

Általános Szerződési Feltételek VIRTUAL CALL CENTER szolgáltatás igénybevételéhez

Verzió: 2.5.

Készült: 2010. június 4.

Utolsó módosítás dátuma: 2015. június 10.

Utolsó módosítás hatályos: 2015. október 1.

Tartalom

Tartalom

- [1. Szerződés tárgya](#)
- [2. A Szerződés megkötése](#)
- [3. Szerződő felek jogai és kötelezettségei](#)
- [4. Felelősség korlátozása](#)
- [5. Díjfizetés és számlázás](#)
 - [5.1 A szolgáltatásokért fizetendő díjak](#)
 - [5.2. A díjfizetés módja](#)
 - [5.3 A számlázás módja](#)
- [6. Terméktámogatás, hibabejelentés, hibajavítás](#)
- [7. Felhasználási jog](#)
- [8. Szerződés hatálya, időtartama, módosítása, megszűnése](#)
- [9. Adatkezelés, adatvédelem](#)
- [10. Hivatkozás a VoIP szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF pontjaira](#)
- [11. Záró rendelkezések](#)
- [12. Mellékletek](#)
 - [1. Minimális rendszerkövetelmény](#)
 - [2. Ajánlott rendszerkövetelmény](#)
- [1. Licenc díj](#)
 - [1.1 Díjcsomagok](#)
 - [1.2 licencdíjak](#)
- [2. Távközlési díjszabás](#)
- [3. Egyéb díjszabás](#)

1. Általános adatok, elérhetőség

1.A hibabejelentő elérhetősége

A hiba telefonon, faxon, személyesen és online is bejelenthető az alábbi elérhetőségeken:

- Telefonon: munkanapokon 7:00-20:00; munkaszüneti napokon 09:00-20:00
- Telefonszám: +36-1/999-6400
- Online hibabejelentő, honlap: <http://virtual-call-center.hu/tamogatas-es-utmutato/>
<http://www.virtual-call-center.eu>
- E-mail alapú hibabejelentés: support@virtual-call-center.hu

1. Szerződés tárgya

- (1) A Virtual Call Center Telekommunikációs és Szolgáltató Kft. (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33., Cg. 01-09-735941, adószám: 13452696-2-41) (a továbbiakban: Szolgáltató) jelen szerződéssel hozzáférést és terméktámogatást biztosít Ügyfél részére (együttesen: Felek) a Virtual Call Center szolgáltatáshoz és biztosítja Ügyfél részére a Virtual Call Center működéséhez szükséges szoftverek használatát.

A Virtual Call Center egy hosztolt technológián alapuló megoldás, amely professzionális call center háttérrel biztosít mérettől függetlenül bármilyen telefonos vagy call center tevékenységet folytató vállalat, illetve intézmény számára.

- (2) Szolgáltató Virtual Call Center szolgáltatáshoz kapcsolódóan biztosítja az Ügyfél részére az Internet hálózat beszédcélú felhasználása (VoIP) szolgáltatást (SZJ 64.20.16.3). A VoIP szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Távközlési Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: VoIP ÁSZF) a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán tekinthető meg.
A továbbiakban Szolgáltatás alatt a Virtual Call Center szolgáltatás és a VoIP szolgáltatás együttesen értendő.
Az Ügyfél által választható szolgáltatási csomagok tartalmát és az egyes szolgáltatási csomagokhoz kapcsolódó díjakat a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.
- (3) Ügyfél a részére biztosított jogokat kizárólag a Virtual Call Center szolgáltatás igénybe vétele céljából gyakorolhatja.
- (4) Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató által online módon biztosított specifikációk, illetve dokumentációk (továbbiakban: Dokumentáció) alapján meggyőződött arról, hogy az iCall Virtual Call Center szolgáltatás az elvárásainak, igényeinek megfelelő működésre képes, valamint a használathoz szükséges Rendszerkövetelményeket megismerte és tudomásul vette.

2. A Szerződés megkötése

- (1) A Szerződés a Felek között írásban vagy online módon, elektronikus úton jön létre.
- (2) Online módon, az Ügyfél által a regisztrációt követően a Szolgáltató részéről e-mailben megküldött linkre kattintva jön létre a szerződés.
 1. Ügyfél Szolgáltató webes felületén kitölti a regisztrációs űrlapot, és ezzel kezdeményezi az előfizetői szerződés megkötését.
 2. Szolgáltató Ügyfél részére küldött e-mailben visszaigazolja a regisztráció során megadott adatokat, valamint a szerződési feltételeket.
 3. Ügyfél a (2) pont szerinti válasz emailben található aktiváló link-re kattintva elfogadja a Szolgáltató által hozzáférhetővé tett jelen szerződési feltételeket, a VoIP szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket, valamint a szerződéskötéskor aktuális díjszabást.
 4. Szolgáltató az előfizetői szerződés létrejöttéről tájékoztató e-mailt küld.
- (3) Írásbeli szerződéskötés esetén az Ügyfél az általa aláírt Szerződést 2 (két) példányban a Szolgáltató levelezési címére postai úton köteles visszaküldeni.
- (4) Szolgáltató az Ügyfél által aláírt szerződés kézhezvételét, illetve online szerződéskötés esetén az 1.4 pont szerinti visszaigazolást követő 2 (kettő) munkanapon belül aktiválja a Szolgáltatást.
- (5) Ügyfél jelen szerződés megkötésével kijelenti, hogy megismerte a Szolgáltatónak a VoIP szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételeit és annak tartalmát magára nézve kötelezőnek fogadja el.
- (6) A Díjszabást a 2. számú melléklet tartalmazza.

3. Szerződő felek jogai és kötelezettségei

- (1) Szolgáltató az Ügyfél számára felhasználónévvel és jelszóval védett kezelőfelületet biztosít, mely garantálja, hogy az Ügyfél adataihoz csak az Ügyfél által választott és bármikor megváltoztatható felhasználónévvel és jelszóval lehet hozzáférni.
- (2) Ügyfél a szerződéskötés illetve a regisztráció során megadott adataiban történő változást 5 napon belül köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató nem felel a regisztráció szerződéskötés, illetve a során megadott adatok pontatlanságából, vagy az adatváltozás

- bejelentésének elmulasztásából eredő károkért.
- (3) Ügyfél a szerződéskötés alkalmával, illetve a regisztráció során feliratkozhat elektronikus Hírlevél-szolgáltatás igénybevételére.
 - (4) Ügyfél jogosult a Szoftver használata céljából az általa kijelölt személyek részére Hozzáférést biztosítani, részükre felhasználónevet és jelszót létrehozni. Ügyfél köteles megismertetni az általa kijelölt személyekkel a szoftver rendeltetésszerű használatát.
 - (5) Ha Ügyfél a Szolgáltatást jogszabályba ütköző módon, vagy ilyen céllal veszi igénybe, súlyos szerződésszegésnek minősül, és Szolgáltató jogosult a Szerződés azonnali hatállyal történő felmondására.
 - (6) Szolgáltató jogosult alvállalkozót (teljesítési segédet) igénybe venni, melynek munkájáért úgy felel, mintha azt saját maga végezte volna el. Az alvállalkozót és teljesítési segédet kizárólag Szolgáltató jogosult utasítani.
 - (7) Szolgáltató 99% rendelkezésre állást biztosít éves szinten. A rendelkezésre állási időbe nem tartozik bele az előre bejelentett karbantartásból származó leállások. Szolgáltató minimum 8 nappal korábban értesíti Ügyfelet a karbantartásról, amely nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot.
 - (8) Ügyfél az általa választott szolgáltatási csomagról magasabb kategóriájú csomagra bármikor jogosult átváltani, alacsonyabb kategóriába tartozó csomagra csak a tárgyhót követő hónap első napjától jogosult átváltani. Új szolgáltatási csomagra történő átváltás esetén Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül állítja be az új szolgáltatási csomagot.
 - (9) Ügyfél az operátori licence szám növelésére bármikor, a csökkentésére a tárgyhót követő hónap első napján jogosult, azzal, hogy Szolgáltató az új operátori licence számot 1 (egy) munkanapon belül állítja be.

4. Felelősség korlátozása

- (1) Ügyfélnek a Szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő internet kapcsolattal, helyi hálózattal, munkaállomásokkal, headset-ekkel, stb. kell rendelkeznie. Az igénybevételhez szükséges feltételeket az 1. számú mellékletben részletezett Rendszerkövetelmény határozza meg.
- (2) Ügyfél felelős a felhasználóneve és jelszava bizalmas kezeléséért. Továbbá Ügyfél felelős minden olyan tevékenységért, amely az ő felhasználóneve és jelszava, vagy az általa kiosztott egyéb felhasználói hozzáférések felhasználásával történt. Az Ügyfélnek azonnal értesítenie kell a Szolgáltatót a hozzáférések illegális használatáról, vagy a biztonság bárminemű megsértéséről.
- (3) Ügyfél köteles megfelelő bonyolultságú jelszót (legalább 6 karakter, amely legalább 1 nagybetűt és 1 számot tartalmaz) választani és a jelszavát megfelelő időközönként módosítani.
- (4) Amennyiben az Ügyfél több személynek is hozzáférést biztosít a szoftverhez, Ügyfél felelős az egyes személyek jogosultsági szintjeinek megfelelő beállításáért. Szolgáltató minden, a nem megfelelő jogosultsági szintek kiadására visszavezethető kár felelősségét az Ügyfélre hárítja.
- (5) Az Ügyfél köteles gondoskodni a saját berendezéseinek vírus-, és kártékony programmentes működtetéséről, valamint illetéktelen behatolók elleni védelemről (pl.: tűzfal). A Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik a kártékony programok miatt bekövetkezett károkozásért, amely akár az Ügyfél – kliens oldali – berendezésein, akár az Ügyfél valamely adatbázisában következett be.
- (6) Szolgáltatót nem terheli felelősség érdekkörén kívül bekövetkezett vagy érdekkörén kívül a Szoftver használatának korlátozását okozó hibákból eredő károkért. Szolgáltató érdekkörébe esik a Virtual Call Center központi rendszere, a Virtual Call Center Kliens Szoftver (pl.: operátor és supervisor felület), Virtual Call Center Hangállomány Letöltő Szoftver valamint a szolgáltatáshoz

Szolgáltató által nyújtott hangszolgáltatás.

Szolgáltató érdekkörébe esik:

- Virtual Call Center központi rendszere
- a Virtual Call Center Kliens Szoftver (pl.: operátor és supervisor felület)
- Virtual Call Center Hangállomány Letöltő Szoftver
- a szolgáltatáshoz Szolgáltató által nyújtott hangszolgáltatás

Szolgáltató érdekkörén kívül esik különösen:

- internet és helyi hálózat minősége, sávszélesség
- más rendszerek által okozott túlterhelés (pl.: hálózati, szoftver) miatt bekövetkező minőségromlás, hiba
- távközlési összekapcsolódás
- tápellátás
- az Ügyfél oldalán felmerülő hardver hiba
- ügyfél oldali munkaállomások, helyi hálózat
- nem rendeltetésszerű használat
- operációs rendszer és más rendszerszoftverek hibája (pl.: adatbázis)

Ezen érdekkörök jelentik a Felek szerződés szerű teljesítéséért, vagy szerződésszegéséért való felelősségének megállapításához szükséges elhatárolási pontokat.

5. Díjfizetés és számlázás

5.1 A szolgáltatásokért fizetendő díjak

- (1) Az Ügyfél az általa igénybe vett szolgáltatásokért fizetendő – a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében rögzített-díjakat ez esetben a szolgáltatás igénybevétele előtt fizeti meg a Szolgáltatónak az 5.2. pontban meghatározott módon. A Szolgáltató az Ügyfél által megfizetett összeget az Ügyfél egyenlegén írja jóvá és tartja nyilván (a továbbiakban: „Egyenleg”)
- (2) Az Ügyfél a szolgáltatást az általa befizetett összegnek megfelelő mértékben veheti igénybe.
- (3) Az Ügyfél addig jogosult a Szolgáltatások igénybevételére, ameddig az Egyenlege fedezi az i Szolgáltatásokért fizetendő díjakat.
- (2) Amennyiben külön megállapodás alapján a Szolgáltató az Ügyfél részére jelen szerződéshez kapcsolódóan egyéb kiegészítő szolgáltatást nyújt, e Kiegészítő Szolgáltatásért fizetendő díj (a továbbiakban: „Használati Díj”) szintén az Egyenlegéből kerül levonásra.

5.2. A díjfizetés módja

- (1) Az Ügyfél a Díjat személyesen, készpénzben történő befizetéssel vagy a Szolgáltató bankszámlájára történő banki átutalással fizeti meg a Szolgáltatás igénybevétele előtt.

Banki utalás esetén az Ügyfél kérésére Szolgáltató Díjbekérőt küld, amely alapján Az Ügyfél elvégezheti a Díjbekérőn szereplő adatok szerint a banki utalást.

- (2) Készpénzes befizetés esetén az összeg befizetésétől, banki átutalás esetén, az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított 1 munkanapon belül, Szolgáltató az összeget jóváírja Ügyfél Egyenlegén.
- (1) Az Egyenlegre feltöltött összeg mértékét az Ügyfél szabadon határozza meg azzal, hogy a feltöltés összege nem lehet kevesebb 10 000 forintnál. (a továbbiakban „Minimális Feltöltés Összege”). A Virtual Call Center szolgáltatás és a VoIP szolgáltatás együttes igénybevételére tekintettel a minimális 10.000,- Ft feltöltésével az Ügyfél eleget tesz a VoIP ÁSZF 8.2 pont (2) alpontjában meghatározott minimális feltöltési kötelezettségének.

5.3 A számlázás módja

- (1) Banki átutalás esetén Szolgáltató az átutalt összegről előlegszámla állít ki, amelyet postai úton megküld az Ügyfél részére. Készpénzben történő befizetés esetén Szolgáltató helyben készpénzes számlát állít ki.
- (2) Szolgáltató napi rendszerességgel levonja az adott napon esedékessé vált egyszeri vagy rendszeres díjakat, amelyről e-mailben értesítést küld az Ügyfélnek. Az értesítésben az Ügyfél által megfizetett díjakat olyan bontásban tünteti fel, amely alapján a Virtual Call Center és a VoIP szolgáltatásért fizetendő Díjak elkülöníthetők.
- (3) Az Ügyfél az Egyenlegét (feltöltéseket és levonásokat) a Szolgáltató felhasználónévvel és jelszóval védett a rendszer erre kialakított felületén bármikor megtekintheti.
- (4) Tárgyhót követő hónap végén Szolgáltató végszámlát állít ki, amelyen feltünteti a tárgyhóban igénybe vett szolgáltatás díját, valamint az azt fedező feltöltések összegét.
- (5) Amennyiben a korábbi feltöltések összege fedezi a díjat, Szolgáltató 0 Ft végösszegű számlát állít ki, a fennmaradt összeg pedig a tárgyhót következő időszakban szabadon felhasználható, Szolgáltatás igénybevétele céljából. Amennyiben a korábbi feltöltések összege nem fedezi a díjat, Előfizető köteles a kiállított számla összegét 8 napon belül kiegyenlíteni. Szolgáltató Előfizető kimenő hívásait a számla kiegyenlítéséig korlátozhatja.
- (6) Az Ügyfél addig jogosult az Szolgáltatások igénybevételére, ameddig az Egyenlege fedezi az igénybe venni kívánt szolgáltatásokért fizetendő díjakat. Ügyfél az összeg Egyenlegen történő jóváírásától kezdődően jogosult a Szolgáltatás igénybevételére. Amennyiben az Egyenleg 0 Ft összeg vagy az alá csökken automatikus korlátozás lép érvénybe a következők szerint:
- (2)

Korlátozás napja	Korlátozás menete
Nulladik nap	Figyelmeztető üzenet belépés után: „Egyenlege hamarosan lemerül! Kérjük, gondoskodjon egyenlege feltöltéséről! Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@virtual-call-center.hu email címre.”
Első nap	Figyelmeztető üzenet belépés után: „Egyenlege lemerült! Holnaptól a supervisory hozzáférést korlátozzuk. Kérjük mai napon tölts fel egyenlegét!

	Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@virtual-call-center.hu email címre.”
Második nap	Figyelmeztető üzenet belépés után: „Egyenlege lemerült, a supervisorri hozzáférést ezért korlátoztuk. Kérjük mai napon töltsse fel egyenlegét! Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@virtual-call-center.hu email címre.”
Harmadik nap	Figyelmeztető üzenet belépés után: „Egyenlege lemerült, a supervisorri hozzáférést ezért korlátoztuk. Holnaptól teljes korlátozás lép érvénybe. Kérjük mai napon töltsse fel egyenlegét! Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@virtual-call-center.hu email címre.”
Negyedik nap	Supervisorri figyelmeztető üzenet belépésnél: „Egyenlege lemerült, ezért a teljes hozzáférést korlátoztuk. A további használathoz, kérjük töltsse fel egyenlegét! Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@virtual-call-center.hu email címre.” Operátori figyelmeztető üzenet belépésnél: „Hozzáférés korlátozva! Kérjük, vegye fel a kapcsolatot közvetlen felettesével!”

- (7) Amennyiben az Ügyfél Egyenlege 0 Ft alá csökken, Szolgáltató a (4) bekezdésben meghatározott korlátozás alkalmazása mellett felszólítást küld az Ügyfél részére, amelyben határidő tűzésével felhívja az Ügyfelet a tartozása rendezésére. A fizetési felszólítás díját - amelyet a 2. számú Melléklet tartalmaz - Szolgáltató jogosult kiszámlázni az Ügyfél felé.
- (8) A rendszer üzemeltetésével kapcsolatos support, tanácsadás a Díjszabásnak megfelelően vehető igénybeingyenes. Ügyfél megrendelésére történő szakmai tanácsadás és konfigurálás, valamint az Ügyfél érdekkörében felmerülő vagy az Ügyfél érdekköréből adódó hibakeresés, hibajavítás költségét minden megkezdett óra után a Díjszabásban szereplő Support óradíjjal számolva jogosult Szolgáltató automatikusan levonni az Egyenlegből.
- (9) Ügyfél által bejelentett számlázási reklamációt Szolgáltató 30 napon belül vizsgálja. Amennyiben hibás – a szerződés szerint nem megfelelő vagy nem levonható – összeg kerül levonásra, vagy valamilyen tétel nem kerül levonásra Szolgáltató az adott napon vagy napokon történő levonásokat inaktíválja és az adott időszakot újrászámolja. Szolgáltató Ügyfelet emailben értesíti a kivizsgálás eredményéről. Ügyfél Szolgáltató VCC kliensben visszamenőleg megtekintheti a hibás, valamint a már helyesen levont összegeket is. Ügyfél által bejelentett számlázási reklamációt Szolgáltató 30 napon belül vizsgálja. Amennyiben hibás – a szerződés szerint nem megfelelő vagy nem levonható – összeg kerül levonásra, vagy valamilyen tétel nem kerül levonásra Szolgáltató az adott napon vagy napokon történő levonásokat inaktíválja és az adott időszakot újrászámolja. Szolgáltató Ügyfelet emailben értesíti a kivizsgálás eredményéről. Ügyfél Szolgáltató webes felületén visszamenőleg megtekintheti a hibás, valamint a már helyesen levont összegeket is.

6. Terméktámogatás, hibabejelentés, hibajavítás

- (1) Szolgáltató jelen szerződés hatálya alatt folyamatos szoftverkövetést biztosít, valamint kötelezettséget vállal az alkalmazás folyamatos továbbfejlesztésére és a mindenkor legújabb változat biztosítására, továbbá a szoftver hibás működésének térítésmentes kijavítására.

- (2) Szolgáltató a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatához online kézikönyvet biztosít (Dokumentáció). Szolgáltató a Szolgáltató székhelyén biztosítja Ügyfél számára a Virtual Call Center használatának beiktatását, valamint kezdeti beállítását. Az Ügyfél a szolgáltatás működésével kapcsolatos hibát munkanapokon 7-20 óráig, munkaszüneti napokon 9-20 óráig telefonon, e-mailben vagy egyéb Szolgáltató által biztosított elektronikus hibabejelentő felületen magyar nyelven jelezheti (ügyfélszolgálati telefonszám: +3619996400; ügyfélszolgálati email: support@virtual-call-center.hu). Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye: érintett projekt(ek), érintett felhasználó(k), hiba felmerülésének időpontja, hívott vagy hívó telefonszám, egyéb azonosító (pl.: név, id), felület megnevezése valamint hiba részletes leírása. Szolgáltató a hibaelhárítást munkanapokon 9-17 óráig végzi. Hibabejelentés esetén Szolgáltató munkaidőben a bejelentéstől számított 4 órán belül, munkaidőn túl, következő nap 12 óráig visszajelez a hiba feltételezhető okáról, a hibajavítás megkezdésének és a hiba elhárításának várható időpontjáról, vagy további információkat kér a hiba azonosítása, reprodukálása vagy javítása érdekében. Szolgáltató adatvédelmi és biztonsági okokból csak egyértelműen azonosított személy esetén adhat tájékoztatást, vagy fogadhat el hibabejelentést.
- (3) Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás működésével kapcsolatosan felmerülő hiba esetén megvizsgálja, hogy a hiba az Ügyfél vagy az szolgáltatás igénybevételéhez szükséges harmadik fél (4.1. pont) érdekkörében következett-e be. Ügyfél csak abban az esetben jelenti be a hibát, amennyiben bizonyosságot szerzett arról, hogy az a Szolgáltató érdekkörében következett be. Amennyiben a hiba oka nem Szolgáltató érdekkörébe tartozik, Szolgáltató jogosult az 5.5 pont szerint eljárni.
- (4) Szolgáltató hibás működés esetén csak akkor vonható felelősségre, ha Ügyfél az adott hibát Szolgáltató 5.3 pontban meghatározott ügyfélszolgálati email címére küldött levélben, ügyfélszolgálati telefonszámán vagy a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő felületen Szolgáltató tudomására hozta olyan részletességgel, hogy Szolgáltató számára egyértelmű, behatárolható legyen. Ügyfél tudomásul veszi, hogy minőségbiztosítási okokból Szolgáltató telefonos beszélgetést rögzíti, a felvételt valamint az elektronikus hibabejelentést és azzal kapcsolatos elektronikus levelezést pedig az azt érintő követelés elévüléséig tárolhatja. Hiba bejelentésének időpontja az, az időpont, amikor Ügyfél Szolgáltató számára egyértelmű, behatárolható módon bejelenti a hibát.
- (5) Nem számít késedelemnek, ha Szolgáltató érdekkörén kívül álló okok miatt késlekedik.
- (6) Ügyfél tudomásul veszi, hogy Szolgáltatás rendeltetésszerű működésének számít, amennyiben a Dokumentációban meghatározottak szerint működik.
- (7) Amennyiben Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hiba miatt áll le a Szolgáltatás és a leállás időtartama adott nap meghaladja a 20 percet, illetve több rövidebb tartamú leállás esetén a 30 percet, Szolgáltató tárgyhó egész havi rendszerhasználati díjának 5%-át jóváírja az Ügyfél egyenlegén. A leállás időtartama az Ügyfél telefonos hibabejelentésének időpontja és a Szolgáltató hibaelhárításának értesítése között eltelt idő, amelyről Szolgáltató 48 órán belül tájékoztatást küld Ügyfél részére elektronikus formában. A tájékoztatóban szereplő időtartam alapján tárgyhót követő hó 10-éig Szolgáltató jóváírja az összeget.
- (8) Szolgáltató folyamatosan fejleszti a Virtual Call Center szolgáltatást, amelyet elektronikusan jelzett időpontban kiad. A kliens program automatikusan frissül a bejelentkezési folyamat közben. A tervezett frissítés 21:00 és 06:00 között történik. Akut hiba esetén Szolgáltató bármikor előzetes bejelentés nélkül módosíthatja a rendszert és új frissítést adhat ki.

7. Felhasználási jog

- (1) Felek rögzítik, hogy Szolgáltató tulajdonát képezik a Szolgáltató által fejlesztett számítógépi

programok (forrásprogram, kód ill. tárgyi program) és ezek valamennyi („online” és nyomtatott) dokumentációja ill. ezek bármilyen formában rögzített minden fajtája.

- (2) Ügyfél a Virtual Call Center Kliens Szoftver vagy egyéb a Szolgáltató által kiadott Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver telepítésekor köteles elfogadni a felhasználásra vonatkozó rendelkezéseket.

8. Szerződés hatálya, időtartama, módosítása, megszűnése

- (1) A Felek jelen Szerződést a szolgáltatás indításának napjától kezdődően határozatlan időre kötik.
- (2) Szolgáltató jogszabályváltozás, a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás, a Díjak módosulása, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételek, valamint új szolgáltatás, új szolgáltatási csomag bevezetése esetén jogosult a Szerződés illetve a Rendszerkövetelmények egyoldalú módosítására.
- (3) A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet a Szolgáltatási Szerződést érintő lényeges változásáról. Az esetleges módosításokról a Szolgáltató azok hatálybalépése előtt 30 (harminc) nappal elektronikus úton értesíti az Ügyfelet.
- (4) Amennyiben Ügyfél a módosításokat nem fogadja el, jogosult a szerződést 15 (tizenöt) napra felmondani.
- (5) A Szerződés megszűnik
 1. bármely Fél rendkívüli felmondásával;
 2. bármely Fél rendes felmondásával;
 3. bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével;
 4. a Felek közös megegyezésével;
- (6) Az Ügyfél jogosult a határozatlan időre kötött Szolgáltatási Szerződést – 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban felmondani. A Szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 (hatvan) nap.
- (7) Amennyiben Ügyfél Egyenlege a minimális feltöltési összeg alá csökken, és a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 90 napon belül nem tölti fel Egyenlegét, úgy Szolgáltató jogosult 15 napos felmondási idővel felmondani az Előfizetői Szerződést.
- (8) Bármely Fél jogosult a Szerződést rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél jelen szerződésből eredő köteleességét súlyosan megszegi.
- (9) A Szerződés teljesítésében akadályozott Félnak – indokolatlan késedelem nélkül – írásban tájékoztatnia kell a másik Felet az akadályozó körülmények bekövetkezéséről.
- (10) A szerződés megszűnése esetén Szolgáltató köteles elszámolni az Ügyfél Egyenlegével. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a részére visszajáró összeg 15%-a adminisztrációs költség címén a Szolgáltatót illeti, így az elszámolás során levonásra kerül az Egyenlegéből – kivéve Szolgáltató rendes felmondása esetén.
- (11) A szerződés hatálya alatt megszerzett kedvezmények nem ruházhatók át, és a szerződés megszűnése esetén elvesznek.

9. Adatkezelés, adatvédelem

- (1) Szolgáltató az Ügyfél által a regisztráció során megadott, valamint a regisztrációt követően feltöltött, rögzített, vagy előállított adatokat bizalmasan kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, azokat harmadik fél részére nem továbbítja. Szolgáltató vállalja, hogy az adatok tárolása során a

tőle elvárható legnagyobb gondossággal jár el. Ennek során nagy működési- és adatbiztonságú hardver és szoftver-technológiákat alkalmaz, és azok e vonatkozású jellemzőit rendszeresen felülvizsgálja, amennyiben szükséges fejleszti, frissíti vagy cseréli azokat.

- (2) Szolgáltató nem vállal felelősséget az adatok, hangállományok előre nem látható teljes, vagy részleges elvesztéséből, vagy sérüléséből eredő kárért, elmaradt haszonért, amely valamely előre nem látható, a Szolgáltató által nem befolyásolható esemény miatt következett be. (Vis maior)
- (3) Ügyfél hozzájárul, hogy Szolgáltató a Virtual Call Center Kliens Szoftver működése során a kliens oldalon keletkező log fájlokat és rendszerinformációkat hibakeresés céljából felhasználhassa.
- (4) A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél számára létrehozott felhasználói felület adatforgalmát a mindenkor elérhető, a technika aktuális állásának megfelelő titkosítással védi. Szolgáltató ennek megfelelően titkosított adat kapcsolatot biztosít a szerver és az Ügyfél között, a szerverek üzemeltetése során elvárható gondossággal jár el, azonban nem tud teljes garanciát vállalni.
- (5) A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél adatait sem e szerződés hatálya alatt, sem azután semmilyen célból nem használja fel és nem adja tovább harmadik személy részére, eltekintve attól az esettől, amikor arra a Szolgáltató jogi úton kötelezhető.
- (6) Szolgáltató a szerverein tárolt hangállományokat az Ügyfél által választott csomag szerint, az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt ideig tárolja, a statisztikákat és a CDR-eket pedig azok keletkezésétől számított 1 évig, tárolja. Szolgáltató biztosítja Ügyfél számára a hanganyagok automatikus letöltését segédprogram segítségével. Szolgáltató Ügyfél által megadott adatokat (adatlap, kérdőív, adatbázis, beállítások, stb.) a szerződés megszűnéséig, vagy Ügyfél által kezdeményezett törlésig tárolja.
- (7) Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
- (8) Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszereket csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik azon elvhez, miszerint kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.
- (9) Szolgáltató felhasználói információkat, statisztikákat, e-mail listákat, e-maileket, jelentéseket és más a felhasználóval összefüggő adatot tárol az adatbázisában.

10. Hivatkozás a VoIP szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF pontjaira

- (1) A VoIP szolgáltatás szüneteltetésének és korlátozásának feltételeit az ÁSZF 6. pontja tartalmazza.
- (2) A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF 13. pontja tartalmazza.
- (3) A hibabejelentések és számlapanaszok bejelentésének módjait, elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat az ÁSZF 7. pontja tartalmazza.

11. Záró rendelkezések

- (1) Ügyfél hozzájárul, hogy Szolgáltató – Ügyfél ellenkező kéréséig – referencialistáján felhasználja Ügyfél cégnevét az általa igénybevett szolgáltatások megjelölésével.
- (2) A Felek megállapodnak, hogy jelen szerződéssel, az ezzel összefüggő, valamint az ennek alapján kötendő megállapodással, azok teljesítésével összefüggő valamennyi adatot, információt üzleti titoknak minősítenek és annak megőrzésére kölcsönösen kötelezettséget vállalnak.
- (3) A jelen Szerződés bármilyen módon történő megszűnésével, vagy megszüntetésével bizonyos rendelkezések továbbra is érvényben és hatályban maradnak, különösen az üzleti titkok és bizalmas információk védelmére vonatkozó rendelkezések.
- (4) A szerződésben szereplő munkanapok a Magyar Köztársaság által közzétett hivatalos munkanapokat jelenti, az időpontok Közép-európai idő szerint (CET, CEST) értendők.
- (5) Felek megállapodnak abban, hogy minden jelen szerződésből fakadó, annak teljesítésével, megszegésével, felmondásával, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.
- (6) Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekre a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959.évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv) rendelkezései irányadóak.

12. Mellékletek

A mellékletek jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

- 1. számú melléklet – Rendszerkövetelmény
- 2. számú melléklet – Díjszabás

1. számú melléklet - Rendszerkövetelmény

1. Minimális rendszerkövetelmény

- Processzor:
 - Intel® Pentium® 4 1.4 GHz vagy,
 - AMD® Athlon™ 64 2000+ vagy,
 - bármilyen 1.8Ghz Dual Core processzor vagy erősebb
- Memória: 1GB RAM (Vista ,Win7)
- Hang: Integrált hangkártya (USB-s headset ajánlott!)
- Monitor: 1024×768 minimum képernyőfelbontás
- Merevlemez: 500 MB szabad hely
- Internet kapcsolat:
 - Letöltés: 80 Kbit /s
 - Feltöltés: 80 Kbit /s
 - Késleltetés: < 50 ms

2. Ajánlott rendszerkövetelmény

- Processzor:
 - Intel® Pentium® 4 2 GHz vagy
 - AMD® Athlon™ 64 2500+ vagy
 - bármilyen 1.8Ghz Dual Core processzor vagy erősebb
- Memória: 2GB RAM (Vista ,Win7)
- Hang: USB-s headset
- Monitor: 1280×1024 / 1360x768 felbontás
- Merevlemez: 500 MB szabad hely
- Internet kapcsolat:
 - Letöltés: 100 Kbit /s
 - Feltöltés: 100 Kbit /s
 - Késleltetés: < 20 ms

2. számú melléklet - Díjszabás

1. Licenc díj

1.1 Díjcsomagok

- **BASIC:** Egyszerű, automatizált megoldás kis- és középvállalatoknak
- **STANDARD:** Hatékonyság növelés kis és közepes call centereknek
- **PROFESSIONAL:** Hatékonyság növelés kis és közepes call centereknek
- **MULTICHANNEL:** Telefon, Email, SMS és jegykezelés ügyfélszolgálatok számára
- **PREMIUM:** Kiemelt adatbiztonság pénzüzeteknek és nagyvállalatoknak, bankkártyás fizetés

1.2 licencdíjak

	BASIC	STANDARD	PROFESSIONAL	MULTICHANNEL	PREMIUM
	4 900 Ft	9 900 Ft	14 900 Ft	19 900 Ft	24 900 Ft
	munkaállomás/hó	munkaállomás/hó	munkaállomás/hó	munkaállomás/hó	munkaállomás/hó
ALAPSZOLGÁLTATÁSOK					
Aktív projektek száma	10	50	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Projekt menedzsment	x	x	x	x	x
Adatbázis menedzsment	x	x	x	x	x
Felhasználó menedzsment	x	x	x	x	x
Terminációk	x	x	x	x	x
Operátori felület	x	x	x	x	x
Operátori státuszok	x	x	x	x	x
Szünetidő (AUX)	x	x	x	x	x
Adatlap	x	x	x	x	x
Távközlési szolgáltatás	x	x	x	x	x

EMELT SZINTŰ SZOLGÁLTATÁSOK					
Összetett kérdőív (script)		x	x	x	x
Belső chat		x	x	x	x
IP telefon csatlakoztatása		Opcionális	x	x	x
Kiterjesztett adatbázis menedzsment			x	x	x
Minőségellenőrzés			x	x	x
Csapatkezelés			x	x	x
KIMENŐ FUNKCIÓK					
Kézi tárcsázás	x	x	x	x	x
Automata tárcsázás (Power)		x	x	x	x
Prediktív tárcsázás		x	x	x	x
Kiterjesztett prediktív beállítások			x	x	x
Kvótázás			x	x	x
Kimenő IVR (Robocall)			Opcionális	Opcionális	x
BEJÖVŐ FUNKCIÓK					
Hangmenü (IVR)	x	x	x	x	x
Várakozási sor	x	x	x	x	x
Automatikus hívásirányítás (ACD)	x	x	x	x	x
Intelligens hívásirányítás (SBR)		x	x	x	x
Intelligens várakozási sor			x	x	x
Dinamikus hangmenü (D-IVR)			x	x	x
STATISZTIKÁK, RIPORTOK					
Valós idejű monitorozás	x	x	x	x	x
Operátor és hívás statisztika	x	x	x	x	x

Hívásnapló (CDR riport)	x	x	x	x	x
Egyedi export		x	x	x	x
Wallboard			x	x	x
Egyedi mutatók			x	x	x
Tömeges export			x	x	x
Export minta			x	x	x
HANGRÖGZÍTÉS					
Hangrögzítés	x	x	x	x	x
Átmeneti hangállomány tárolás	3 nap	30 nap	30 nap	30 nap	365 nap
Hosszútávú hangállomány tárolás	Opcionális	Opcionális	Opcionális	Opcionális	x
Hangállomány archiváló szoftver		x	x	x	x
MULTICHANNEL FUNKCIÓK					
Automatikus SMS küldés		x	x	x	x
Automatikus E-mail küldés		x	x	x	x
Dinamikus SMS és email sablonok				x	x
Ügyfélszolgálati email kezelése				x	x
Spam és vírus szűrés				x	x
Jegy alapú ügykezelés				x	x
ADATBIZTONSÁG					
Titkosított adatkapcsolat	x	x	x	x	x
Szeperált adatbázis	x	x	x	x	x
Jelszó biztonsági házirend		x	x	x	x
Jogosultság menedzsment		x	x	x	x
Adatvédelmi napló			x	x	x
Alkalmazás szintű tűzfal			x	x	x

Titkosított hívások			x	x	x
INTEGRÁCIÓ					
Click to Call	x	x	x	x	x
Webes integráció		x	x	x	x
Callback API			x	x	x
Database API			x	x	x
Script SDK			x	x	x
IVR API			x	x	x
TÁMOGATÁS					
E-mail ügyfélszolgálat	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
Telefonos ügyfélszolgálat		Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
Webinar (online előadás)	Díjmentes				
Bevezető oktatás		Díjmentes			
Bővített bevezető oktatás			Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
Bevezetés támogatása			Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
Személyes tanácsadó			Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
0-24 órás ügyfélszolgálat					Díjmentes
TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSOK					
Workshop		Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
Call Center Akadémia - 2 fő részére		25%	50%	50%	Díjmentes
TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK					
Hívásvégződtetés	x	x	x	x	x
Belföldi telefonszámok	x	x	x	x	x
Nemzetközi telefonszámok			x	x	x
SIP összekapcsolódás			Opcionális	Opcionális	Opcionális

LICENC DÍJAK					
Havi alaplíjban foglalt munkaállomások száma	5	5	10	5	10
Havi alapsomag díja (/hó)	24 500 Ft	49 500 Ft	149 000 Ft	99 500 Ft	249 000 Ft
Adminisztrátori havi díj (/hó/adminisztrátor)	14 900 Ft	14 900 Ft	14 900 Ft	14 900 Ft	14 900 Ft
További felhasználó licencdíj (/hó/felhasználó)	4 900 Ft	9 900 Ft	14 900 Ft	19 900 Ft	24 900 Ft

A munkaállomások és az admin felhasználók számát előre kell megadni. Növelni a munkaállomások és admin felhasználók számát havonta korlátlanul lehet, csökkenteni havonta egyszer van mód (minden hónap 1.-vel). Határozott idejű szerződés esetén a munkaállomások száma nem lehet kevesebb az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott minimum munkaállomás számnál.

2. Távközlési díjszabás

A telefonköltségeket a Távközlési ÁSZF valamint az Egyedi Előfizetői szerződés határozza meg. Amennyiben ügyfél saját szolgáltatóval (kizárólag szabványos SIP protokoll és G.711 codec esetén) veszi igénybe a szolgáltatást, a következő díjak érvényesek:

- Egyszeri összekapcsolódási díj: 250 000 Ft/trónk (max. 10 munkaóra)
- Percdíj (hangrögzítés, hívástovábbítás): 2,5 Ft/perc

3. Egyéb díjszabás

- Bevezető oktatás: 80. 000 Ft (4-6 óra)
- Bevezető tanácsadás: 15 000 Ft/ munkaóra
- Ismétlő oktatás: 50 000 Ft (4 óra)
- Support, supervisor tanácsadói óradíj: 8 000 Ft/óra
- Fejlesztői óradíj (egyesi fejlesztés esetén): 12 000Ft/óra
- HozzáférésSürgősségi szolgáltatás, újra aktiválás (egyenleg lemerülés esetén, ügyfélszolgálati időben 2 órán belül): 20 000 Ft/alkalom
- Fizetés felszólítási díj: 5 000 Ft/alkalom
- Hangállomány tárolásának díja: 5 000 Ft / 100 GB/hó
- Hangállomány hangrögzítése (felvétele) VCC által: 8000 Ft / óra (minden megkezdett óra felvétele)"
- Kiszállási díj: Budapesten 15 000 Ft, Budapesten kívül 8 000 Ft + 150Ft/km* (*oda-vissza felszámításra kerül a km)

A fenti árak az ÁFA-t nem tartalmazzák!