

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Mesterséges intelligenciával támogatott kommunikációs
asszisztens KEÜSZ

Mesterséges intelligenciával támogatott hangleiratozás
szolgáltatás KEÜSZ

Mesterséges intelligenciával támogatott hangképzés
szolgáltatás KEÜSZ

Készült: 2021. december 22.

Változtatások jegyzéke

Verzió	Dátum	Változtatás rövid leírása
0.01	2021. október 1.	Első kiadott verzió
0.06	2021. december 22.	Második kiadott, az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek benyújtott verzió

Tartalomjegyzék

Változtatások jegyzéke	2
1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK	5
2. FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK.....	5
3. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK.....	7
3.1 A Szolgáltatóra vonatkozó adatok	7
3.2 Szolgáltatás-támogatás elérhetősége.....	7
3.3 Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	7
3.4 Elektronikus Ügyintézési Felügyelet elérhetősége	8
3.5 A Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója	8
4. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA	8
4.1 Bevezető rendelkezések	8
4.2 Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere.....	9
4.3 Az Általános Szerződési Feltételek hatálya.....	9
4.3.1 Tárgyi hatály.....	9
4.3.2 Személyi hatály	9
4.3.3 Időbeli hatály	9
4.3.4 Területi hatály.....	9
4.4 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása.....	10
4.5 Közzététel	10
5. Automatikus információátadás biztonságos feltételeinek biztosítása	10
6. AZ IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI.....	10
6.1 A Szolgáltatás igénybevételének folyamata	10
6.2 A Szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	10

6.3 A szolgáltatási jogviszony keletkezése és megszűnése	11
7. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK PÉNZÜGYI FELTÉTELEI.....	12
8. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGOSULTSÁGI KÉRDÉSEK.....	12
9. SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....	12
9.1 Informatikai biztonsági rendelkezések.....	12
9.2 A Szolgáltatás minősége	13
9.3 Szolgáltatási időszak	13
9.4 A szolgáltatás rendelkezésre állása	13
10. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	13
10.1 A Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	13
10.1.1 Alvállalkozó Szolgáltató általi bevonásának szabályai.....	13
10.1.2 A Szolgáltatás műszaki paramétereinek módosítása	14
10.2 A Csatlakozó Szervezet jogai és kötelezettségei.....	14
10.2.1 Szolgáltató jogosult:.....	14
10.2.2 A Csatlakozó Szervezet kötelezettsége, hogy:	15
10.2.3 Alvállalkozó Csatlakozó Szervezet általi bevonásának szabályai	15
11. FELELŐSSÉGI KÉRDÉSEK	15
11.1 A Szolgáltató felelőssége	16
11.1.1 A Szolgáltató felelősségének általános szabályai.....	16
11.1.2 Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai	16
11.2 A Csatlakozó Szervezet felelőssége	17
11.3 Vis maior	17
12. TECHNIKAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS, TÁMOGATÁS, A HIBABEJELENTÉSEK, KEZELÉSÉNEK RENDJE	18
12.1 Az Csatlakozó Szervezetek részére nyújtott támogatás, a hibák bejelentésének módja	18
12.2 A hibabejelentések és szakmai megkeresések kezelésének rendje	18
12.3 Csatlakozó Szervezetek által igénybe vehető technikai segítségnyújtás	19
12.4 A jogviták esetén követendő eljárás.....	19
13. ADATFELDOLGOZÁS	20
13.1 Az adatfeldolgozás tárgya és célja	20
13.2 Az adatfeldolgozás időtartama	20

13.3	A Felek jogai és kötelezettségei.....	20
13.4	Adattovábbítás.....	22
13.5	Az adatfeldolgozás helye	22
13.6	Titoktartás az adatfeldolgozás során	22
13.7	Adatbiztonság	23
13.8	Az adatvédelmi incidens bejelentése	23
13.9	Az együttműködés módja	23
13.10	Titoktartás.....	24
	Mellékletek.....	24

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 309/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet kijelöli a rendelet 3. mellékletében felsorolt rendszerek vonatkozásában alkalmazás-üzemeltetési és alkalmazás-fejlesztési feladatok ellátására az IdomSoft Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaságot (a továbbiakban: IdomSoft Zrt.). A rendelet 3. mellékletének 111-es pontja a Mesterséges Intelligencia Alapú Alkalmazások Szolgáltatása (MIA - MlaaS) Multi Tenant alapon.

A fentieken túl az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. Rendelet 4. § u-w) bekezdései alapján Magyarország Kormánya a mesterséges intelligenciával támogatott hangleiratozás szolgáltatás (továbbiakban: Hangleiratozás szolgáltatás); mesterséges intelligenciával támogatott hangképzés szolgáltatás (továbbiakban: Hangképzés szolgáltatás) illetve a mesterséges intelligenciával támogatott kommunikációs asszisztens (továbbiakban: Chatrobot szolgáltatás) vonatkozásában az IdomSoft Zrt.-t jelöli ki szolgáltatóként. (A Hangleiratozás, Hangképzés, Chatrobot szolgáltatások megnevezése a továbbiakban összefoglalóan: Szolgáltatások.)

A Szolgáltatások keretében az együttműködő szervek, valamint a szolgáltatáshoz önkéntesen csatlakozott egyéb szervezetek információs rendszereinek automatikus információ átadási felületei kerülnek csatlakoztatásra. Ennek hiányában információátadási szolgáltatásként biztosítja az egymás közötti automatikus információátadás biztonságos feltételeit, valamint a csatlakozott együttműködő szervek személyes adatokat tartalmazó információs rendszereinek adattovábbítási nyilvántartásai vonatkozásában az érintett személyes adatainak továbbítására vonatkozó tájékoztatásadást támogató egyablakos, tájékoztatási szolgáltatást biztosít. Fentiek keretében megvalósul a Csatlakozó Szervezetek közötti biztonságos automatikus információátadás a Szolgáltatáshoz Csatlakozó Szervezetek információs rendszereihez kapcsolódó, automatikus információátadásra szolgáló technikai megoldások révén.

A Szolgáltatásra vonatkozó további rendelkezéseket az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet tartalmaz.

Jelen dokumentum a vonatkozó jogszabályokkal összhangban tartalmazza a Szolgáltatások igénybevételének Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF).

2. FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK

Autentikációs token: valamely Csatlakozott Szervezet részére a KKSZB Rendszer-felhatalmazási Nyilvántartása által generált webtoken, amely a KKSZB-n elérhető valamely KKSZB-n nyújtott szolgáltatás érvényes szolgáltatás elérési jogosultsághoz rendelt igénybevételét biztosítja az adott csatlakozott szervezet hitelesítése útján;

ÁSZF: jelen Általános Szerződési Feltételek;

Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzat: a Szolgáltató által elfogadott szabályzat a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szabályozás tárgyában;

Csatlakozó Szervezet: valamely Szolgáltatáshoz csatlakozó, annak szolgáltatásait igénybe vevő szervezet;

E-ügyintézési tv.: az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény;

Eüvhr.: az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet;

Felügyelet: Elektronikus Ügyintézési Felügyelet;

Fél/Felek: az ÁSZF alkalmazásában kizárólag a Csatlakozott szervezet és a Szolgáltató külön-külön, vagy együttesen;

Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

KEÜSZ: az E-ügyintézési tv. 38. § (1) bekezdése, valamint a 74. § (3) bekezdésében meghatározott központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás;

Kiesési idő: az az időszak, amikor a Szolgáltatás ideiglenesen nem vehető igénybe;

KKSZB: Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz, az E-ügyintézési tv. 74. § (3) bekezdés d) pontjában meghatározott központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás;

Kliens Csatlakozó Szervezet: Valamely Csatlakozó Szervezet a KKSZB Szolgáltatáson keresztül kiajánlott szolgáltatást igénybe vevő szerepköre;

MIA ChatRobot: Szöveg alapú MI által támogatott chat rendszer, amely többszintű technikai megoldást implementál. Az alkalmazás egy ún. Hybrid Chat rendszer, azaz, képes egyszerű kérdéskörökben azonnali választ adni, operátor beavatkozása nélkül. Valamint, képes egy nem kötött kommunikációban elemezni a beérkező tartalmat és MI alkalmazásával irányítani a beszélgetést, így képes helyzetfüggő interakciókra.

Munkanap: a hétköznapok a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § (1) bekezdésbe szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel;

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;

Rendszer-felhatalmazási Nyilvántartás (RFNY): a KKSZB azonosítási, jogosultság- és szolgáltatáskezelési rendszere, amely ellátja a Csatlakozó Szervezetekkel, azok KKSZB-n nyújtott szolgáltatásaival, kapcsolatos jogosultság- és szolgáltatáskezelési, valamint azonosítási feladatokat;

SZEÜSZ: az E-ügyintézési tv. 29.§, valamint a 34. §-ában meghatározott szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás;

SZEÜSZ Portál: www.szeusz.gov.hu;

Chatrobot szolgáltatás: az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló Korm. rendeletben meghatározott mesterséges intelligenciával támogatott kommunikációs asszisztens szolgáltatás;

Hangleiratozás szolgáltatás: az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló Korm. rendeletben meghatározott mesterséges intelligenciával támogatott hangleiratozás szolgáltatás;

Hangképzés szolgáltatás: az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló Korm. rendeletben meghatározott mesterséges intelligenciával támogatott hangképzés szolgáltatás;

Szolgáltatások: a 84/2012. (IV.21.) Korm. rendelet 4.§ u-w) pontjaiban meghatározott szolgáltatások;

Szolgáltató: IdomSoft Zrt.;

Szolgáltatás-katalógus: az egyes, a KKSZB-hez csatlakozó nyilvántartások és szakrendszerek elektronikusan nyújtott szolgáltatásainak információátadási leírásait és a kapcsolódásra vonatkozó egyéb technikai információkat tartalmazó adatbázis;

Üzemzavar: előre nem tervezett üzemszünet vagy a Szolgáltatás korlátozott működőképességét okozó esemény, amely miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani a KKSZB szolgáltatásait;

3. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

3.1 A Szolgáltatóra vonatkozó adatok

Név:	IdomSoft Zrt.
Székhely:	H-1138 Budapest, Váci út 133.
Postacím:	H-1394 Budapest, Pf.: 390.
Cégjegyzékszám:	01-10-046896
Adószám:	23083185-2-44
Telefax szám:	+3617950447
Internetes honlap címe:	www.idomsoft.hu

3.2 Szolgáltatás-támogatás elérhetősége

A Szolgáltatásokkal kapcsolatos általános bejelentések, igazgatással és csatlakozással összefüggő kérdések, panaszok, valamint integrációs tesztelés során felmerülő technikai jellegű kérdések esetén:

Szolgáltatás-támogatás	
Elektronikus levelezési cím:	mia.szeusz.tamogatas@idomsoft.hu
Rendelkezésre állás:	munkanapokon 9.00-16.30

3.3 Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltatásokra vonatkozó jelen ÁSZF az aktuális Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzattal együtt elektronikus dokumentum formájában megtalálható a Szolgáltató honlapján. A Szolgáltató az ÁSZF-et az Eüvhr. 64.§ (4) bekezdése alapján közzéteszi.

3.4 Elektronikus Ügyintézési Felügyelet elérhetősége

Ha a Szolgáltató nem biztosítja a jelen Általános Szerződési Feltételek teljesülését, és a Csatlakozó Szervezet ügyfélszolgálatához tett bejelentése alapján a hibát a jogszabályi határidőben nem javítja ki, vagy a bejelentést elutasítja, a Csatlakozó Szervezet a Felügyeletnél panaszt tehet az alábbi elérhetőségeken:

Név:	Elektronikus Ügyintézési Felügyelet
Székhely:	1051 Budapest, József Attila u. 2-4.
Postacím:	1903 Budapest, Pf.: 314.
E-mail:	euf@bm.gov.hu
Felügyeleti panasz bejelentés	euf@bm.gov.hu
Hivatali kapu	EUF

3.5 A Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója

A Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója a 20. oldaltól található. A Szolgáltatások igénybevétele kizárólag az ÁSZF elfogadása esetén lehetséges.

4. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA

4.1 Bevezető rendelkezések

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat az ÁSZF, valamint a Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzat az azokban foglalt feltételek mellett nyújtja. Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános rendelkezéseket, valamint a Szolgáltatás igénybevétele során, a Felek között létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. Rendelet 4. § u-w) bekezdései alapján Magyarország Kormánya a Szolgáltatások vonatkozásában az IdomSoft Zrt.-t jelöli ki szolgáltatóként.

A szolgáltató jelen ÁSZF alapján nyújtja a Szolgáltatásokat igénybe venni kívánó szervezeteknek, amennyiben azok teljesítik a csatlakozás adminisztratív és műszaki feltételeit.

A Csatlakozó Szervezet a csatlakozási és szolgáltatási szabályzatban rögzített csatlakozási folyamat elindításával egyidejűleg elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el az ÁSZF-et, egyúttal tudomásul veszi, hogy a csatlakozást követően közte és Szolgáltató között jogviszony jön létre.

Szolgáltató a Szolgáltatásokat az Eüvhr. 138. § (1) bekezdésének megfelelően, bejelentés alapján nyújtja.

Amennyiben az üzleti kapcsolatok során valamely kérdésben az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, a Ptk. és más Magyarországon hatályos jogszabályok vonatkozó rendelkezései alkalmazandóak.

Az ÁSZF-ben használt kifejezések a szavak általános jelentésével bírnak, kivéve az ÁSZF „Fogalmak, rövidítések” címe alatt definiált fogalmakat, amelyek az ott megadott jelentést hordozzák.

4.2 Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere

Jelen ÁSZF célja, hogy a Szolgáltatások igénybevétele jelen ÁSZF-ben szabályozott feltételeknek megfelelően valósuljon meg.

Jelen ÁSZF határozza meg a Szolgáltatások igénybevételének általános jogi és kereskedelmi feltételeit.

Legfontosabb vonatkozó jogszabályok:

- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.);
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről;
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (a továbbiakban: Eüvhr.);
- 309/2011. (XII. 23.) Korm. Rendelet a központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokról;
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: Ptk.).

4.3 Az Általános Szerződési Feltételek hatálya

4.3.1 Tárgyi hatály

Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános feltételeket, valamint a Szolgáltatások igénybevétele során a Felek között létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

4.3.2 Személyi hatály

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatás(oka)t igénybe vevő természetes és jogi személyekre, jogi személyiség nélküli szervezetekre, valamint a Felek természetes személy alkalmazottjaira, és a Felek által felhatalmazott és jogosultsággal rendelkező természetes személyekre, a Szolgáltatás nyújtása és igénybevétele során.

4.3.3 Időbeli hatály

Az ÁSZF a címlapon megjelölt időpontban lép hatályba és visszavonáskor vagy új verzió kiadásakor hatályát veszti.

4.3.4 Területi hatály

Az ÁSZF a Szolgáltatás Magyarország területén nyújtott szolgáltatásaira terjed ki.

4.4 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot az ÁSZF egyoldalú, a másik Fél előzetes értesítése mellett történő módosítására. Szolgáltató az ÁSZF módosítását megelőzően legalább 30 naptári nappal értesíti a Csatlakozó Szervezeteket, valamint az ÁSZF módosítását közzéteszi a Szolgáltatások internetes honlapján. Rendkívüli esetben (pl. jogszabályi előírások változása miatt szükséges) a változások azonnali hatállyal is életbe léptethetőek. A Szolgáltató az ÁSZF módosítását az irányadó jogszabályok szerint megküldi a Felügyeletnek is.

4.5 Közzététel

Jelen Általános Szerződési Feltételeket, az aktuális Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzatot a Szolgáltató az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint a Szolgáltató internetes honlapján közzéteszi.

5. Automatikus információátadás biztonságos feltételeinek biztosítása

A Szolgáltatások a modern ügyfélkommunikáció eszközei, amely az állampolgárok és a Csatlakozó Szervezetek közötti új kommunikációs csatorna kezelését jelenti. A Szolgáltatás igénybevétele a KKSZB-n valósul meg, mely biztosítja az automatikus és biztonságos információátadást.

6. AZ IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI

6.1 A Szolgáltatás igénybevételének folyamata

A Szolgáltatások igénybevételének folyamatát a Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzat határozza meg.

A Szolgáltatás(ok)hoz történő csatlakozás kétlépcsős folyamat, amelynek első lépcsője az ún. regisztráció, melynek kezdeményezése a SZEÜSZ Portálon történik az adatlap(ok) benyújtásával, amelyen meghatározásra kerül(nek) a szolgáltatás igénylésének paraméterei.

6.2 A Szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Csatlakozó Szervezet egy vagy több rendszer útján jogosult a Szolgáltatás(oka)t igénybe venni.

A rendszer csatlakozásához szükséges űrlap a SZEÜSZ Portál felületén érhető el.

A Szolgáltatás a Csatlakozó Szervezetek részéről akkor vehető igénybe, ha a Csatlakozó Szervezet kapcsolódó rendszere, valamint a Szolgáltatás között a megfelelő interfész kapcsolat kialakításra került. Ehhez a Szolgáltató csatlakozási dokumentációt és tesztrendszert biztosít.

A Szolgáltatásokhoz történő csatlakozáshoz és annak igénybevételéhez kapcsolódó műszaki feltételeket a Szolgáltató honlapján közzéteszi a Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzat részeként.

A Csatlakozó Szervezet feladata a Szolgáltatások éles üzemű igénybevételét megelőzően sikeres tesztelés lefolytatása a Szolgáltatás tesztkörnyezetében,

A Szolgáltató biztosítja:

- a) a Csatlakozó Szervezetek számára a Szolgáltatás(ok) tesztkörnyezetének folyamatos elérhetőségét, valamint
- b) a Szolgáltatás(ok) teszt üzemű igénybevételéhez szükséges technikai támogatást.

A Szolgáltató, a fentiekkel összefüggésben bármikor ellenőrizheti a csatlakozással és a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő adminisztratív és műszaki feltételek megvalósulását.

6.3 A szolgáltatási jogviszony keletkezése és megszűnése

A Csatlakozó Szervezet csatlakozásával egyedi szolgáltatási jogviszonyt jön létre a Szolgáltatóval a Csatlakozási adatlap SZEÜSZ Portálon történő benyújtásával, továbbá a jelen ÁSZF-ben foglaltak elfogadásával, amelyet követően Szolgáltató jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő időszakban és rendelkezésre állás mellett folyamatosan biztosítja a Szolgáltatás igénybevételét a Csatlakozó Szervezet részére.

A szolgáltatási jogviszony az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) a Csatlakozó Szervezet megszűnik;
- b) a Csatlakozó Szervezet átalakul és a jogutód Szervezet(ek) az átalakulást követő 30 napon belül nem regisztrál(nak) a Szolgáltatónál;
- c) a Csatlakozó Szervezet által nyújtott szolgáltatás nyújtásának jogi feltételei megszűnnek;
- d) a Csatlakozó Szervezet indokolt kérelmére, amennyiben a csatlakozás megszüntetésének jogszabályban meghatározott feltételei fennállnak.

A Csatlakozó Szervezet jogutód nélküli megszűnése, vagy a Csatlakozó Szervezet által nyújtott szolgáltatás (információátadási szolgáltatás, SZEÜSZ és KEÜSZ) nyújtásához kapcsolódó jogi feltételek megszűnése esetén, a megszűnés bejelentése és Csatlakozó Szervezet által a Szolgáltatás keretében nyújtott információátadási vagy elektronikus ügyintézési szolgáltatás más Csatlakozó Szervezethez rendelésének, vagy a jogviszony megszüntetésének kezdeményezése a Csatlakozó Szervezet felelőssége és kötelezettsége.

A megszűnő Csatlakozó Szervezet köteles minden szükséges intézkedést és értesítést megtenni a megszűnéséig annak érdekében, hogy a szolgáltatás nyújtásának zavartalansága a jogutódlás során biztosított legyen.

6.3.1 A szolgáltatási jogviszony megszüntetésének speciális esetei

6.3.1.1 Amennyiben jelen ÁSZF 4.4 szerinti módosítását a Csatlakozó Szervezet nem fogadja el, jogosult a fennálló jogviszonyt legkésőbb az értesítéstől számított 30 napon belül azonnali hatállyal felmondani.

6.3.1.2 Jogosult továbbá a Szolgáltató azonnali hatállyal felmondani az alábbi esetekben:

- a) a Csatlakozó Szervezet súlyosan megsértette a Szolgáltatás(ok) igénybevételére vonatkozó előírásokat ezzel veszélyeztetve a Szolgáltatás(ok) biztonságos működését,
- b) Csatlakozó Szervezet bármely módon súlyosan megszegi jelen ÁSZF rendelkezéseit

6.3.1.4 A Csatlakozó Szervezet jogosult a jogviszony azonnali hatályú felmondására, amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból nem biztosítja a jelen ÁSZF-ben előírt rendelkezésre állását, vagy ha a Szolgáltató valamely más jogszabályban, vagy a Csatlakozási

és Szolgáltatási Szabályzatban előírt követelményt súlyosan és igazoltan megsért. A csatlakozó Szervezet a rendkívüli felmondást írásban nyújthatja be.

6.3.1.5 A felmondás a másik fél általi igazolt kézhezvétellel hatályosul.

6.3.1.6 Amennyiben Csatlakozó Szervezet a Szolgáltatás(oka)t díjfizetés ellenében veszi igénybe, a jogviszony megszűnésekor a Felek elszámolnak egymással.

7. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK PÉNZÜGYI FELTÉTELEI

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat az elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szervezetek számára ingyenesen biztosítja.

8. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGOSULTSÁGI KÉRDÉSEK

A felhasználói jogosultságok kezelését a Szolgáltató látja el a KKSZB Rendszer-felhatalmazási Nyilvántartás keretében. A Szolgáltató a csatlakozási folyamat során a Csatlakozó Szervezetekkel egyeztetve a Szolgáltatáshoz igényelt jogosultságokat, amelyeket a jogosultak részére.

A Szolgáltatások keretében, a Csatlakozó Szervezetek által nyújtott információátadási szolgáltatás a megfelelő szolgáltatás-elérési jogosultságok és a jogosultságokhoz rendelt és hozzájuk kapcsolódóan kiállított tokenek alapján vehető igénybe a Csatlakozó Szervezetek által.

9. SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

9.1 Informatikai biztonsági rendelkezések

Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatások megfelelnek az Eüvhr. 67. §-ban foglalt követelményeknek.

Csatlakozó Szervezet vállalja, hogy amennyiben olyan személyt érint áthelyezés, vagy a vele foglalkoztatásra irányuló jogviszony megszűnése, aki rendelkezik a Szolgáltató elektronikus információs rendszeréhez kapcsolódó hitelesítési eszközzel vagy kiemelt jogosultsággal, erről a tényről soron kívül értesíti a Szolgáltatót a vonatkozó Regisztrációs adatlap benyújtásával.

Csatlakozó Szervezet kijelenti, hogy a vele foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló, hozzáférési jogot kapott személyek e joguk gyakorlását másra nem ruházzák át.

Csatlakozó Szervezet vállalja, hogy a Szolgáltatás(ok) eléréséhez kapott hozzáférési azonosítókat titkosan kezeli, és az azokhoz történő illetéktelen hozzáférést megakadályozza.

Csatlakozó Szervezet vállalja, hogy azokhoz a számítógépekhez és egyéb informatikai eszközökhöz, amelyek a Szolgáltató rendszereihez hozzáférnek, nem telepít és futtat „back-door” programokat. Abban az esetben, amennyiben az érintett eszközök egymáshoz hálózat útján csatlakoznak, úgy Csatlakozó Szervezet e garanciát a hálózat útján egymáshoz csatlakozó valamennyi eszköz kapcsán vállalja.

Csatlakozó Szervezet tudomásul veszi, hogy a csatlakozás annak ismeretében köti meg, hogy tisztában van azzal, hogy a Szolgáltató bármely elektronikus információs rendszerének biztonságát sértő célú felhasználási kísérlete a hatályos törvények szerint bűncselekménynek minősül.

9.2 A Szolgáltatás minősége

A Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során eleget tesz az Eüvhr. által meghatározott, a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó rendelkezéseknek, ideértve a biztonsági és minőségi követelményeket is.

9.3 Szolgáltatási időszak

A Szolgáltató, a Szolgáltatások rendelkezésre állását a hét minden napján, a nap 24 órájában (7/24) biztosítja.

9.4 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató köteles bejelenteni honlapján a tervezett üzemszünetet – legalább 3 nappal a megkezdése előtt – az Csatlakozó Szervezetek számára. Szolgáltató a tervezett üzemfenntartási munkákról értesíti a Csatlakozó Szervezetek által kijelölt kapcsolattartókat. A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a Szolgáltatást.

10. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

10.1 A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során az általában elvárható gondosság mellett a jelen ÁSZF-ben és annak mellékletében, a Szolgáltatásokra vonatkozó további szabályzatokban és a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően jár el.

A Szolgáltató, amennyiben a Szolgáltatás(ok) igénybevételének akadálya van, erről értesíti az Csatlakozó Szervezetet.

A Csatlakozó Szervezet hozzájárulása esetén, Szolgáltató jogosult a Csatlakozó Szervezet kérelmében szereplő adatait – kizárólag az adott szolgáltatás érdekében – a vele szerződéses kapcsolatban álló alvállalkozójának továbbítani.

10.1.1 Alvállalkozó Szolgáltató általi bevonásának szabályai

Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során jogosult alvállalkozó(k) igénybevételére. Szolgáltató az alvállalkozó(k) tekintetében

- a) az alvállalkozó(k) teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a Szolgáltatást teljes egészében maga végezte volna el,

- b) a Szolgáltatás(ok) teljesítésébe bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,
- c) gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedjen.

10.1.2 A Szolgáltatás műszaki paramétereinek módosítása

A Szolgáltató a saját rendszereit a Szolgáltatások folyamatos biztosítása mellett jogosult fejleszteni, módosítani.

A Szolgáltató és a Csatlakozó Szervezetek kötelesek egymást megfelelő időben előre tájékoztatni minden olyan műszaki módosításról, amely a Szolgáltatások nyújtására, igénybevételére befolyással van.

Amennyiben Felek valamelyike írásban kérelemmel fordul a másik Félhez bármely műszaki paraméter megváltoztatására vonatkozóan azzal a céllal, hogy azok megfeleljenek a megváltozott körülményeknek, a Felek 5 munkanapon belül tárgyalásokat kezdeményeznek, amelyen megvitatják:

- a) a változtatások műszaki megoldását;
- b) az időszakot, amely alatt a változtatásokat véghez kell vinni,

10.2 A Csatlakozó Szervezet jogai és kötelezettségei

A Csatlakozó Szervezet jogosult a jogviszony létrejötte után a Szolgáltatás(oka)t igénybe venni. Ezzel kapcsolatban a Szolgáltató kötelezettsége, hogy:

- a) a Szolgáltatás(ok) igénybevétele érdekében a jogviszony tárgyi és időbeli hatálya alatt műszaki szakértői támogatást nyújt a Csatlakozó Szervezetnek,
- b) a Csatlakozó Szervezet rendelkezésére bocsátja a Szolgáltatás(ok)hoz történő csatlakozáshoz, valamint a használatához szükséges dokumentumokat (ezek az Általános Szerződési Feltételek, melynek melléklete a Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzat. Amennyiben a jelen pont szerinti dokumentumok, vagy az adatlapok sablonjainak tartalma változik, a Szolgáltató a változtatás előtt legalább 30 nappal lehetővé teszi, hogy azt a Csatlakozó Szervezet megismerhesse),
- c) biztosítja az integrációs teszt elvégzéséhez szükséges, Szolgáltató oldali feltételeket,
- d) lehetőséget biztosít a Csatlakozó Szervezet számára a Szolgáltatás teszt és éles rendszeréhez való csatlakozásra,
- e) a Szolgáltatást a mindenkor Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzat szerint, továbbá jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatási időszakban, minőségben és rendelkezésre állás mellett nyújtja.

10.2.1 Szolgáltató jogosult:

- a) a Csatlakozó Szervezet által nyújtott Szolgáltatás felfüggesztésére vagy a Csatlakozott Szervezet csatlakozásának szüneteltetésére – a Csatlakozó Szervezet értesítése mellett – az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII.19.) Korm. rend. 134/E.§ (3) bekezdése értelmében hozott döntése alapján.

- b) megtagadni vagy korlátozni a Szolgáltatás(ok) igénybevételét – a Csatlakozó Szervezet értesítése mellett –, amennyiben a Csatlakozó Szervezet veszélyezteti a Szolgáltatás biztonságát vagy rendelkezésre állását.
- c) a Csatlakozó Szervezet által megadott, illetve a Szolgáltatás(ok) igénybevételével kapcsolatos adatokat saját azonosítási, jogosultság- és szolgáltatáskezelési rendszerében (Rendszer-felhatalmazási Nyilvántartás) tárolni, valamint a Csatlakozó Szervezet kifejezett írásbeli hozzájárulása esetén azokat a Szolgáltatásához szükséges mértékben és céllal harmadik személynek átadni. Ilyen célnak minősül például, de nem kizárólag: a szükséges eszközök előállítása, számlázás, Csatlakozó Szervezet elleni követelés érvényesítése.
- d) A Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtásával összefüggő további jogosultságait a Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

10.2.2 A Csatlakozó Szervezet kötelezettsége, hogy:

- a) a Szolgáltatás(ok)hoz való csatlakozása során a Szolgáltató által a 10.2 pont b) pontja szerinti dokumentumokban foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el és az abban meghatározott feltételeket teljesítse,
- b) az általa kiejánlott szolgáltatások tekintetében azonos verziójú teszt és éles hozzáférést is biztosítson a szolgáltatást igénybe vevő szervezetek számára.

Automatikus információátadási szolgáltatás esetén a Szolgáltató tevékenysége kizárólag az adatok továbbítására terjed ki, a továbbított információkat nem ismeri meg.

Szolgáltató további Szolgáltatót kizárólag a Csatlakozó Szervezet előzetes írásbeli hozzájárulása esetén, illetőleg a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint vehet igénybe.

10.2.3 Alvállalkozó Csatlakozó Szervezet általi bevonásának szabályai

A Csatlakozó Szervezet a Szolgáltatás(ok) igénybevételéhez vagy a csatlakozás kialakításához alvállalkozó bevonására jogosult. A Csatlakozó Szervezet az alvállalkozók tekintetében

- a) az alvállalkozó(k) teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a csatlakoztatást teljes egészében az Csatlakozó Szervezet maga végezte volna el,
- b) a bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,
- c) az Csatlakozó Szervezet gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedik,
- d) az Csatlakozó Szervezet kötelezettséget vállal arra, hogy az alvállalkozója minden esetben betartja a Szolgáltató belső szabályzataiban rá vonatkozó biztonsági követelményeket.

11. FELELŐSSÉGI KÉRDÉSEK

Felek rögzítik, hogy

- a) felelősek az általuk nyújtott tevékenység megfelelő színvonaláért és teljeskörűségéért, így felelősek minden olyan hiányosságért, kárért, amely abból ered, hogy feladataikat gondatlanul, hiányosan teljesítik;

- b) felelnek azért, hogy tevékenységük során betartják a tevékenységükre irányadó jogszabályokat, szervezeti és egyéb előírásokat, ideértve a Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzatban foglaltakat;
- c) kölcsönösen együttműködnek, a jóhiszeműség és tisztesség alapelvét, valamint egymás érdekeit kölcsönösen figyelembe véve járnak el;
- d) kárenyhítési kötelezettség terheli a Szolgáltatás(ok)ban érintett valamennyi résztvevőt.

11.1 A Szolgáltató felelőssége

11.1.1 A Szolgáltató felelősségének általános szabályai

A Szolgáltató vagyoni és nem vagyoni felelőssége a Csatlakozó Szervezet felé a Ptk. vonatkozó szabályai szerint áll fenn.

A Szolgáltató naplózza tevékenységeit, védi a naplóbejegyzések sértetlenségét és hitelességét, valamint hosszú távon megőrzi (archiválja) azokat. A naplóadatokat a Szolgáltató felhasználhatja a vagyoni felelősségre vonhatóság, az általa okozott károkkal kapcsolatos saját felelősség, illetve a neki okozott károkért járó kártérítés megállapíthatósága, dokumentálása és bizonyíthatósága érdekében.

11.1.2 Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatások igénybevételét korlátozni/megtagadni azon Csatlakozó Szervezetek vonatkozásában, akik a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztetik.

Szolgáltató köteles a Felügyelet vonatkozó döntése alapján a nyújtott szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére vagy a csatlakozott szerv csatlakozásának szüneteltetésére. A felfüggesztés vagy szüneteltetés csak a jogsértő állapot megszüntetését követően állítható vissza.

A Szolgáltató kizárja a felelősségét az alábbi esetkörökben:

- a) minden olyan esetben, ha az Csatlakozó Szervezet nem szakszerű, illetve nem rendeltetésszerű beavatkozására vezethető vissza a Szolgáltatással kapcsolatos hibajelenség;
- b) vis maior esetén;
- c) előzetesen bejelentett szüneteltelési időtartam alatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károkért;
- d) ha egyes, továbbított információk a Szolgáltatónak fel nem róható okból elvesznek vagy késedelmet szenvednek. Különösen ilyen eset a Szolgáltatóhoz vezető adatátviteli (internet) hálózat túlterhelődése, elérhetetlensége, vagy a Csatlakozó Szervezet informatikai rendszerének hibás működése;
- e) az Csatlakozó Szervezet meghatározott kötelezettségeinek megszegéséből eredő károkért;
- f) az Csatlakozó Szervezet együttműködésének elmaradásából eredő károkért.

11.2 A Csatlakozó Szervezet felelőssége

Amennyiben a Csatlakozó Szervezet jelen ÁSZF-ben megfogalmazott kötelességeinek elmulasztásával, be nem tartásával kárt okoz, az ebből eredő kárért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Ezen felelőssége keretében a Csatlakozó Szervezet felel minden olyan kárért, amelyet a képviselőjében eljáró személyek más Csatlakozó Szervezetnek vagy harmadik személynek okoznak azzal, hogy feladataikat nem a jelen ÁSZF-ben, valamint az annak mellékletét képező Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzatban meghatározottak szerint látják el.

Továbbá a Csatlakozó Szervezet felel azért, hogy az általa igénybe vett Szolgáltatás(ok) használata teljes mértékben megfelel a mindenkor hatályos jogszabályi követelményeknek.

A Csatlakozó Szervezet felel a szolgáltatás(ok) elérési jogosultsághoz igényelt autentikációs tokenek biztonságáért annak érdekében, hogy annak használatára nem jogosult harmadik fél azt ne ismerhesse meg.

A Csatlakozó Szervezet felel a Szolgáltatás(ok)ban az ő megbízásából közreműködő harmadik fél által nyújtott szolgáltatás kiesése miatt.

A Csatlakozó Szervezet felel az általa adott téves információkból adódó károk, következmények esetében.

Csatlakozó Szervezet késelem nélkül köteles a valóságnak megfelelően írásban tájékoztatni a Szolgáltatót az igénybevétel szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, adatokról, illetve azok változásáról.

A Csatlakozó Szervezetet büntetőjogi felelősség terheli, a rendszer bizonyítható manipulálásának kísérletéért vagy szándékos károkozásért.

11.3 Vis maior

Jelen Szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviszonyban vis maiornak minősül minden olyan, a Felek érdekkörén és ellenőrzésén kívülálló, a Szolgáltatások igénybevétele során bekövetkező, előre nem látható esemény, amely a Felek által elháríthatatlan, és a Szolgáltatások igénybevételét akadályozza, vagy meghiúsítja.

A Felek mentesülnek szerződészegésük jogkövetkezményei alól, ha a szerződészegés vis maior miatt következett be. A mentesülés olyan mértékű, amilyen mértékben a vis maior esemény az érintett Felet gátolja a kötelezettségei teljesítésében. A mentesítés kizárólag arra az időre szól, ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

Felek a vis maior körülményekről egymást haladéktalanul, de legkésőbb 3 napon belül értesítik.

A Szolgáltató vis maior esetén haladéktalanul megteszi a szolgáltatásnyújtás zavartalanúsága érdekében, illetve az eset körülményeihez mérten szükséges kármegelőző vagy kárelhárító intézkedéseket, és az ehhez rendelt kommunikációs csatornákon tájékoztatja az érintetteket a rendkívüli helyzetről, annak a Szolgáltatások elérhetőségében okozott hatásairól és arról, hogy előre láthatóan mikor lesz képes a Szolgáltatások elérhetőségét a rendelkezésre állásra meghatározottak szerint biztosítani.

12. TECHNIKAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS, TÁMOGATÁS, A HIBABEJELENTÉSEK, KEZELÉSÉNEK RENDJE

12.1 Az Csatlakozó Szervezetek részére nyújtott támogatás, a hibák bejelentésének módja

A Szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdést, hibát, panaszt a Csatlakozó Szervezetek jelen ÁSZF 3.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken jelenthetik be. A Szolgáltatásokhoz kapcsolódóan a Szolgáltató nem nyújt személyes és telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatást.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF szerint vállalt feltételeket nem biztosítja, a Csatlakozó Szervezet bejelentése alapján a hibát határidőben nem javítja ki, vagy a bejelentést elutasítja, az Csatlakozó Szervezet a Felügyeletnél tehet panaszt, amelynek elérhetősége jelen ÁSZF 3.4 pontjában található.

12.2 A hibabejelentések és szakmai megkeresések kezelésének rendje

A Szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és hibabejelentéseket a Szolgáltató, az erre rendelt elektronikus kommunikációs csatornákon fogadja. A Szolgáltató a válaszadáshoz szükséges információk megadását kérheti a bejelentőtől.

Amennyiben a választ a bejelentő nem tartja kielégítőnek, vagy az alapján nem sikerül a Szolgáltató bevonásával rendezni a felmerült vitát, akkor a bejelentő az ÁSZF pontjában foglaltak szerint peres útra terelheti az ügyet.

A Szolgáltatás(ok)hoz Csatlakozó Szervezetek jogosultak hibabejelentésre. A hibabejelentést email-en vagy telefonon lehet megtenni, a hibabejelentésnek tartalmaznia kell a következőket:

- Szolgáltató Szervezet neve
- Kapcsolódó fél neve
- Szolgáltatás megnevezése
- Hibabejelentés időpontja (a hiba beérkezésének időpontja)
- Hiba jellege
- Hibakategória besorolás

A hibakategória besorolást az alábbi táblázat tartalmazza:

Prioritás	Definíció
Kritikus	A Szolgáltatás(ok) kiesése vagy működési zavara kritikus hatással van az „üzleti folyamatokra”, az elhárítás nem tűr halasztást
Sürgős	A Szolgáltatás(ok) kiesése vagy működési zavara kapcsán az alap üzleti folyamatok sérülnek, de a Szolgáltatás kiesés vagy szolgáltatási szint csökkenés, előre meghatározott ideig tolerálható.
Normál	A Szolgáltatás(ok) kiesése vagy működési zavara az alap „üzleti folyamatokra” nincs hatással.

Amennyiben a Szolgáltató a bejelentett hibával nem ért egyet, a megfelelő indoklás mellett visszautasíthatja.

A bejelentett hibák minden esetben a Szolgáltató által erre a célra használt rendszerben kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatások keretében Szolgáltatási Szint Megállapodást - a hibára való reagálásra és elhárításra vonatkozó vállalt határidőt – (továbbiakban SLA-t) meghatározni. Kivételt képeznek ez alól a vállalás alól azon – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, főképp az infrastruktúra problémáira visszavezethető – hibajavítások, melyekre a Szolgáltató a tevékenységéből adódóan nincs hatással.

A garantált válaszidők, a garantált hibaelhárítási idő számítása szempontjából a hibabejelentés időpontja a meghatározó.

A hibabejelentés beérkezését, illetve fogadását a Szolgáltató e-mail üzenetben visszaigazolni köteles. A Csatlakozó Szervezet köteles a telefonon történt hibabejelentést a Szolgáltató számára e-mail üzenetben is megerősíteni.

Kritikus hiba esetén a Szolgáltató köteles - a Szolgáltatások tekintetében 7x24 órás rendelkezésre állási időben - a bejelentést követő 4 órán belül elhárítani.

A Szolgáltató köteles a nem kritikus hibák javítását 5x8 órás (munkanapokon 9:00 és 17:00 óra közötti) rendelkezésre állási időben a bejelentést követő munkanapon megkezdeni és azt a hiba megszűnéséig folyamatosan végezni és a „Sürgős” hibát a bejelentést követő 3, a „Normál” hibát 5 naptári munkanapon belül elhárítani.

A Szolgáltató tervezett és rendkívüli karbantartást végezhet. A tervezett karbantartás ideje nem számít bele a rendelkezésre állás idejébe. A tervezett karbantartás célja a nyújtott szolgáltatáshoz szükséges erőforrások és az infrastruktúra funkcionalitásának megtartása.

12.3 Csatlakozó Szervezetek által igénybe vehető technikai segítségnyújtás

A Csatlakozó Szervezet a Szolgáltatásokkal összefüggő műszaki, technikai jellegű kérdésekben jelen ÁSZF 3.2 pontjában megjelölt elérhetőségeken fordulhatnak a Szolgáltatóhoz.

12.4 A jogviták esetén követendő eljárás

A szerződő Felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a Szolgáltatások igénybevételeből eredő jogvitákat mindenkor megkísérlik békés úton, tárgyalással rendezni.

Jogvita esetén a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény mindenkor hatályos rendelkezései szerint illetékes bíróság jár el.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyv, az E-ügyintézési tv., illetve az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseire.

A jelen ÁSZF-ben szereplő kifejezéseket és jogintézményeket a jelen ÁSZF 2. pontjában foglaltak szerint, az ott nem szereplő fogalmakat a magyar nyelv szabályai és a szavak általánosan elfogadott mindennapi jelentése szerint, valamint a magyar jogszabályok alapján kell értelmezni.

13. ADATFELDOLGOZÁS

13.1 Az adatfeldolgozás tárgya és célja

A Csatlakozó Szervezet megbízza Szolgáltatót, hogy a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatás(ok) nyújtása során megismert vagy birtokába került személyes adatokat (a továbbiakban: adatfeldolgozással érintett adat) a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel kezelje (a továbbiakban: adatfeldolgozás).

Szolgáltató a Csatlakozó Szervezetek által kijelölt szervezeti és technikai kapcsolattartók alábbi adatfeldolgozással érintett személyes adatait kezeli:

- viselt név (vezetéknév, utónév),
- szervezeti egység,
- beosztás,
- vezetékes telefonszám,
- mobiltelefonszám,
- e-mail cím
- IP cím.

Szolgáltató jogosult – a Csatlakozó Szervezethez előzetesen, írásban intézett tájékoztatást követően – további adatfeldolgozó igénybevételére. A további adatfeldolgozó tevékenységére jelen ÁSZF rendelkezései irányadók, a további adatfeldolgozó tevékenységéért Szolgáltató felelősséget vállal.

Az ÁSZF 13. pontjának célja a Csatlakozó Szervezet által végzett tevékenység elősegítése, támogatása továbbá, hogy Szolgáltató megfelelő adatvédelmi és adatbiztonsági garanciákat nyújtson.

Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján a Csatlakozó szervezet részére az adatfeldolgozási tevékenységet ingyenesen végzi. Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 14. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel a felek rögzítik, hogy az ingyenes adatfeldolgozási tevékenység nem a Szolgáltató vállalkozási tevékenységétől idegen cél érdekében történik, ezért nem minősül ellenérték fejében történő szolgáltatásnyújtásnak.

13.2 Az adatfeldolgozás időtartama

Az adatfeldolgozás időtartama a Csatlakozó Szervezet és a Szolgáltató között létrejött szolgáltatási jogviszony időtartamához igazodik.

13.3 A Felek jogai és kötelezettségei

Felek kötelesek az adatfeldolgozásra irányadó minden jogszabályi előírásnak megfelelni.

Felek tudomásul veszik, hogy a Csatlakozó Szervezet felel azért, hogy az adatfeldolgozással érintett adatok kezelése megfeleljen a GDPR 5. cikkének, így különösen felel az adatkezelés jogszerűségéért és a kezelt adatok pontosságáért.

Szolgáltató az adatfeldolgozással érintett adatokat kizárólag a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően, továbbá a Csatlakozó Szervezet írásbeli utasításai alapján kezeli.

Szolgáltató az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedések biztosításával segíti a Csatlakozó Szervezetet az adatkezeléssel érintettek jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolásában, továbbá a GDPR 32–36. cikkében foglalt kötelezettségek teljesítésében.

A Csatlakozó Szervezet tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató vagy az általa megbízott szervezet/személy ellenőrizheti az ÁSZF szerinti adatfeldolgozási tevékenység végrehajtását, valamint az adatfeldolgozás során alkalmazott adatbiztonsági, technológiai intézkedéseket, továbbá azok jogszabályi feltételeknek való megfeleléseit. A Csatlakozó Szervezet által megbízott személyek jogosultak előzetesen egyeztetett időpontban ellenőrizni az Szolgáltató adatfeldolgozási tevékenységét, Szolgáltató pedig köteles az ellenőrzéshez szükséges valamennyi információt rendelkezésre bocsátani.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy az adatfeldolgozással érintettek felé adatkezelést érintő (ideértve az adatfeldolgozást is) kérdésekben önállóan, a saját nevében nem járhat el, nyilatkozatot nem tehet, az Csatlakozó Szervezet jogosítványait nem gyakorolhatja.

Szolgáltató felelős az ÁSZF adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezéseinek teljesítésével összefüggésben birtokába került adatfeldolgozással érintett adatok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért, nyilvánosságra hozataláért, továbbá az adatfeldolgozással érintett adatokon jogosulatlanul végzett műveletért. Felelős továbbá az adatfeldolgozási tevékenység keretében végzett valamennyi művelet szakszerű, szakértőtől elvárható végrehajtásáért.

Szolgáltató felelős mindazon kárért, amely az adatfeldolgozási tevékenységével összefüggésben vagy annak eredményeként az ellenőrzési körében – így különösen alkalmazottai magatartása, az általa működtetett informatikai rendszer kialakításának, működtetésének zavara következtében – felmerülő körülmény folytán következett be, és annak bekövetkezési lehetősége a számára, mint szakértő számára előre látható volt, és mint szakértőtől elvárható volt, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa.

Szolgáltató szavatol azért, hogy a személyes adatok feldolgozásának megkezdése előtt végrehajtotta az ÁSZF-ben meghatározott intézkedéseket, valamint, hogy adatfeldolgozási gyakorlata ezen követelményeknek maradéktalanul megfelel.

Szolgáltató szavatol azért, hogy

a) az adatfeldolgozás megkezdése előtt figyelembe vette az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek, és intézkedéseket tett ennek elkerülése érdekében;

b) intézkedéseket hozott annak biztosítására, hogy az irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag a Csatlakozó Szervezet utasításainak megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre jogszabály kötelez.

Szolgáltató kijelenti és szavatolja, hogy az adatfeldolgozással érintett adatokhoz kizárólag az adatfeldolgozási feladatait végző munkavállalói férhetnek hozzá, és kizárólag abban az esetben és olyan mértékig, amely a feldolgozott adatokkal végzendő műveletekhez feltétlenül szükséges.

Szolgáltató szavatolja, hogy minden munkavállalója, aki az adatfeldolgozással érintett adatokhoz hozzáfér, a 13.6 pont szerinti titoktartásra köteles.

Szolgáltató az adatokat, ideértve az azokról készített másolatot, a jelen ÁSZF bármely okból történő megszűnését követően átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett átadja a Csatlakozó Szervezet számára oly módon, hogy azokat a Szolgáltató az általa felügyelt informatikai rendszerben visszavonhatatlanul és helyreállíthatatlanul törli.

Szolgáltató köteles együttműködni a Csatlakozó Szervezettel az esetleges hatósági ellenőrzések és a jogszabályi megfelelés igazolása során. Így különösen a Szolgáltató köteles legjobb tudása szerint támogatni a Csatlakozó Szervezet az adatfeldolgozás biztonságával, a személyes adatok védelmének megsértése esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: felügyeleti hatóság) és – amennyiben szükséges - az érintett személy részére történő bejelentésével, valamint az adatvédelmi hatásvizsgálattal, továbbá ebből adódóan a felügyeleti hatósággal való egyeztetéssel kapcsolatos kötelezettségei teljesítésében.

13.4 Adattovábbítás

Szolgáltató az adatfeldolgozás keretében átvett, adatfeldolgozással érintett adatokat másnak nem továbbítja.

Szolgáltató az adatokat harmadik fél számára sem statisztikai sem egyéb célból nem továbbítja. Szolgáltató az adatokat védett infrastruktúráján titkosított formában tárolja, az adattovábbítás során a kiépített állandó hálózati kapcsolatot titkosítási eljárásokkal védi. Szolgáltató az adatokhoz való hozzáférésekről naplóállományokat vezet, amely lehetővé teszi legalább a következők megállapítását: az adatokhoz való hozzáférés ideje, módja, a hozzáférő személye, a fel-, illetve letöltött adatok mennyisége.

13.5 Az adatfeldolgozás helye

A személyes adatok Szolgáltató általi kezelése kizárólag a Szolgáltató székhelyén, telephelyein, illetve az általa felügyelt informatikai környezetben valósulhat meg.

13.6 Titoktartás az adatfeldolgozás során

Szolgáltató köteles biztosítani, hogy munkavállalói titokban tartsanak minden személyes adatot, valamint azt, hogy a személyes adatokhoz a Szolgáltató munkavállalói kizárólag a munkavégzésükhöz szükséges mértékben férjenek hozzá.

Az adatfeldolgozás során, illetve jelen ÁSZF teljesítésében munkavállalóként kizárólag olyan személy vehet részt, aki hatósági erkölcsi bizonyítvánnyal vagy hatályos és kockázatmentes nemzetbiztonsági ellenőrzéssel rendelkezik, nem áll büntetőeljárás hatálya alatt. Ennek ellenőrzése érdekében a Szolgáltató köteles megtenni minden ésszerű, tőle elvárható intézkedést.

13.7 Adatbiztonság

Felek vállalják és biztosítják, hogy – a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságára jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével – megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajtanak végre az adatbiztonság megfelelő szintű garantálása érdekében.

A Csatlakozó Szervezet köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy a GDPR, az Infotv., valamint az adatkezelésre vonatkozó ágazati jogszabályok alkalmazásával biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

A Csatlakozó Szervezet, illetve tevékenységi körében Szolgáltató az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben (a továbbiakban: lbtv.) és végrehajtási rendeletében foglaltaknak megfelelően – az Csatlakozó Szervezet által konkrétan meghatározott és kialakított eljárási rend szerint – köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek az Infotv., a GDPR, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Felek rögzítik, hogy az adatfeldolgozással érintett adatokat megfelelő intézkedésekkel védik különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, közlés, nyilvánosságra hozatal, elvesztés, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

13.8 Az adatvédelmi incidens bejelentése

A Szolgáltató köteles a tevékenységével összefüggésben felmerült lehetséges adatvédelmi incidenst, a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének a lehetséges incidensről való tudomásszerzését követően 24 órán belül elektronikus úton bejelenteni a Csatlakozó Szervezetnek.

Szolgáltató a bejelentésben feltünteti

- a) az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és a hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- b) az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- c) Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

13.9 Az együttműködés módja

Felek kijelentik, hogy az adatfeldolgozással kapcsolatban együttműködési kötelezettségeiknek az általában elvárható módon tesznek eleget, az adatfeldolgozás teljesítésének, az adatfeldolgozás biztonsági követelményei megtartásának érdekében minden intézkedést haladéktalanul megtesznek, a szükséges információkat, adatokat egymás rendelkezésére

bocsátják, továbbá minden rendelkezésükre álló eszközzel elősegítik az adatfeldolgozás jogszerű megvalósulását.

Felek kötelesek egymást haladéktalanul írásban tájékoztatni minden olyan körülményről, amely az adatfeldolgozás eredményességét vagy a jelen ÁSZF teljesítését késlelteti vagy akadályozza. Az értesítés elmulasztásából eredő következményekért a mulasztó Fél a felelős.

13.10 Titoktartás

A Szolgáltató a tudomására jutott üzleti titkot kizárólag a Szolgáltatás(ok) nyújtásához szükséges mértékben ismeri meg és használja fel, és a tudomására jutott bármilyen üzleti titok megismerését harmadik személyek részére – törvény eltérő rendelkezésének hiányában – nem teszi lehetővé.

Nem minősül az üzleti titokvédelemi kötelezettségek sérelmének

- a) az olyan adatok, tények és információk megismerésének lehetővé tétele, amelyek nyilvánosak, vagy amelyek nyilvánosságát jogszabály írja elő, vagy amelyet a másik Fél hozzájárulásával már nyilvánosságra hoztak,
- b) az üzleti titok jogszabály, hatósági határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján a másik Fél egyidejű értesítése mellett történő átadása,
- c) jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés alapján az üzleti titok megismerésére feljogosított szervezet részére történő átadása.

A jelen pontban meghatározott kötelezettségek a Szolgáltató és a Csatlakozó Szervezet alkalmazottjait és megbízottjait a Felekkel azonos módon terhelik.

A jelen pont alkalmazásában üzleti titoknak minősül minden, a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan végzett tevékenység során az egyik szerződő Féllel összefüggésben a másik Fél tudomására jutó, illetve birtokukba került minden információ, know-how, szabadalmaztatott eljárás, dokumentum, adat és rajz, melyet az érintett Fél nem minősített kifejezetten nyilvánosnak.

Mellékletek

1. Csatlakozási és Szolgáltatási Szabályzat