a Szolgáltatónak kártérítési igénye keletkezik, és jogosulttá válik a szerzői jogról szóló 1999. évi CLXXVI. törvényben meghatározott polgári jogi, valamint a büntetőjogi következmények érvényesítése iránt a megfelelő eljárások megindítására.

8 Adatvédelem

A Felhasználó a Szerződés aláírásával a Szolgáltatót részben – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, továbbiakban „infotv.”) 3. §. 17. pontja és 10. § szerint minősülő – adatfeldolgozási („az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik”) tevékenységgel bízta meg, aki a Szerződés aláírásával az adatfeldolgozásra vonatkozó megbízást elfogadja.

Szerződő felek rögzítik, hogy a Szerződés alapján folytatott tevékenység vonatkozásában az infotv. előírásai által meghatározott körben a Szolgáltató adatfeldolgozónak, a Felhasználó adatkezelőnek minősül.

A Szerződés teljesítése során a Szolgáltató az adatokat csak és kizárólag a Szerződésnek megfelelően, illetve a Felhasználó által meghatározott cél elérése érdekében, a Felhasználó által adott utasítások, és iránymutatások szerint végezhet adatfeldolgozási tevékenységet. Szolgáltató az adatokra vonatkozó érdemi döntést nem hozhat.

A Szerződés alapján folytatott adatkezelési tevékenységért az infotv. rendelkezései alapján a felelősség a Felhasználót terheli.

Felhasználó szavatol azért, hogy a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat jogszerűen szerzi, illetve szerezte meg, és azok kezeléséhez, Szolgáltató részére történő továbbításához és feldolgozásához szükséges – az adatok jogosultjaitól beszerzett - engedéllyel rendelkezik.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szerződés megszűnését követően, az 5.4 pont második bekezdésében meghatározott időtartam elteltével a Felhasználó által átadott adatokat, valamint hangállományokat másolat visszahagyása nélkül törli.

9 Egyéb rendelkezések

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv és a szerzői jogról szóló 1999. évi CLXXVI. törvény előírásai az irányadók.

10 Szolgáltatási Szint meghatározás

10.1 Ügyfélszolgálat

Szolgáltató által nyújtott Ügyfélszolgálat biztosítja a Felhasználó számára a hozzáférést a Szolgáltató által üzemeltetett rendszerekkel kapcsolatos hibák, problémák, esetleges kérések bejelentésére, ezek állapotának lekérdezésére, valamint a megoldási folyamat nyomon követésére.

Az Ügyfélszolgálat Felhasználóval magyar nyelven kommunikál, a bejelentések száma nincs korlátozva.

10.1.1 Elérhetőségek

Szolgáltató Felhasználó számára az alábbi lehetőségeket biztosítja a hibák bejelentéséhez:

| Út | Leírás |
|--------------------------|----------------------|
| Ügyfélszolgálati telefon | +36-1-999-7629 |
| Dedikált e-mail cím | support@timesheet.hu |

10.1.2 Ügyfélszolgálat rendelkezésre állás

Szolgáltató az Ügyfélszolgálat rendelkezésre állását **munkanapokon 9:00 – 16:00** között biztosítja.

10.1.3 Ügyfélszolgálat bejelentési idők

Szolgáltató az alábbi Ügyfélszolgálat bejelentési időket biztosítja:

| Bejelentés módja | Munkanap | Munkaszüneti nap és Pihenőnap |
|------------------|------------|-------------------------------|
| Telefon | 9:00-16:00 | Nem elérhető |
| E-mail | 0:00-24:00 | 0:00-24:00 |

10.2 Szolgáltatás körébe tartozó feladatok

10.2.1 Hibaelhárítás

A támogatott Rendszer működésében bekövetkezett – *10.3 Problémák prioritása* pont szerinti - hiba elhárítása a súlyosságtól függően *10.4.2 Válaszidők* pontban meghatározott határidőn belül megkezdődik. A hibának reprodukálhatónak kell lennie. Felhasználó vállalja, hogy a Rendszer lokálisan elhelyezett komponensein a Szolgáltató előzetes értesítése és beleegyezése nélkül nem hajt végre módosítást (sem belső erőforrással, sem más szállítóval), ellenkező esetben a hibaelhárítást a Ráfordítás alapú szolgáltatási díj keretében nyújtja a Szolgáltató.

Amennyiben a hibaelhárítás során a támogatott Rendszerben történő módosítások ezt szükségessé teszik (vagyis a módosítások a Rendszerdokumentációkban definiált működést változtatják), Szolgáltató a hibaelhárítás keretében módosítja a Rendszer dokumentációját.

10.2.2 Üzemeltetés

10.2.2.1 Rendelkezésre állás

A Szolgáltató a Rendszer használatba vételétől jelen ÁSZF érvényességének időtartama alatt szavatolja, hogy a felhasználói dokumentációnak megfelelő, legalább **99 %-os** rendelkezésre állási szinten működő Rendszert biztosít a Felhasználó részére a **hét minden napján, 00.00- 24.00** óra között.

Rendelkezésre állás az az arányszám, amely megmutatja, hogy **egy naptári negyedéven** belül a szolgáltatás tényleges elérhetősége hogyan viszonyul a névleges (maximálisan lehetséges) elérhetőség értékéhez. A rendelkezésre állás számítása az alábbi:

$$\text{Rendelkezésre állás} = \left(1 - \frac{A}{B - C}\right) \times 100$$

ahol:

A – nem tervezett leállás

B – elméleti teljes rendelkezésre állás (napi 24 óra)

C – tervezett leállás

10.2.2.2 Mentés

A Szolgáltató a folyamatos munkavégzéshez - a fentiekben leírt módon - rendszeresen mentéseket végez a teljes adatbázisról. Az adatbázis teljes mentése egy időpont szerinti állapotot tartalmaz és nem az egyes gazdálkodó szervezeti adatoknak a feldolgozási szakaszaik szerinti - havi zárás, éves zárás után, stb. - megfelelő állapotot. (Az adatok ilyen nézetei a megfelelő listákkal képezhetők.)

A Felhasználónak, ha erre igénye van, akkor a rendelkezésére álló saját adatmentési eljárással kell gondoskodnia az adatvagyonának - feldolgozási időszakok szerint szakaszolt - mentéséről és megőrzéséről.

A Rendszer napi mentése minden nap **02.00 - 04.00 óra** között történik. A mentés a Rendszer használatát nem befolyásolja.

10.2.2.3 Visszaállítás

A Szolgáltató köteles a szerver oldali gépi, hálózati vagy program hibából adódó, adatvesztéssel járó vagy adat roncsolódást előidéző hiba esetén - amikor a hibát csak egy korábbi adatbázis állapot visszaállítása szünteti meg - haladéktalanul megkezdeni a helyreállítást. Az előző napi mentés visszaállítása esetén az utolsó mentés által tartalmazott adatbázis állapotra áll vissza az adatbázis.

A mentés visszaállítási eseményénél - már a leállás bekövetkeztekor - a Szolgáltató köteles értesítést küldeni a Felhasználó számára, ebben ismertetni kell a hiba okát, a mentés - azaz az adatok állapotának rögzült - időpontját, és a várható munkakezdés idejét.

Hiba esetén a Szolgáltató a teljes körű mentésből a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb **48 órán** belül helyreállítja az adatbázist.

10.2.2.4 Tervezett leállítás, karbantartás

A karbantartási munka és a Rendszer programjainak frissítése a Felhasználó **előzetes** értesítése mellett történik, ekkor a szolgáltatás szünetelhet.

Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy vagy a szervert üzemeltető, vagy az internet üzemeltető részéről, vagy egyéb okból több mint **3 óra**s üzemkiesés következik be, akkor az üzemkiesés okáról, a várható munkakezdés időpontjáról - e-mail - értesítést küld a Felhasználó részére.

10.2.2.5 Frissítés

A Szolgáltató a Rendszer verzió-frissítéseit külön díjazás nélkül biztosítja a Felhasználó részére.

10.2.2.6 Környezet kialakítása

Új Felhasználó esetén Szolgáltató a Felhasználó által átadott adatok alapján alakítja ki Felhasználó részére a Rendszer használatához szükséges környezetet, melynek főbb igényelt adatai az alábbiak:

| Adat | Leírás |
|---|--|
| Felhasználó adatai | Az igénylő gazdasági szervezet alábbi adatai: <ul style="list-style-type: none"> • elnevezés • székhely • adószám |
| Rendszer felhasználóinak száma | Igyénylő szervezet Rendszert használó felhasználóinak száma (lásd: 2 <i>Meghatározások</i> fejezet) |
| Használt modulok | Igyénylő által használni kívánt modulok: BINARIT TIMESHEET BINARIT TIMESHEET ASSISTANT BINARIT HRM |
| Rendszer elérésének igényelt webcíme https://aldomain.timesheet.hu | Az aldomain megadásának szabályai: <ul style="list-style-type: none"> • angol ábécé betűit tartalmazhatja • minden karakter kisbetű • maximális hossz: 30 karakter |
| Rendszer adminisztrátor felhasználójának adatai | A felhasználó alábbi adatai szükségesek: <ul style="list-style-type: none"> • vezetéknév • utónév • e-mail cím • igényelt felhasználónév • jelszó A felhasználónév javasolt formája az utonev.vezeteknev. |

10.2.3 Fejlesztési feladatok

Szolgáltató külön díjazás ellenében vállalja Felhasználó egyedi igényeit kielégítő módosítási, fejlesztési feladatok elvégzését.

10.2.4 Tanácsadás, Konzultáció

Szolgáltató külön díjazás ellenében vállalja előre egyeztetett időpontban a támogatott Rendszerhez kapcsolódó személyes vagy telefonos konzultáció biztosítását, illetve egyedi igényekre szabott specifikáció, terv, dokumentáció készítését.

10.2.5 Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási szolgáltatás

Szolgáltató vállalja, hogy az ÁSZF 10.1.2 *Ügyfélszolgálat rendelkezésre állás* pontjában meghatározott rendelkezésre állási időszakon belül folyamatos elérhetőséget és rendelkezésre állást biztosít a Felhasználó részére a Rendszer vonatkozásában esetlegesen felmerülő üzemeltetési, hibakeresési és hibaelhárítási kérdések vonatkozásában.

A szolgáltatás keretén belül:

- Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a 10.4.2 *Válaszidők* pontban leírtaknak megfelelően telefonos segítségnyújtási, hibakeresési és hibaelhárítási szolgáltatást nyújt Felhasználó részére.
- Szolgáltató a 10.1.2 *Ügyfélszolgálat rendelkezésre állás* pontjában meghatározott rendelkezésre állási időszak terjedelme alatt a Rendszert ismerő és hatékony támogatást nyújtani képes szakértőket biztosít.
- Szolgáltató a segítségnyújtási kérést, hibabejelentést nyilvántartásba veszi.

10.3 Problémák prioritása

Az Ügyfélszolgálat általánosságban az alábbi prioritási besorolásokat alkalmazza

| Megnevezés | Meghatározás |
|--------------------------|--|
| Magas prioritású hiba | A hiba a Felhasználó legalább öt felhasználójának is megakadályozza a munkavégzést, vagy Felhasználó legalább egy támogatott alkalmazása nem érhető el, vagy akadályozza Felhasználó törvényi kötelezettségének való megfelelését. |
| Közepes prioritású | A hiba a Felhasználó egy felhasználójának megakadályozza a munkavégzést vagy a Felhasználó egy támogatott alkalmazásának legalább egy funkciója nem érhető el, és van megoldás a probléma kikerülésére. |
| Alacsony prioritású hiba | Jelentősen nem vagy nem gátolja a munkavégzést. |

10.4 Válaszidők meghatározása

10.4.1 Hibaelhárítás megkezdése

A 10.4.2 Válaszidők pontban meghatározott válaszidőn belül a Szolgáltatónak e-mailben tájékoztatni kell a Felhasználót a hiba elhárításának megkezdéséről, valamint – amennyiben ez rendelkezésre áll – az első felmérés eredményéről. E felmérés alapjául a Felhasználó Szolgáltatóhoz eljuttatott információi szolgálnak.

10.4.2 Válaszidők

A hibák osztályozását a Felhasználó végzi el a bejelentések során. A Szolgáltató az osztályozást a Felhasználó beleegyezésével írásban módosíthatja. A véglegesnek minősített hiba prioritásáról a Felhasználó minden esetben értesítést kap az első válasz részeként.

Az általános válaszidők az alábbiak:

| Prioritás | Első válasz | Második válasz |
|--------------------------|-------------|----------------|
| Magas prioritású hiba | 1 óra | 4 óra |
| Közepes prioritású hiba | 4 óra | 8 óra |
| Alacsony prioritású hiba | 8 óra | 2 munkanap |

Szolgáltató az Első válasz során nyugtázza a hibabejelentést, ellenőrzi annak reprodukálhatóságát, megkezd a hiba elhárítását.

Szolgáltató a Második válaszidőn belül javítja a hibát, vagy informálja Felhasználót a hiba javításának tervéről, várható időpontjáról.

Szolgáltató a válaszidőket a 10.1.2 Ügyfélszolgálat rendelkezésre állás pontban meghatározott időszakban biztosítja.

10.4.3 Hiba bejelentése

A bejelentések során az alábbi elérhetőségek használata szükséges:

| Prioritás | Bejelentés | Megerősítés |
|--------------------------|------------|---------------|
| Magas prioritású hiba | Telefon | E-mail |
| Magas prioritású hiba | E-mail | Telefon |
| Közepes prioritású hiba | Telefon | E-mail |
| Közepes prioritású hiba | E-mail | Telefon |
| Alacsony prioritású hiba | Telefon | E-mail |
| Alacsony prioritású hiba | E-mail | Nem szükséges |

10.4.4 Megoldási módok

A hiba jellegétől függően a megoldások módja a következő lehet:

- Alkalmazás javított verzióra frissítésével az alkalmazáserveren
- Távoli segítség nyújtásával (remote assistant)

- Helyszíni kiszállással (külön díjazás ellenében)

Szolgáltató a hiba elhárítása érdekében Felhasználó feldolgozásába beléphet és ott a Felhasználó előzetes engedélye alapján módosítást hajthat végre.