

Általános Szerződési Feltételek

VCC Live

szolgáltatás igénybevételéhez

Verzió: 2.8.

Készült: 2010. június 4.

Utolsó módosítás dátuma: 2017.03.31.

Utolsó módosítás hatályos: 2017.05.01.

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség	4
1.1 A hibabejelentő elérhetősége	4
1.2. Szerződés tárgya.....	4
2. A Szerződés megkötése.....	4
3. Szerződő felek jogai és kötelezettségei	5
4. Felelősség korlátozása	6
5. Díjfizetés és számlázás	7
5.1. A szolgáltatásokért fizetendő díjak	7
5.2. A díjfizetés módja.....	7
5.3. A számlázás módja.....	8
6. Terméktámogatás, hibabejelentés, hibajavítás	9
6.1 Ügyfélszolgálat, hibabejelentés.....	9
6.2 Hibajavítás, szoftverfrissítés	10
7. Felhasználási jog	11
8. Szerződés hatálya, időtartama, módosítása, megszűnése	11
9. Adatkezelés, adatvédelem.....	13
10. Hivatkozás a VoIP szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF pontjaira.....	15
11. Egyéb szolgáltatások.....	15
11.1. VCC Live Pay szolgáltatás	15
11.2. VCC Live Mobile App	17
12. Záró rendelkezések.....	17
13. Mellékletek, kapcsolódó dokumentumok	18
1. számú melléklet - Díjszabás	19
1. Licenc díj.....	19
1.1 Díjcsomagok.....	19
1.2 Licencdíjak.....	19
2. Távközlési díjszabás.....	19
3. Egyéb díjszabás	20
2. számú melléklet - VCC Live Pay biztonságtechnikai oktatás és jegyzőkönyv.....	21

Oktatási útmutató	21
Oktatási Jegyzőkönyv	22
3. számú melléklet - Minőségi célértékek	23
I. Fogalmak.....	23
Adatmegőrzés	23
Rendelkezésre állás (SL).....	23
II. Szolgáltatási szint (SLA).....	25
1. Minőségi célértékek	25
2. Adatmegőrzési célérték.....	25
3. Rendelkezésre állási célérték	25
4. Kártérítés mértéke, kártérítés elszámolása	26
4. számú melléklet - Ügyfélszolgálat.....	27
Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége.....	27
Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye.....	27
Hibaelhárítás menete	27

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 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:
<https://vcc-live.hu/tamogatas-es-utmutato>
<https://vcc-live.hu>
- E-mail alapú hibabejelentés: support@vcc.live

1.2. Szerződés tárgya

- (1) A VCC Live Hungary Kft. (1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14., Cg. 01-09-735941, adószám: 13452696-2-43) (a továbbiakban: Szolgáltató) jelen szerződéssel hozzáférést és terméktámogatást biztosít Ügyfél részére (együttesen: Felek) a VCC Live szolgáltatáshoz és biztosítja Ügyfél részére a VCC Live működéséhez szükséges szoftverek (VCC Live Client Software, VCC Live Mobile App) használatát.

A VCC Live 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 VCC Live szolgáltatáshoz kapcsolódóan biztosítja az Ügyfél részére az Internet hálózat beszédcelű 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 VCC Live szolgáltatás – ideértve az ahhoz kapcsolódó valamennyi kiegészítő szolgáltatást is – és a VoIP szolgáltatás együttesen értendő.

Az Ügyfél által választható szolgáltatási csomagok tartalmát és az egyes szolgáltatási csomagokhoz kapcsolódó díjakat a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

- (3) Ügyfél a részére biztosított jogokat kizárólag a VCC Live 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 a VCC Live 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 jön létre.

- (2) Az Ügyfél az általa aláírt Szerződést 2 (két) példányban a Szolgáltató levelezési címére postai úton köteles visszaküldeni.
- (3) Szolgáltató az Ügyfél által aláírt szerződés kézhezvételét, követő 2 (kettő) munkanapon belül aktiválja a Szolgáltatást.
- (4) 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.
- (5) A Díjszabást az 1. 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 során megadott adataiban történő változást 5 napon belül köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató nem felel a szerződéskötés során megadott adatok pontatlanságából, vagy az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő károkért.
- (3) Ügyfél a szerződéskötés alkalmával 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) 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.
- (6) Szolgáltató jelen Szerződés 3. számú mellékletében meghatározott 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.
- (7) 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.

- (8) 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 a jelen ÁSZF-hez kapcsolt Rendszerkövetelmény című dokumentum 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 VCC Live központi rendszere, a VCC Live Kliens Szoftver (pl.: operátor és supervisor felület), VCC Live Hangállomány Letöltő Szoftver valamint a szolgáltatáshoz Szolgáltató által nyújtott hangszolgáltatás.

Szolgáltató érdekkörébe esik:

- VCC Live központi rendszere
- a VCC Live Kliens Szoftver (pl.: operátor és supervisor felület)
- VCC Live 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 rendeltetészerű használat
- operációs rendszer és más rendszerszoftverek hibája (pl.: adatbázis)

Ezen érdekkörök jelentik a Felek szerződés szerű teljesítéséért, vagy szerződésszegésért 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 1. számú mellékletében rögzített - díjakat 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 a Szolgáltatásokért fizetendő díjakat.
- (4) 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) A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat (közvetített szolgáltatás) is, amelyeket a Szolgáltató változatlan formában továbbértékesít Előfizető részére. Ebben az esetben Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlán feltünteti, hogy közvetített szolgáltatást tartalmaz.

5.2. A díjfizetés módja

- (1) Az Ügyfél a Díjat Szolgáltató bankszámlájára történő banki átutalással fizeti meg a Szolgáltatás igénybevétele előtt.

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

- (2) Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított 1 munkanapon belül, Szolgáltató az összeget jóváírja Ügyfél Egyenlegén.

- (3) 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 VCC Live 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) Szolgáltató az átutalt összegről előlegrszámlát állít ki, amelyet postai úton megküld az Ügyfél részére
- (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 VCC Live 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 e 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:

Korlátozás napja	Korlátozás menete
Nulladik nap	Figyelmeztető üzenet belépés után: „Egyenlege hamarosan lemerül! Kérjük, gondoskodjon egyenlege feltöltéséről! Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@vcc.live email címre.”
Első nap	Figyelmeztető üzenet belépés után: „Egyenlege lemerült! Holnaptól a supervisorri hozzáférést korlátozzuk. Kérjük mai napon tölts fel egyenlegét! Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@vcc.live email címre.”
Második nap	Figyelmeztető üzenet belépés után: „Egyenlege lemerült, a supervisorri hozzáférést ezért korlátoztuk. Kérjük mai napon tölts fel egyenlegét!

	Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@vcc.live email címre.”
Harmadik nap	Figyelmeztető üzenet belépés után: „Egyenlege lemerült, a supervisorri hozzáférést ezért korlátoztuk. Holnaptól teljes korlátozás lép érvénybe. Kérjük mai napon töltse fel egyenlegét! Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@vcc.live email címre.”
Negyedik nap	Supervisorri figyelmeztető üzenet belépésnél: „Egyenlege lemerült, ezért a teljes hozzáférést korlátoztuk. A további használathoz, kérjük töltse fel egyenlegét! Befizetési bizonylatát küldje az egyenleg@vcc.live 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 (6) bekezdésben meghatározott korlátozás alkalmazása mellett felszólítást küld az Ügyfél részére, amelyben határidő tűzésével felhívja az Ügyfelet a tartozása rendezésére. A fizetési felszólítás díját -amelyet az 1. számú Melléklet tartalmaz- Szolgáltató jogosult kiszámlázni az Ügyfél felé.
- (8) A rendszer üzemeltetésével kapcsolatos support, tanácsadás a Díjszabásnak megfelelően vehető igénybe. 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 újraszámolja. Szolgáltató Ügyfelet emailben értesíti a kivizsgálás eredményéről. Ügyfél VCC Live kliensben visszamenőleg megtekintheti a hibás, valamint a már helyesen levont összegeket is..

6. Terméktámogatás, hibabejelentés, hibajavítás

6.1 Ügyfélszolgálat, hibabejelentés

- (1) Szolgáltató ügyfélszolgálatot üzemeltet az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel a VCC Live Szolgáltatással kapcsolatos panaszkezelés, hibabejelentés, hibaelhárítás, ügyféltámogatás, valamint tanácsadás céljából.

- (2) Szolgáltató adatvédelmi és biztonsági okokból csak egyértelműen azonosított Menedzser Felhasználó részére adhat tájékoztatást, és kizárólag ezen személyek részéről fogadhat el bejelentést. Felek egyértelmű azonosításnak tekintik hívás esetén a hívó számának, email esetén a küldő email címének az Értesítési Adatokkal történő összehasonlítását.
- (3) Felek kötelesek a bejelentések lehető legrövidebb időn belüli kezelése érdekében együttműködni, a bejelentés kezeléséhez szükséges összes részletet egymással megosztani.
- (4) Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét, a Szolgáltató felé történő bejelentés tartalmi követelményeit és a bejelentés kezelésének folyamatát jelen Szerződés 4. számú melléklete tartalmazza.
- (5) Szolgáltató hibás működés esetén csak akkor vonható felelősségre, ha Előfizető az adott hibát Szolgáltató jelen Szerződés 4. számú mellékletében meghatározott ügyfélszolgálati telefonszámán vagy a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő felületen Szolgáltató tudomására hozta olyan részletességgel, hogy Szolgáltató számára egyértelmű, behatárolható legyen. Előfizető tudomásul veszi, hogy minőségbiztosítási okokból Szolgáltató a telefonos beszélgetést rögzíti, a felvételt, valamint az elektronikus hibabejelentést és azzal kapcsolatos elektronikus levelezést és rögzített beszélgetést pedig az azt érintő követelés elévüléséig tárolhatja. A hiba bejelentésének időpontja az az időpont, amikor Előfizető a Szolgáltató számára egyértelmű, behatárolható módon bejelenti a hibát.
- (6) Nem számít Szolgáltató késedelmének, amennyiben Szolgáltató érdekkörén kívül álló okok miatt késlekedik, továbbá akkor sem, ha egyáltalán nem állt vagy nem kellő időben állt Szolgáltató rendelkezésére a valamelyik másik Fél által ismert, szükséges információ.

6.2 Hibajavítás, szoftverfrissítés

- (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 VCC Live Szolgáltatást folyamatosan fejleszti, javítja ezért rendszeresen (akár naponta többször) tervezett szerver oldali illetve kliens oldali szoftverfrissítéseket hajt végre. Szolgáltató a szoftverfrissítéseket úgy ütemezi, hogy lehetőleg egyáltalán ne vagy csak minimális mértékben érintse Előfizetőt. Amennyiben az adott módosítás előreláthatólag kiesést eredményezhet, Szolgáltató az Értesítési Adatok felhasználásával email-ben és/vagy a VCC Live Szolgáltatás üzenetküldő rendszerén keresztül értesíti Előfizetőt. A kliens program automatikusan frissül a bejelentkezési folyamat közben.

- (3) Szolgáltató naptári negyedévente egy alkalommal 4 órás kiesést nem meghaladó karbantartást hajthat végre, amelyet köteles Előfizető számára 10 munkanappal korábban jelezni és az időpontot Előfizetők felhasználási szokásainak figyelembe vételével, a lehető legkisebb kiesésre törekedve meghatározni.
- (4) Súlyos hiba esetén – a hiba minél rövidebb időn belül történő javítása érdekében – Szolgáltató bármikor, előzetes bejelentés nélkül módosíthatja a Szoftvert 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 VCC Live Kliens Szoftver vagy egyéb a Szolgáltató által kiadott Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges – így többek között a VCC Live Mobile App – szoftver telepítésekor köteles elfogadni a felhasználásra vonatkozó rendelkezéseket.
- (3) Az ügyfél által felvetett, illetve megrendelt üzleti igényekre, problémákra létrejövő megoldások, fejlesztések Szolgáltató szellemi termékét képezik, amelyet szabadon felhasználhat, továbbfejleszthet, ellenszolgáltatást kérhet érte, ugyanakkor Előfizető Szolgáltatótól semmilyen jogcímen nem igényelhet ellenszolgáltatást.

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 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 Szerződést – 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban felmondani. A 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) A (9) bekezdésben meghatározott esetet kivéve, a Felek bármelyike jogosult a Szerződést rendkívüli felmondással, a másik Félhez intézett írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél jelen szerződésből eredő köteleességét súlyosan megszegi.
- (9) Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatótól a VoIP szolgáltatást is igénybe veszi, úgy a Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése esetén a Szerződést 15 napos határidővel jogosult felmondani.
- (10) Az Ügyfél részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha
- a. akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
 - b. a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
 - c. az Előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja
 - d. az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, ill. a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja.
- (11) A Szerződés teljesítésében akadályozott Félnek – indokolatlan késedelem nélkül – írásban tájékoztatnia kell a másik Felet az akadályozó körülmények bekövetkezéséről.
- (12) 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.
- (13) A szerződés hatálya alatt megszerzett kedvezmények nem ruházhatók át, és a szerződés megszűnése esetén elvesznek.

9. Adatkezelés, adatvédelem

- (1) Szolgáltató az Ügyfél által a szerződéskötés során megadott, valamint a szerződéskötést 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 fejleszt, 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 VCC Live 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 Tárhely szolgáltatást biztosít a Szolgáltatás igénybevétele során feltöltött, rögzített vagy előállított adatok (pl. beállítások, ügyféladatok, CDR-ek, statisztikák), továbbá fájlok (pl. rögzített hangállományok, emailek) tárolása céljából. Szolgáltató 10 GB Tárhelyet biztosít Ügyfél részére az Előfizetői csomagok részeként. Amennyiben a tárolandó adatok mértéke meghaladja a 10 GB méretet, Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződésben rögzített díjat felszámítani. Szolgáltató lehetővé teszi az Ügyfél számára a hanganyagok automatikus letöltését archiváló program segítségével. Ügyfélnek lehetősége van – beállítástól függően – a régi adatok automatikus törlésére.
- (7) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizető által a VCC Live Szolgáltatás igénybevétele során feltöltött, rögzített vagy előállított adatok (pl. beállítások, ügyféladatok, hangállományok, statisztikák) a Szerződés megszűnését követő 8 nap után, de maximum 30 napon belül visszaállíthatatlanul törlődnek. Előfizető az általa kezelt adatokat a felhasználói felület segítségével bármikor törölheti.
- (8) Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
- (9) 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.

- (10) Szolgáltató felhasználói információkat, statisztikákat, e-mail listákat, e-maileket, jelentéseket és más a felhasználóval összefüggő adatot tárol az adatbázisában.
- (11) A Szolgáltató betart minden alkalmazandó PCI DSS követelményt abban a rendszerben, amelyben Szolgáltató az Ügyfél ügyfeleinek kártyaadatához vagy érzékeny azonosító adatához hozzáfér, vagy azokat kezeli (tárolja, feldolgozza, továbbítja), és biztosítja ezen adatok mindenkori védelmét.
- (12) Szolgáltató az Ügyfél megbízásából a jelen jogviszony keretei között az Ügyfél által kezelt, és a jelen szerződés teljesítésével összefüggésben az Ügyfél által a Szolgáltató részére átadott adatok feldolgozását is végzi. Az Ügyfél által a Szerződés teljesítésével összefüggésben a Szolgáltató részére átadott adatok vonatkozásában a Szolgáltató az Ügyfél adatfeldolgozójának minősül.
- (13) A Szolgáltató az átadott adatok kezelésére vonatkozóan érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az Ügyfél rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, az átadott adatokból adatbázist nem képezhet, és azt nem kapcsolhatja össze saját vagy más adatbázisokkal, kivéve, ha ez a szerződésszerű teljesítéshez szükséges.
- (14) Az Ügyfél köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az Infotv. és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.
- (15) Az Ügyfél, illetve tevékenységi körében a Szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Infotv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.
- (16) Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.
- (17) A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők.

- (18) A Szolgáltató a részére átadott személyes adatokat a feladatellátáshoz szükséges ideig, de legfeljebb a hatályos jogszabályokban előírt ideig kezeli. A megőrzési idő leteltét követően az adatokat a Szolgáltató köteles törölni.
- (19) Az Ügyfél felelősséget vállal azért, hogy az átadott személyes adatok felvétele jogszerűen történt, azok kezelésére jogosult.
- (20) Az átadott személyes adatok tekintetében az adatminőség-biztosítási kötelezettség az Ügyfelet, mint adatkezelőt terheli.
- (21) Az Ügyfél a Szolgáltató részére meghatározott adatkezelési műveletek jogszerűségéért teljes körűen felel.

10. Hivatkozás a VoIP szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF pontjaira

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

11. Egyéb szolgáltatások

11.1. VCC Live Pay szolgáltatás

- (1) Szolgáltató a PREMIUM csomaggal rendelkező Ügyfelei részére „VCC Live Pay” szolgáltatás elnevezéssel bankkártyás fizetéseket támogató elsősorban műszaki jellegű informatikai szolgáltatást nyújt.

Szolgáltató VCC Live Pay rendszere rendelkezik a kártyatársaságok független szervezete által auditált PCI DSS tanúsítvánnyal. A PCI DSS a kártyatársaságok által életre hívott közös biztonsági szabvány, amely informatikai és üzemeltetési követelményeket ír elő az azt alkalmazó szervezetek számára. Szolgáltató a VCC Live Pay szolgáltatás nyújtása során betartja a PCI DSS szerinti követelményeket, és garantálja a kártyaadatok biztonságának megőrzését.

Szolgáltató e szolgáltatása nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak, így arra nem vonatkoznak a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII., illetve a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény vagy pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. rendelkezései.

- (2) A VCC Live Pay szolgáltatással a Szolgáltató az Ügyfél által választott fizetési szolgáltató (bank vagy payment gateway) által nyújtott bankkártyás fizetési mód műszaki támogatását biztosítja, ennek megfelelően a Szolgáltató nem kerül közvetlen jogviszonyba sem a fizetési szolgáltatóval, sem az Ügyfél által harmadik személyeknek nyújtott szolgáltatások igénybe vevőivel (a továbbiakban: Vevő). Szolgáltató kizárólag az Ügyféllel kerül jogviszonyba, ennek megfelelően nem részese az Ügyfél és a Vevő között a vásárolt termékkel, vagy nyújtott szolgáltatással kapcsolatban felmerülő esetleges jogvitának.
- (3) Az Ügyfél köteles gondoskodni a VCC Live Pay szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szerződések, így különösen a fizetési szolgáltatókkal kötendő szerződések megkötéséről. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az általa választott fizetési szolgáltatónak rendelkeznie kell PCI DSS tanúsítvánnyal, vagy ennek hiányában a Visa, Mastercard, American Express kártyatársaságok megfelelő engedélyével. A VCC Live Pay rendszere ugyanis csak olyan fizetési szolgáltató felé továbbítja a kártyaadatot is tartalmazó elektronikus üzenetet (bankkártyás fizetési tranzakció), amely rendelkezik PCI DSS tanúsítvánnyal, vagy az említett kártyatársaságok engedélyével.
- (4) A Vevő által a bankkártyás fizetés során a telefon nyomógombjai segítségével megadott kártyaadatokat (Kártyabirtokos neve, a Kártya száma, a Kártya lejáratát és a CVC2/CVV2/CID kód) a Szolgáltató nem tárolja, azokat a VCC Live Pay rendszere banki engedélyeztetésre (authorizáció) továbbítja az Ügyfél által kiválasztott és a jelen fejezet (3) bekezdésében meghatározott feltételeknek megfelelő fizetési szolgáltatóhoz. Amennyiben az engedélyeztetés sikeres, az Ügyfél visszaigazolást kap a tranzakció megtörténtéről.

Szolgáltató a Vevő és az Ügyfél operátora közötti beszélgetésből kiszűri a kártyaadatok közvetítésére szolgáló DTMF kódokat, így azok nem kerülnek bele logfájlba, hangállományba, vagy adatbázisba, és a Vevő kártyaadatait Szolgáltató semmilyen formában sem adja át az Ügyfél részére.

Az Ügyfél, illetve az Ügyfél operátora a Vevővel folytatott beszélgetés során köteles a Vevőt figyelmeztetni arra, hogy a Vevő kizárólag a telefon nyomógombjainak segítségével adhatja meg bankkártya adatait. Amennyiben ennek ellenére bármilyen bankkártya adat az Ügyfél, illetve az operátor tudomására jut, köteles erről haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót.

- (5) Ügyfél tudomásul veszi, hogy nem értékesíthet olyan terméket, illetve szolgáltatást a VCC Live Pay rendszer igénybevételével:
- amely sérti, illetve sértheti a Szolgáltató hírnevét,
 - amelynek jellege, tartalma a Szolgáltató egyoldalú megítélése szerint ellentétes a Szolgáltató arculatával, szellemiségével, üzletpolitikai elveivel,
 - amely a Kártyatársaságok szabályaiba ütközik, vagy
 - amelyet hatályos jogszabályi rendelkezés tilt (pl. felnőtt tartalom, drog, fegyver, szerencsejáték, illegális kereskedelem, stb.)
- Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy az Ügyfél nem felel meg a fenti követelményeknek, bármikor jogosult azonnali hatállyal megszüntetni az Ügyfélnek a VCC Live Pay szolgáltatáshoz való hozzáférését.

- (6) Ügyfél köteles - a jelen ÁSZF 4. pontjában meghatározottakon felül- megtenni mindazokat a technikai intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a VCC Live Pay a Kliens oldali részről, vagy az Ügyfél által használat más interfészen (API) keresztül ne legyen sebezhető.

Amennyiben Szolgáltató úgy ítéli meg, vagy arra vonatkozó körülmény merül fel, hogy a VCC Live Pay sértetlensége az Ügyfél oldaláról nincs megfelelően biztosítva, jogosult a VCC Live Pay szolgáltatást – az Ügyfél egyidejű értesítése mellett- felfüggeszteni.

- (7) Ügyfél köteles a kártyás fizetést végző alkalmazottak részére biztonságtechnikai oktatást tartani a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képező útmutatóban foglaltaknak megfelelően, és arról jegyzőkönyvet vezetni.
- (8) A VCC Live Pay szolgáltatásért az Ügyfél által fizetendő díjakat a jelen ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza. A díjak megfizetésére és számlázására egyebekben a jelen ÁSZF 5. pontjában foglaltak az irányadóak.
- (9) Ügyfél tudomásul veszi, hogy a kártyaadatok közvetítésére vonatkozó DTMF kódok kiszűrése miatt a Vevővel folytatott beszélgetésben, bizonyos esetekben, normális késleltetésen felül további maximum 200 ms késleltetés keletkezhet. E minőségi csökkenéssel kapcsolatban Ügyfél a Szolgáltatóval szemben semmilyen igényt nem jogosult érvényesíteni.

11.2. VCC Live Mobile App

- (1) Szolgáltató a jelen ÁSZF 1. számú Mellékletében meghatározott díj ellenében, a VCC Live szolgáltatásra Egyedi Előfizetői Szerződéssel rendelkező Ügyfelei számára biztosítja a VCC Live Mobile App igénybevételét.
- (2) A VCC Live Mobile App igénybevételének feltételei:
- android operációs rendszerrel rendelkező okostelefon
 - mobiltelefon előfizetés
 - internet kapcsolat
 - VCC Live Mobile App licenc
- (3) Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Mobile App igénybevétele legfeljebb annyi felhasználó számára érhető el, ahány VCC Live Mobile App licensszel az Ügyfél rendelkezik, és csak azok a felhasználók vehetik igénybe, akiknek a részére az Ügyfél adminisztrátora az adminisztrátori felületen engedélyezi azt.

12. 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 kötetendő 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 Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései irányadóak.

13. Mellékletek, kapcsolódó dokumentumok

A mellékletek jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Mellékletek:

- 1. számú melléklet – Díjszabás
- 2. számú melléklet – VCC Live Pay biztonságtechnikai oktatás és jegyzőkönyv
- 3. számú melléklet – Szolgáltatási szint (SLA)
- 4. számú melléklet - Ügyfélszolgálat

Kapcsolódó dokumentumok:

- Rendszerkövetelmények:
<https://download.vcc.live/hu/kliens-program/#rendszerhasznalati-feltetelek>

1. számú melléklet - Díjszabás

1. Licenc díj

1.1 Díjcsomagok

- **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

Az egyes díjcsomagokra vonatkozó díjszabás az alábbi linkre kattintva PDF fájlformátumban érhető el:
<https://vcc-live.hu/wp-content/uploads/sites/2/2017/01/vcc-live-rendszerhasznalati-aszf-1-es-szamu-melleklet-licenzdijak-2.pdf>

A munkaállomások és az admin felhasználók számát előre kell megadni. Növelni a munkaállomások és adminisztrátor felhasználók számát havonta bármennyivel lehet, csökkenteni havonta egyszer van mód. Határozott idejű szerződés esetén a munkaállomások száma nem lehet kevesebb az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott minimum munkaállomás számnál.

2. Távközlési díjszabás

A telefon és SMS költségeket a Távközlési ÁSZF valamint az Egyedi Előfizetői szerződés határozza meg. Amennyiben Ügyfél saját szolgáltatóval (kizárólag szabványos SIP protokoll és G.711 codec esetén) kívánja igénybevenni a szolgáltatást SIP trunk segítségével, a következő díjak érvényesek:

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

Saját SIP trunk használata kizárólag megfelelő csomag igénybevétele, valamint a Szolgáltató által támasztott technikai követelményeknek való megfelelés esetén lehetséges.

3. Egyéb díjszabás

EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK		
Adminisztrátor licenc	14 900 Ft	/licenc/hó
Mobile App licenc	10 000 Ft	/licenc/hó
Email küldés	2 Ft	/email
Tárhelyszolgáltatás díja	5 000 Ft	/hó/100 GB
Projekt szám növelése	500 Ft	/hó/projekt
Aktív projektek számának növelése	500 Ft	/hó/projekt
VCC Live Pay havi díja 0 - 5 000 tranzakció 5 001 - 10 000 tranzakció 10 001 - 30 000 tranzakció	100 000 Ft 150 000 Ft 200 000 Ft	/hó /hó /hó
VCC Live Pay tranzakciós jutalék 0-10.000.000 Ft: 10.000.001-20.000.000 Ft: 20.000.001 Ft felett:		1.9 % 1.75 % 1.6 %
SUPPORT SZOLGÁLTATÁSOK		
Bevezető oktatás	10 000 Ft	/óra
Bevezető tanácsadás	15 000 Ft	/óra
Ismétlő oktatás	10 000 Ft	/óra
Support, supervisor tanácsadói óradíj	8 000 Ft	/óra
Fejlesztői óradíj (egyedi fejlesztés esetén)	12 000 Ft	/óra
Sürgősségi szolgáltatás, újra aktiválás (egyenleg lemerülés esetén, ügyfélszolgálati időben 2 órán belül)	20 000 Ft	/alkalom
Fizetési felszólítás díja alkalmanként	5 000 Ft	/alkalom
Hangállomány hangrögzítése (felvétele)	8 000 Ft	/óra
Kiszállási díj - Budapesten	15 000 Ft	/alkalom
Kiszállási díj - Budapesten kívül - alapidj - km elszámolás (oda-vissza felszámításra kerül a km)	15 000 Ft 150 Ft	/alkalom /km

A fenti árak az ÁFA-t nem tartalmazzák! Az órában kifejezett díjak minden megkezdett órára vonatkoznak.

2. számú melléklet - VCC Live Pay biztonságtechnikai oktatás és jegyzőkönyv

Oktatási útmutató

KRITÉRIUMOK	FELADAT
Kompromittálódás elkerülése	Bármilyen kártyaadat felmerülése esetén VCC Live ügyfélszolgálatot kell értesíteni azonnali hatállyal
IT biztonság policy megismertetése	A biztonságtechnikai szabályzat idevágó pontjainak elsajátítása
Hozzáférés-kezelés	Operátorok csak jelszóval védett PC-n dolgozhatnak végezhetnek munkát VCC Live Pay szolgáltatást érintve
Használaton kívüli számítógép lezárása	Automatikus zárolás beállítása 5 perc tétlenkedés után
Számítógép integritás veszélyeztetésének elkerülése	Üzenetküldő alkalmazások, social media alkalmazások nem használhatóak a VCC Pay szolgáltatást kezelő számítógépen
Számítógép szoftveres védelme	Vírusirtó kötelező használata, tűzfalon keresztüli kapcsolódás az internethez
Számítógép fizikai védelme	Minden üresen hagyott szobát zárni szükséges
Látogatási rend kezelése	Látogatási jegyzőkönyv használata szükséges
Külső és mobil eszközök kezelése	VCC Live Pay szolgáltatást kezelő számítógépre külső adathordozó csatlakozása tilos, munkavégzés céljából mobil eszközök használata tilos
Network management policy	VCC Live Pay szolgáltatást kezelő számítógépek csak UTP kábelen keresztül csatlakozhatnak hálózathoz.

Oktatási Jegyzőkönyv

Alulírottak aláírásunkkal elismerjük, hogy a fenti témakörökben részletezett biztonsági tudnivalókat, eljárási szabályokat meghallgattuk, megértettük, magunkra nézve kötelezőnek fogadjuk el, és kijelentjük, hogy munkavégzésünk során ezek betartásával járunk el.

RÉSZTVEVŐ NEVE	RÉSZTVEVŐ ALÁÍRÁSA	DÁTUM	IDŐTARTAM

Kelt:.....

.....
 oktató neve

.....
 oktató aláírása

3. számú melléklet - Minőségi célértékek

I. Fogalmak

Adatmegőrzés

Egységnyi Ügyfél Adat: a VCC Live Szolgáltatás valamely rendszerében keletkező Ügyfél Adat, amelyen csak és kizárólag az alábbi eseteket értjük:

- 1 rögzített hangállomány
- 1 rekord (ügyfél kapcsolat)
- 1 projekt beállítása
- 1 felhasználói esemény
- 1 beszélgetéshez / üzenetváltáshoz tartozó adat (pl, CDR, email, SMS)

Tárolási Folyamat: az Ügyfél Adatok keletkezésétől, módosításától a Biztonságos Tárolás megvalósulásáig tartó folyamat, amely rendszerint igen rövid ideig, általában néhány másodpercig tart. Ezek a folyamatok lehetnek olyanok, amelyeket nem lehet redundánssá tenni. Ilyen eset például a rögzített hangállományok keletkezése.

Biztonságos Tárolás: az Ügyfél Adatok egynél több szerver háttértárára történő mentését. Adatbázisban tárolt adatokról folyamatos asszinkron replikáció, valamint maximum 24 óránként mentések készülnek. Fájlokat (pl. jellemzően rögzített hangállományokat) minimum három különböző szerveren tároljuk.

Tárolt Adatok: összes Biztonságosan Tárolt Egységnyi Ügyfél Adat.

Vesztett Adat: azon Tárolt Adatok, amelyek a Biztonságos Tárolás során elvesznek, megsemmisülnek, kivéve ha Előfizető kérésére, Szerződés megszűnése miatt történt.

A rendelkezésre állás számításánál, az összes keletkező Egységnyi Adatra kell vetíteni a veszített adatok számát (adott naptári időszak alatt: 1 - veszített adat / összes adat)

Nem minősül Szolgáltató számára felróható adatvesztésnek, amennyiben az adatvesztés Előfizető érdekkörében felmerülő ok (különösen Végfelhasználó kérése, utasítása, beállítása) vagy Végfelhasználó gondatlansága miatt került sor.

Rendelkezésre állás (SL)

Elsődleges Funkciók: azok a szolgáltatások, amelyek az üzletmenet folytonosság szempontjából kiemelkedőek, Harmadik Fél (különösen Előfizető ügyfelei) által azonnal észrevehető, ezáltal negatív hatással lehet Előfizető megítélésére, például:

- Felhasználói Felület lényeges, nélkülözhetetlen elemei (pl: bejelentkezés, projekt választás)
- Valós idejű bejövő kommunikációs csatornák: bejövő hívások kezelése

Másodlagos Funkciók: azok a szolgáltatások, amelyek kiesése nem vehető észre rövid időn belül (10-15 perc), Harmadik Fél által és Előfizető üzletmenet folytonosságát csak részben érinti, például:

- Felhasználói Felület olyan elemei, amelyek a gyors döntéshozatalhoz és beavatkozáshoz szükségesek (pl: projekt menedzsment, felhasználó kezelés, adatbázis módosítás, script szerkesztés, valós idejű monitoring, IVR és queue szerkesztés)
- Valós idejű kimenő kommunikációs csatornák: kimenő hívás
- Nem valós idejű egyéni kommunikációs csatornák: email, sms

Harmadlagos Funkciók: azok a szolgáltatások, amelyek kiesését Harmadik Fél egyáltalán nem veszi észre, Előfizető üzletmenet folytonosságát jelentősen nem vagy egyáltalán nem érinti, például:

- Felhasználói Felület nem lényeges elemei (pl: statisztika, minőségbiztosítási visszajelzések, belső chat, rögzített hangállományok elérése/meghallgatása, stb)
- Statisztikák, riportok helyessége, elérhetősége, késlekedése (csúszása)
- Tömeges kimenő csatornák: tárcsázó, tömeges email és tömeges SMS küldés

Negyedleges Funkciók: azok a szolgáltatások, amelyek kieséséért Szolgáltató egyáltalán nem vállal felelősséget, mivel azok vagy teszt jelleggel használhatóak (például: alpha és beta teszt állapotban lévő funkcionalitás), vagy egyéb megjelenítési, ergonómiai, design hibákból adódnak

Karbantartás: Szolgáltató által jelen Szerződésben meghatározott, előzetesen bejelentett, a Szolgáltatás hálózati, hardver és szoftver elemeinek frissítése, javítása, karbantartása miatt történő korlátozott használatot lehetővé tevő vagy teljes rendszer leállítás.

Incidens: a VCC Szolgáltatás használatát akadályozó valamely funkció üzemzavara, leállása, ide nem értve a Karbantartás miatti kieséseket.

Jelentős Incidens, amennyiben az adott Incidens során

- Elsődleges Funkciók, Másodlagos Funkciók vagy Harmadlagos Funkciók érintettek, és
- az adott funkció az Előfizető éppen aktuálisan VCC Szolgáltatást használó vagy használni kívánó Végfelhasználóinak minimum 10%-át, de minimum 5 Végfelhasználót a rendeltetésszerű munkavégzésben akadályozza, és
- az adott funkció alternatív funkció használatával (work-around segítségével) részben vagy egészben nem helyettesíthető.

Jelentéktelen Incidens, minden olyan Incidens, amelyik nem tartozik a Jelentős Incidensek közé.

Hibaelhárítás: adott Incidens Szolgáltató tudomására jutása (az Előfizető által a Szolgáltató ügyfélszolgálatára tett bejelentése), valamint az adott Incidens elhárítása közötti folyamat.

Rendeltetésszerű Állapot: amikor VCC Szolgáltatás Jelentős Incidens miatti Hibaelhárításban nem érintett.

Éves Rendelkezésre Állás: Rendeltetésszerű Állapotban töltött összes idő adott naptári évre vetítve.

Havi Rendelkezésre Állás: Rendeltetésszerű Állapotban töltött összes idő adott naptári hónapra vetítve.

Szolgáltató minden Jelentős Incidenssel kapcsolatosan incidensnaplót vezet, amely tartalmazza a hiba leírását, okát és a jövőbeni megelőző intézkedéseket. Adott Incidenssel kapcsolatosan érintett Előfizető kérésére Szolgáltató maximum 3 munkanapon belül megküldi az incidens napló vonatkozó részeit.

Szolgáltató kizárólagos joga besorolni az Incidens súlyosságát valamint az Incidens által érintett szolgáltatások típusait.

Nem minősül Szolgáltató számára felróható szolgáltatás kiesésnek, így nem számít Jelentős Incidensnek, amennyiben a szolgáltatás kiesése Végfelhasználó érdekkörében felmerülő (különösen nem Szolgáltató érdekkörébe tartozó) ok vagy Végfelhasználó gondatlansága miatt került sor.

II. Szolgáltatási szint (SLA)

1. Minőségi célértékek

- (1) Szolgáltató Ügyfél Adatokat a jelen Szerződésben meghatározottak szerint, redundáns módon tárolja, a folyamatos szolgáltatás nyújtása érdekében pedig tartalék rendszereket üzemeltet.
- (2) Szolgáltató az esetleges adatvesztés minimalizálása és a minél nagyobb rendelkezésre állás biztosítása érdekében minden tőle telhetőet megtesz, ezért ISO 27001, valamint ISO 22301 szabványok szerinti PDCA (Plan, Do, Check, Act) üzleti, informatikai, információ biztonsági és üzletmenet folytonossági folyamatait folyamatosan fejleszti.

2. Adatmegőrzési célérték

- (1) Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy az adatok nem kerülnek mentésre vagy a mentett adatok megsemmisülnek, visszaállíthatatlanul módosulnak.
- (2) Szolgáltató Éves Adatmegőrzési Célértéke jelen Szerződés alapján 99,99%.

3. Rendelkezésre állási célérték

- (1) Szolgáltató a Szolgáltatás részeit képező funkciókat jelen Szerződés szerint három csoportba sorolja, annak függvényében, hogy az adott Funkció kiesése, hibás működése
 - a) Előfizető, valamint Szolgáltató megítélésére milyen hatással lehet,
 - b) Előfizető üzletmenet folytonosságát milyen mértékben érinti, valamint
 - c) Előfizető számára milyen anyagi kárt, többletköltséget jelenthet.
- (2) Szolgáltató Éves Rendelkezésre Állási célértéke PROFESSIONAL, MULTICHANNEL, PREMIUM csomagok esetén:
 - a) Elsődleges Funkciók esetén: 99,5%

- b) Másodlagos Funkciók esetén: 99,0%
 - c) Harmadlagos Funkciók esetén: 95%
- (3) Szolgáltató Éves Rendelkezésre Állási célértéke Disaster Recovery Site (röviden: DRS, azaz vészhelyzeti másodlagos kiszolgáló rendszer) alkalmazásakor PROFESSIONAL, MULTICHANNEL, PREMIUM csomagok esetén:
- a) Elsődleges Funkciók esetén: 99,5%
 - b) Másodlagos Funkciók esetén: 99,0%
 - c) Harmadlagos Funkciók esetén: 95%

Adatbázis szinkronizáció biztosított, mely az adatkapcsolat minőségétől függ, nem garantáltan, de általános esetben 10 másodperc. A szinkronizáció nem tartalmazza a hangállományok szinkronját.

A DRS szolgáltatás esetén a tárolt adatok az átállást követően kerülnek rögzítésre. Amennyiben az elsődleges kiszolgáló rendszer olyan sérülést szenved, ami adatvesztéssel jár, akkor az a katasztrófa napjára vonatkozó adatok elvesztésével jár.

4. Kártérítés mértéke, kártérítés elszámolása

- (1) A kártérítés alapját képező összegnek az adott naptári évben befizetett licencdíjak átlagát kell tekintetni (továbbiakban Havi Díj).
- (2) Amennyiben Szolgáltató az adott naptári évben az Éves Adatmegőrzési célértékét nem tudja tartani, úgy Szolgáltatót kártérítési kötelezettség terheli, amelynek összege egy Havi Díjnak felel meg.
- (3) Amennyiben Szolgáltató az adott naptári évben az Éves Rendelkezésre Állási célértékét nem tudja tartani, úgy Szolgáltatót kártérítési kötelezettség terheli, amelynek összege két Havi Díjnak felel meg.
- (4) Szolgáltató csak abban az esetben köteles kártérítést fizetni/jóváírni, valamint Előfizető csak abban az esetben élhet rendkívüli felmondással, amennyiben Előfizető kártérítési igényét adott naptári évet követő év január 31. napjáig Szolgáltató számára jelzi. Szolgáltató a kártérítés jogosságát és mértékét 30 napon belül köteles megvizsgálni és erről Előfizetőt értesíteni.

4. számú melléklet - Ügyfélszolgálat

Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Előfizető a VCC Live Szolgáltatás működésével kapcsolatos hibát munkanapokon Közép-Európai idő szerint 7-20 óráig, munkaszüneti napokon 9-20 óráig telefonon, e-mailben, angol, német, lengyel vagy magyar nyelven vagy egyéb Szolgáltató által biztosított elektronikus hibabejelentő felületen jelezheti.

Ügyfélszolgálat telefonszámai:

- Magyarország: +36 1 9996400
- Angol ügyfélszolgálat: +44 2086 380169
- Román ügyfélszolgálat: +40 317 106167
- Német ügyfélszolgálat: + 49 8122 9984990

Ügyfélszolgálati email címe: support@vcc.live

Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye

Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye:

- customer(ek)
- projekt(ek)
- felhasználó(k)
- hiba felmerülésének időpontja
- hiba gyakorisága
- hívott vagy hívó telefonszám
- email cím vagy egyéb azonosító (pl.: név, id)
- felület megnevezése
- hiba részletes leírása

Hibaelhárítás menete

Szolgáltató a hibaelhárítást munkanapokon 8:00-tól 17:00-ig végzi. Hibabejelentés esetén Szolgáltató munkaidőben a bejelentéstől számított 4 munkaórán 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.