



# Általános Szerződési Feltételek VCC Live Szolgáltatás Igénybevételéhez



Verzió: 3.6

Utolsó módosítás dátuma: 2021.09.29.

Utolsó módosítás hatályos: 2021.09.30.



<b>1. Előfizetői Szerződés tárgya, általános adatok</b>	5
<b>2. Fogalmi meghatározások</b>	5
<b>3. Előfizetői Szerződés</b>	7
3.1 Egyedi Előfizetői Szerződés létrejötte, hatálya, időtartama	7
3.2 Szerződés módosítása	7
3.2.1. ÁSZF módosítása	7
3.2.2 Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása	7
3.2.3. Módosításra alapított Előfizetői felmondás	8
3.3 Előfizetői Szerződés megszűnése	8
<b>4. A Felek jogai és kötelezettségei</b>	10
4.1 Érdekkörök	10
4.2 Előfizető jogai és kötelezettségei	11
4.3 Szolgáltató jogai és kötelezettségei	12
4.4 Felelősség kizárása, korlátozása	13
<b>5. Díjfizetés és számlázás</b>	13
5.1. Prepaid fizetési mód	14
5.1.1. A díjfizetés módja	14
5.1.2. A számlázás módja	14
5.1.3 Korlátozás	15
5.2 Postpaid fizetési mód	15
5.2.1 Igénybevétel feltétele	15
5.2.2 A díjfizetés módja	16
5.2.3 A számlázás módja	16
5.2.4 Korlátozás	16
<b>6. Terméktámogatás</b>	17
6.1 Ügyfélszolgálat, hibabejelentés	17
6.2 Hibajavítás, szoftverfrissítés	18
<b>7. Felhasználási jog</b>	18
<b>8. Titoktartás</b>	20
<b>9. Szolgáltatások</b>	21
9.1 Alapszolgáltatások	21
9.1.1 VCC Live Desk	21
9.1.2 VCC Live Pay	21
9.1.3 VCC Live Storage	23
9.1.4 VCC Live Archiver	24
9.1.5 VCC Live AVMD (Automatikus Hangposta Felismerés szolgáltatás)	24
9.1.6 VCC Live Text-to-Speech	24
9.1.7 VCC Live Speech-to-Text	24

9.1.8 VCC Live Language Detection	24
9.2 Csatornák	25
9.2.1 VCC Live Voice	25
9.2.2 VCC Live SMS	25
9.2.3 VCC Live Mail	25
9.2.4 VCC Live Chat	25
9.2.5 Felelősségkorlátozás	25
<b>10. Záró rendelkezések</b>	<b>26</b>
<b>11. Mellékletek, kapcsolódó dokumentumok</b>	<b>26</b>
<b>1. számú melléklet - Díjszabás</b>	<b>28</b>
1. Licenc díj	28
2. Távközlési díjszabás	28
3. Egyéb díjszabás	29
<b>2. számú melléklet - Tájékoztató a személyes adatok kezeléséről</b>	<b>31</b>
1. Fogalmak	31
2. Általános rendelkezések	32
2.1 Az adatkezelési alapelvek	32
2.2 Az érintett jogai	33
2.3 Az adatkezelés biztonsága	35
3. A rendszerhasználati szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelés	36
3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és időtartama	36
3.2 A Szolgáltató által a VCC Live Szolgáltatás keretében az Előfizető megbízásából végzett adatfeldolgozás szabályai	38
<b>3. számú melléklet - Ügyfélszolgálat</b>	<b>41</b>
1. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége	41
2. Elérhetőségek	41
3. Hibabejelentés	41
4. Eszkalációs szintek	42
<b>4. számú melléklet - Minőségi célértékek, kártérítés</b>	<b>43</b>
1. Fogalmak	43
1.1 Adatmegőrzés	43
1.2 Rendelkezésre állás (SL)	43
2. Minőségi célértékek	45
3. Adatmegőrzési célérték	45
4. Rendelkezésre állási célérték	45
5. Kártérítés mértéke, kártérítés elszámolása	46
<b>5. számú melléklet - VCC Live Pay biztonságtechnikai oktatás és jegyzőkönyv</b>	<b>47</b>
Oktatási útmutató	47

Oktatási Jegyzőkönyv	48
<b>6. számú melléklet - Harmadik fél által nyújtott szolgáltatások</b>	49
VCC Live Email (kivéve SMTP-n keresztül)	49
VCC Live SMS	49
VCC Live Pay	49
VCC Live Storage	50
VCC Live Text-to-Speech	50
VCC Live Speech-to-Text	50
VCC Live Language Detection	50
<b>7. számú melléklet - Adatközpontok listája</b>	52
<b>8. számú melléklet - SIP Trunk kiépítés folyamata</b>	53
1. Új SIP trunk kiépítése	53
2. SIP trunk kiépítés technikai feltételei	53
<b>9. számú melléklet - Felmondólevél tervezetek</b>	54

# 1. Előfizetői Szerződés tárgya, általános adatok

- (1) A **VCC Live Hungary Kft.** (székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A 5. em., cégjegyzékszám: 01-09-735941, adószám: 13452696-2-43, közösségi adószám: HU13452696), továbbiakban Szolgáltató, a VCC Live elnevezésű, felhő alapú contact center szolgáltatás (továbbiakban VCC Live Szolgáltatás) igénybeviteléhez szükséges szoftver használatot, hozzáférést, terméktámogatást biztosít előfizetői részére.
- (2) A VCC Live egy hosztolt technológián alapuló megoldás, amely professzionális contact center hátteret biztosít mérettől függetlenül bármilyen call vagy contact center tevékenységet folytató vállalat, intézmény számára.
- (3) Szolgáltató VCC Live szolgáltatáshoz kapcsolódóan - az Előfizető erre irányuló igénye esetén - távközlési szolgáltatást biztosít. A távközlési szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó Távközlési Általános Szerződés Feltételek (a továbbiakban: Távközlési ÁSZF) a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán tekinthető meg.
- (4) Az Előfizető által választható szolgáltatási csomagok tartalma a Szolgáltató honlapján megtalálhatóak, az egyes szolgáltatási csomagokhoz kapcsolódó díjakat jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) 1. számú melléklete tartalmazza.
- (5) Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával 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. Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelenti továbbá, hogy tudomásul veszi, hogy a Dokumentáció illetve a Rendszerkövetelmények idővel megváltozhatnak, Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítése nélkül kiegészítheti, módosíthatja és publikálhatja azokat.

## 2. Fogalmi meghatározások

Az Előfizetői Szerződés alkalmazásában:

**Szolgáltató:** a VCC Live Szolgáltatást fejlesztő és nyújtó gazdasági társaság.

**Előfizető:** VCC Live Szolgáltatást igénybe vevő vállalkozás, intézmény.

**Fél:** Eltérő rendelkezés hiányában a Szolgáltató, és az Előfizető külön-külön.

**Felek:** Eltérő rendelkezés hiányában a Szolgáltató és az Előfizető együttesen.

**VCC Live Szolgáltatás (továbbiakban: Szolgáltatás):** a Szolgáltató által Előfizető részére nyújtott felhő alapú, professzionális contact center szolgáltatások összességét jelenti.

**Egyedi Előfizetői Szerződés:** a Szolgáltató és az Előfizető között VCC Live Szolgáltatás igénybevétele tárgyában létrejött szerződés.

**Előfizetői Szerződés:** a Szolgáltató és az Előfizető között VCC Live Szolgáltatás igénybevétele tárgyában létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésből és mellékleteiből, továbbá jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

**Végfelhasználói Szerződés (EULA):** a Végfelhasználó által a felhasználói felület telepítésekor elfogadandó szerződés.

**Távközlési Szolgáltatás:** Szolgáltató által Előfizető részére biztosított távközlési (VoIP) szolgáltatás.

**Végfelhasználó:** az a természetes személy, aki részére Előfizető VCC Live Szolgáltatás igénybeviteléhez Felhasználói Felületen keresztül hozzáférést biztosít.

**Admin Felhasználó:** az a Végfelhasználó, aki a VCC Live Szolgáltatás üzemeltetéséért felel és ehhez kiterjedt (pl.: adminisztrátori, supervisor) jogkörrel rendelkezik.

**Operátor Felhasználó:** az a Végfelhasználó, aki a VCC Live Szolgáltatást az Előfizető ügyfeleivel történő kommunikáció céljából veszi igénybe.

**Felhasználói Adatok:** azok a végfelhasználói adatok (például: név, telefonszám, email cím), amelyeket az Admin Felhasználók adnak meg a VCC Live Desk felületén keresztül, elsősorban azonosítás céljából, valamint, hogy Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos technikai, üzemeltetési és fejlesztési információkat Végfelhasználó részére megküldje.

**Ügyfél Adat:** Szolgáltató, mint adatfeldolgozó által az Előfizetői Szerződés keretében az Előfizető, mint adatkezelő megbízásából feldolgozott, a VCC Live Szolgáltatáshoz kapcsolódó (importált, rögzített, tárolt, módosított) adatok, például: személyes adatok, fájlok, rögzített hangállományok.

**Munkaállomások száma:** VCC Live Desk szoftverbe egyidejűleg bejelentkezett Végfelhasználók száma.

**Előfizetői Fiók:** az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető rendelkezésére bocsátott és kizárólag a Végfelhasználók által elérhető, Ügyfél Adatok kezelésére szolgáló erőforrások, adatbázisok.

**Felhasználói Felület:** Szolgáltató által VCC Live Szolgáltatás igénybevétele érdekében fejlesztett (asztali számítógépre vagy mobil eszközre telepíthető) Előfizető számára elérhető kliens szoftverek.

**Központi Rendszer:** A VCC Live Szolgáltatás nyújtása érdekében Szolgáltató által professzionális hosting helyiségekben üzemeltetett erőforrások (hálózati eszközök, fizikai és/vagy virtualizált szerverek), valamint az ezeken futó üzleti logikát megvalósító szoftverek, alkalmazások, adattárolási, adatvédelmi megoldások összessége.

**Szoftver:** Minden a Szolgáltató által a VCC Live Szolgáltatás nyújtása érdekében fejlesztett, felhasznált szoftver megoldás, beleértve a Felhasználói Felületet és a Központi Rendszert megvalósító szoftvereket.

**Hozzáférési Adatok:** az Előfizető által a Végfelhasználó részére kiosztott, a VCC Live Szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges egyedi azonosítók (például felhasználónév, jelszó).

## 3. Előfizetői Szerződés

### 3.1 Egyedi Előfizetői Szerződés létrejötte, hatálya, időtartama

- (1) Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Felek között írásban jön létre.
- (2) Szolgáltató a szerződéskötéshez szükséges adatokat elektronikus úton gyűjti be Előfizetőtől.
- (3) A Szolgáltató képviselője által aláírt és minden oldalon szignózott Egyedi Előfizetői Szerződés 2 (kettő) eredeti példányát Szolgáltató postai úton vagy – Előfizető kérésére – egy eredeti példány (kinyomtatott, aláírt, színes és olvasható) scannelt másolatát elektronikus úton megküldi Előfizető részére.
- (4) Előfizető a Szolgáltatótól postai úton megérkezett Egyedi Előfizetői Szerződés 1 (egy) eredeti - Előfizető cégszerű képviseletre jogosult személye által - aláírt példányát Szolgáltató levelezési címére postai úton köteles visszaküldeni. Elektronikusan megküldött szerződés esetén a kinyomtatott, aláírt, színesen és olvashatóan scannelt Egyedi Előfizetői Szerződést Előfizető a legal@vcc.live címre köteles visszaküldeni.
- (5) Az Egyedi Előfizetői Szerződés mindkét fél által történő aláírásával jön létre, határozott vagy határozatlan időre.
- (6) Az Egyedi Előfizetői Szerződés a mindkét fél által aláírt példány Szolgáltató számára történő kézbesítése napján lép hatályba.
- (7) Szolgáltató a mindkét fél által aláírt szerződés kézhezvételét és prepaid típusú fizetés esetén az első díjbekérő összegének beérkezését, postpaid típusú fizetési esetén az óvadék (kaució) összegének beérkezését követő 5 (öt) munkanapon belül biztosít hozzáférést Előfizető részére a Szolgáltatáshoz. A VCC Live szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontjáról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben állapodnak meg.

### 3.2 Szerződés módosítása

#### 3.2.1. ÁSZF módosítása

- (1) Szolgáltató fenntartja magának a jogot az ÁSZF egyoldalú módosítására.
- (2) Szolgáltató az esetleges módosításokról azok hatálybalépése előtt legalább 30 (harminc) naptári nappal, új szolgáltatás bevezetéséről illetve kizárólag Előfizető előnyére történő módosításokról a hatálybalépés előtt legalább 1 (egy) munkanappal értesíti az Admin Felhasználókat emailben és/vagy a VCC Live Szolgáltatás belső hírközlő rendszerén belül.

#### 3.2.2 Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

- (1) Szolgáltató fenntartja magának a jogot az Egyedi Előfizetői Szerződés - akár az Előfizető hátrányára történő - egyoldalú módosítására, az alábbi részeiben és feltételek esetén:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződés bármely rendelkezése, ha azt jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés indokolja;
  - b) a VCC Live Szolgáltatás díja az alábbi esetekben:
    - a Szolgáltató költségeire kiható jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés esetén,
    - a Szolgáltató harmadik féllel fennálló szerződéses kapcsolatából eredő költségnövekedés esetén, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.
  - c) a hibabejelentéssel és a számlapanasszal kapcsolatos Szolgáltatói elérhetőségek
- (2) Szolgáltató az esetleges módosításokról azok hatálybalépése előtt legalább 30 (harcinc) naptári nappal értesíti az Admin Felhasználókat emailben és/vagy a VCC Live Szolgáltatás belső hírközlő rendszerén belül.

### 3.2.3. Módosításra alapított Előfizetői felmondás

- (1) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 30 napon belül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést a módosítások hatálybalépésének napjára.

## 3.3 Előfizetői Szerződés megszűnése

- (1) Az Előfizetői Szerződés megszűnik
- a) az Előfizető vagy a Szolgáltató rendkívüli felmondásával;
  - b) az Előfizető vagy a Szolgáltató rendes felmondásával
  - c) az Előfizető vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
  - d) az Előfizető és a Szolgáltató közös megegyezésével;
- (2) Az Előfizetői Szerződés felmondására (ideértve a rendes és a rendkívüli felmondás esetét is), valamint a közös megegyezéssel történő megszüntetésére a jelen ÁSZF 9. számú mellékletét képező minták alkalmazásával, vagy azok tartalmával lényegileg megegyező jognyilatkozattal - a képviselőre jogosult személy cégszerű aláírásával - kerülhet sor.
- (3) Bármelyik fél jogosult az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási határidővel bármikor írásban felmondani (rendes felmondás).
- (4) Prepaid fizetési mód esetén, amennyiben Előfizető a jelen ÁSZF 5.1.3-as pontjában szereplő teljes korlátozástól számított 8 (nyolc) napon belül nem tölti fel Egyenlegét, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 8 (nyolc) napos felmondási idővel felmondani (rendkívüli felmondás).
- (5) Postpaid fizetési mód esetén, amennyiben az Előfizető a díjtartozását a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 90 napon belül nem egyenlíti ki, úgy Szolgáltató jogosult 15 napos felmondási idővel felmondani az Előfizetői Szerződést (rendkívüli felmondás).



- (6) Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással, a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondani, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből eredő köteleességét súlyosan megszegi.
- (7) Amennyiben Előfizető az Előfizetői Szerződésből eredő köteleességét súlyosan megszegi, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy a szolgáltatást korlátozni az Előfizető szerződésszegő magatartásának megszűnéséig.
- (8) Az Előfizető részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha
- 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,
  - 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,
  - az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja
  - az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, illetve a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja.
- (9) Az Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnését követően az Előfizető által a VCC Live Szolgáltatás igénybevétele során feltöltött, rögzített vagy előállított adatokat (pl. beállítások, ügyféladatok, hangállományok, statisztikák) Szolgáltató az alábbiak szerint törli:
- az Előfizetői Szerződés bármilyen okból történő megszűnését követően Előfizetőnek 30 (harminc) nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy az általa kezelt adatokat letöltse. Előfizető tudomásul veszi, hogy e 30 (harminc) napos határidő leteltét követően Szolgáltató nem köteles biztosítani az adatok letöltésének, vagy az adatokhoz való hozzáférés lehetőségét. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően - Előfizető külön kérésére - speciális Admin Felhasználói jogot biztosít abból a célból, hogy a kezelt személyes adatokat szükség esetén letöltse.
  - Előfizető legkésőbb a letöltésre nyitva álló 30 napos határidő utolsó napjáig köteles értesíteni a Szolgáltatót arról, hogy a törlési folyamat megkezdhető.
  - Szolgáltató az Előfizető által küldött értesítés napjától, vagy ha az Előfizető a 3.3 (9) b.) pontban meghatározott határidőig nem küld értesítést, akkor az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 60 napon belül visszaállíthatatlanul törli az adatokat, azon adatok kivételével, amelyeket uniós vagy tagállami jogszabály alapján jogszabályban meghatározott ideig köteles tárolni.
- (10)A (9) bekezdésben foglaltak nem vonatkoznak a Szolgáltató jogos érdekéből fakadóan, így különösen, biztonsági visszaélések felderítésével, a szerződés teljesítésének bizonyítási kötelezettségével kapcsolatosan gyűjtött Ügyfél Adatokat nem érintő személyes adatokra. Ezeket az adatokat a Szolgáltató az adatvédelmi szabályzatában meghatározott célból és ideig tárolhatja.
- (11)Az Előfizetői Szerződés felmondása akkor hatályosul, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy ajánlott tértivevényes levélként kikézbcsítették a másik Félhez. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a

kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Az Előfizetői Szerződés felmondása elektronikus levél útján való megküldés esetén akkor tekintendő kézbesítettnek (hatályosulás időpontja), amikor az elektronikus levél a fogadó fél számára letöltésre hozzáférhetővé válik, de legkésőbb a küldést követő 5. (ötödik) naptári napon.

A felmondási idő a felmondást tartalmazó írásbeli nyilatkozat (ideértve az elektronikus úton megküldött nyilatkozatot is) másik Fél általi kézhezvételének napját követő napon kezdődik. Az azonnali hatályú felmondás a felmondást tartalmazó írásbeli nyilatkozat másik Fél általi kézhezvétele napján hatályosul.

(12) Az Előfizetői Szerződés teljesítésében akadályozott Félnek – indokolatlan késedelem nélkül – írásban tájékoztatnia kell a másik Felet az akadályozó körülmények bekövetkezéséről.

(13) Prepaid fizetési mód esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésekor Szolgáltató köteles elszámolni az Előfizető Egyenlegével a megszűnést követő 30 napon belül.

(14) Az Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az Előfizető köteles megfizetni a VCC Live Szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat a Szolgáltatónak.

## 4. A Felek jogai és kötelezettségei

### 4.1 Érdekkörök

(1) Szolgáltató érdekkörébe esik:

- VCC Live központi rendszere
- VCC Live Desk Szoftver (pl. operátor és supervisor felület)
- VCC Live Szolgáltatás nyújtása jelen ÁSZF-ben vállalt minőségi célértékek tartásával
- a szolgáltatáshoz Szolgáltató által nyújtott hangszolgáltatás
- Szolgáltató által Szolgáltatás (mobil készülék valamint asztali számítógép segítségével történő) igénybevétele céljából Előfizető rendelkezésére bocsátott (operátori és adminisztrációs) Felhasználói Felület felületei
- Szolgáltató által a rögzített hangállományok letöltésére alkalmas szoftver (VCC Live Archiver)
- Szolgáltató által biztosított, alkalmazások összekapcsolódását biztosító publikus interfészek (API)
- Szolgáltató által tárolt adatok

(2) Szolgáltató érdekkörén kívül esik különösen:

- Publikus internet minősége, sávszélessége

- Más rendszerek által okozott túlterhelés (pl. hálózat, szoftver) miatt bekövetkező minőségromlás, hiba
- Távközlési hálózat
- Vis maior

(3) Előfizető érdekkörébe esik különösen:

- Előfizető oldali munkaállomások, perifériák, minőségi headset, operációs rendszer és szoftverek beszerzése, üzemeltetése
- Munkaállomások vírus és kártékony programmentes működtetése, valamint illetéktelen behatolók elleni védelme (pl tűzfal, vírusirtó)
- Helyi hálózat biztosítása valamint védelme
- Szolgáltató központi rendszeréig tartó megfelelő internet kapcsolat minősége, sebessége
- Hozzáférési jelszavak védelme, rendszeres módosítása
- Jogosultsági szintek kialakítása, jogosultságok kiosztása, visszavonása
- Felhasználói Felületek rendeltetésszerű használata
- Ügyfél Adatok jogszerű kezelése
- Más távközlési szolgáltatón keresztül igénybe vett távközlési szolgáltatás (pl. SIP trunk)

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

## 4.2 Előfizető jogai és kötelezettségei

- (1) Előfizetőt a VCC Live Szolgáltatás igénybevétele során megillető jogokat és kötelezettségeket a jelen ÁSZF, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Előfizető tudomásul veszi, hogy a részére a jelen ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben biztosított jogokat kizárólag a VCC Live Szolgáltatás igénybe vétele céljából gyakorolhatja.
- (2) Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a VCC Live Szolgáltatást igénybe venni és Végfelhasználók számára Hozzáférési Adatok megadásával hozzáférést biztosítani.
- (3) Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően köteles meggyőződni arról, hogy az igénybevétel helye szerinti országban jogosult-e a VCC Live Szolgáltatás igénybevételére.
- (4) Előfizető felel a Felhasználói Felület és a VCC Live Szolgáltatás rendeltetésszerű használatáért. Előfizető a VCC Live Szolgáltatás érdekében köteles gondoskodni a Végfelhasználók képzéséről.
- (5) Előfizető tudomásul veszi, hogy saját érdekkörébe tartozik a VCC Live Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges megfelelő minőségű valamint sávszélességű internet kapcsolat és szükség esetén helyi hálózat biztosítása, védelme, továbbá a Végfelhasználók számára szükséges munkaállomások, mobil eszközök, perifériák (különösen minőségi headset), operációs rendszer és szoftverek beszerzése, üzemeltetése. A VCC Live Szolgáltatás és a Felhasználói Felület igénybevételének minimális feltételeit a <https://vcc.live/download> oldal tartalmazza.

- (6) Előfizető felelős a Végfelhasználók Hozzáférési Adatainak bizalmas kezeléséért, továbbá felelős minden olyan tevékenységért, amely a Végfelhasználók Hozzáférési Adatainak felhasználásával történt. Előfizető felelős az Ügyfél Adatok magasabb szintű védelme érdekében történő IP cím alapú szűrés, kétfaktoros azonosítás (2FA), rendszeres jelszómódosítás, valamint az alapértelmezettnél szigorúbb jelszó szabályzat alkalmazásáért.
- (7) Előfizető felel azért, hogy Végfelhasználók kizárólag nevesített Hozzáférési Adatokat használjanak, továbbá azért, hogy egy hozzáférést egy Végfelhasználó vegyen igénybe.
- (8) Előfizető kötelessége az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjak határidőben történő megfizetése.
- (9) Előfizető előzetesen és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató a VCC Live Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi jogát és kötelezettségét valamely leányvállalata vagy kapcsolt vállalkozása számára átruházza.
- (10) Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató hiba megelőzése, elhárítása vagy Előfizető számára történő tanácsadás céljából az Előfizetői Fiókjába belépjen. Szolgáltató minden ilyen jellegű hozzáférést naplóz, amelyet Előfizető kérésére Előfizető rendelkezésére bocsát.
- (11) Előfizető kizárólagos felelőssége gondoskodni az Ügyfél Adatok – különösen rögzített hangállományok – jogszabály szerint meghatározott minimális és/vagy maximális időn belüli törléséről vagy anonimizálásáról.
- (12) Előfizető kizárólag abban az esetben jogosult a VCC Live Szolgáltatást tovább számlázni, amennyiben saját Ügyfél Adatainak kezelése céljából külső partnert/partnereket von be (kiszervezés). Előfizető az általa igénybe vett külső partner tevékenységéért úgy felel, mintha maga végezte volna, és köteles a külső partnert tájékoztatni az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségekről. Minden jelen bekezdésben nem engedélyezett esetben a VCC Live Szolgáltatás továbbértékesítése súlyos szerződésszegésnek minősül.
- (13) Előfizető felelős azért, hogy értesítés és azonosítás miatt rendelkezzen legalább egy ennek megfelelően beállított Admin Felhasználóval.

## 4.3 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- (1) Szolgáltató a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott minőségi célértékek szerint biztosítja Előfizető számára a VCC Live Szolgáltatás működését, beleértve a Központi Rendszer üzemeltetését, a Felhasználói Felületek biztosítását, hangállomány letöltő programot, publikus interfészeket (API).
- (2) Szolgáltató az Előfizető számára Felhasználói Felületet biztosít, amelyhez csak az Előfizető által megadott felhasználónévvel és jelszóval rendelkező Végfelhasználó férhet hozzá.
- (3) 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.
- (4) Szolgáltató jogosult a VCC Live Szolgáltatás biztosítása érdekében harmadik fél szolgáltatását is igénybe venni. Előfizető adatait is kezelő szolgáltatók valamint a nyújtott szolgáltatások listáját jelen ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

- (5) Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés Előfizető által történő megsértése esetén a VCC Live Szolgáltatást korlátozni és Előfizetőt felszólítani a jogsértés megszüntetésére.

## 4.4 Felelősség kizárása, korlátozása

- (1) Szolgáltatót nem terheli felelősség az érdekkörén kívül bekövetkezett vagy érdekkörén kívül a VCC Live Szolgáltatás használatának korlátozását okozó hibákból eredő károkért.
- (2) Szolgáltató nem felel a nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó késedelemből eredően Előfizetőt ért károkért.
- (3) Szolgáltató nem felel a hibásan megadott Felhasználói Adatok miatt meghíúsult értesítés, valamint az 6.1 pont (3) bekezdésében meghatározott azonosítás esetén a hibásan megadott Felhasználói Adatok alapján elvégzett téves azonosítás miatt.
- (4) Szolgáltató nem felel a harmadik fél által indított rosszindulatú támadások, kártékony programok miatt bekövetkező kiesésért, káreseményért, különösen, de nem kizárólag DDOS támadásért.
- (5) Szolgáltató nem felel VCC Live Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.
- (6) Szolgáltató nem felel harmadik fél távközlési hálózatában fellépő hibák, rendellenességek miatt bekövetkező károkért.
- (7) Az Előfizetői Szerződés megszűnése, VCC Live Szolgáltatás korlátozása, kiesése vagy bármilyen más ok miatt, Szolgáltató nem tartozik megtéríteni a VCC Live Szolgáltatást kiváltó más szolgáltatás vagy berendezés megvásárlásával, bérlésével, bevezetésével, üzemeltetésével kapcsolatos kiadásokat, valamint elmaradt hasznot.
- (8) Szolgáltató nem felel Előfizető által nem megfelelően kialakított jogosultsági szintek, valamint nem megfelelően védett vagy kezelt Hozzáférési Adatok miatt bekövetkező károkért.
- (9) 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 és Szolgáltatónak fel nem róható esemény miatt következett be (vis maior).

## 5. Díjfizetés és számlázás

- (1) Előfizetőnek lehetősége van a szerződéskötést megelőzően kiválasztani, hogy a szolgáltatás igénybevétele előtt (a továbbiakban: Prepaid fizetés), vagy a szolgáltatás igénybevétele után (a továbbiakban: Postpaid fizetés), havi elszámolás alapján kívánja a szolgáltatásért fizetendő díjakat kiegyenlíteni. A választott fizetési módot a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítik. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat (közvetített szolgáltatás) is, amelyeket Szolgáltató változatlan formában továbbértékesít Előfizető részére. Ebben az esetben Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlán feltünteti, hogy közvetített szolgáltatást tartalmaz.

- (2) Előfizető jogosult a fizetést elhalasztani, amennyiben a számlán szereplő szolgáltatások vagy a díjbekérő tartalma vitatott, vagy ha az adott esetben szükséges egyéb alátámasztó dokumentáció hiányos. Ilyen halasztás esetén a fizetési határidő azon a napon kezdődik, amikor a vitatott kérdés a felek között tisztázódik.
- (3) A Szolgáltató valamennyi számláját akként kézbesíti az Előfizetőnek, hogy azt a VCC Live Desk felületén a megfelelő pénzügyi jogosultsággal rendelkező felhasználók számára elérhetővé teszi, továbbá az Előfizető külön kérése esetén részére azt postai úton megküldi.

## 5.1. Prepaid fizetési mód

### 5.1.1. A díjfizetés módja

- (1) Az Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatásokért fizetendő Díjat a Szolgáltató bankszámlájára történő banki átutalással fizeti meg a Szolgáltatás igénybevétele előtt. A Szolgáltató az Előfizető által megfizetett összeget az Előfizető egyenlegén írja jóvá és tartja nyilván (a továbbiakban: Egyenleg). A Szolgáltató az első esedékes díjról minden esetben Díjbekérőt küld Előfizető részére, amely az Előfizetői Szerződés mellékletét képezi. A Díjbekérő alapján az Előfizető elvégezheti a Díjbekérőn szereplő adatok szerint a banki utalást. A banki átutalás közleményében Előfizető köteles feltüntetni a Díjbekérő sorszámát és az Előfizetői Fiók nevét. A későbbi díjakról a Szolgáltató csak az Előfizető kérésére küld Díjbekérőt.
- (2) Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított 1 (egy) munkanapon belül Szolgáltató az összeget jóváírja Előfizető Egyenlegén.
- (3) Az Egyenlegre feltöltött összeg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg azzal, hogy a feltöltés összege nem lehet kevesebb 100.000 Ft-nál. (a továbbiakban „Minimális Feltöltés Összege”).
- (4) Az Előfizető addig jogosult a Szolgáltatások igénybevételére, ameddig az Egyenlege fedezi az igénybe venni kívánt szolgáltatásokért fizetendő díjakat. Előfizető az összeg Egyenlegen történő jóváírásától kezdődően jogosult a Szolgáltatás igénybevételére.
- (5) Amennyiben Előfizető egymást követő legalább három alkalommal a Minimális Feltöltés Összege alatti mértékben tölti fel Egyenlegét, úgy Szolgáltató jogosult 3000 Ft adminisztrációs díj Előfizető terhére történő kiszámlázására.

### 5.1.2. A számlázás módja

- (1) A Szolgáltató az átutalt összegről előlegrszámlát állít ki.
- (2) Szolgáltató napi rendszerességgel levonja az adott napon esedékessé vált egyszeri vagy rendszeres díjakat, amelyről emailben értesítést küld az Előfizetőnek. Amennyiben a Szolgáltató távközlési szolgáltatást is nyújt az Előfizető részére, az értesítésben az Előfizető által megfizetett díjakat olyan bontásban tünteti fel a Szolgáltató, amely alapján a VCC Live Szolgáltatásért és a távközlési szolgáltatásért fizetendő Díjak elkülöníthetőek.
- (3) Az Előfizető az Egyenlegét (feltöltéseket és levonásokat) a felhasználónévvel és jelszóval védett, a VCC Live Desk erre kialakított felületén bármikor megtekintheti.
- (4) Tárgyhót követő hónap 2. munkanapjáig 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 követő 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. A számla kiegyenlítéséig a Szolgáltató alkalmazhatja a jelen ÁSZF 5.1.3. pontja szerinti korlátozást.
- (6) Előfizető a végszámlával szemben a fizetési határidő lejártáig élhet reklamációval a Szolgáltató felé. Az Előfizető által bejelentett számlázási reklamációt Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja. Amennyiben hibás – az Előfizetői 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 Előfizetőt emailben értesíti a kivizsgálás eredményéről. Előfizető a VCC Live Deskben visszamenőleg megtekintheti a hibás, valamint a már helyesen levont összegeket is.

## 5.1.3 Korlátozás

- (1) Amennyiben Előfizető Egyenlege 0 Ft összeg vagy az alá csökken, automatikus korlátozás lép érvénybe a következők szerint:

Korlátozás szintjei	Nap	Korlátozás menete
0. szint	0. nap	Nincs korlátozás, egyenlege a nap elején még pozitív. Megjelenik egy értesítés, hogy az egyenleg a következő napra lemerülhet.
1.szint	1. nap	Nincs korlátozás. Megjelenik egy értesítés, hogy az egyenleg lemerült.
2.szint	2-4. nap	Részleges korlátozás. Az Admin Felhasználók nem, de az Operátor Felhasználók be tudnak jelentkezni.
3. szint	5. naptól kezdődően	Teljes korlátozás. A Felhasználók nem tudnak bejelentkezni.

- (2) A Szolgáltató jogosult Előfizetőnek kiszámlázni a szolgáltatás visszaállításának jelen ÁSZF 1. számú mellékletben meghatározott díját.
- (3) A Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére haladéktalanul megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez.
- (4) Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést a teljes korlátozástól számított 8 (nyolc) naptári nap után 8 (nyolc) napos felmondási idővel felmondani, amennyiben Előfizető az érintett időszakban nem tölti fel Egyenlegét.

## 5.2 Postpaid fizetési mód

### 5.2.1 Igénybevétel feltétele

- (1) Amennyiben Előfizető postpaid fizetési móddal szerződik Szolgáltatóval, Előfizető köteles az előzetes becslés alapján kiszámított 3 (három) havi óvadékot (kauciót) átutalni Szolgáltató bankszámlájára az



Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követő 3 (három) munkanapon belül. Az óvadékot Szolgáltató abban az esetben használhatja fel, amennyiben Előfizető nem fizeti meg a számlán feltüntetett határidőben a tartozását és a számlát nem kifogásolta meg.

- (2) Az óvadék összege naptári negyedévente, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása esetén felülvizsgálatra kerül, és az előző 3 hónap átlaga alapján kerül kiszámításra. Amennyiben az így kiszámított igénybe vett szolgáltatás (forgalom) átlaga vagy az Előfizető előzetes becslése és a befizetett óvadék között minimum 20 %-os eltérés mutatkozik, azaz az igénybe vett szolgáltatás mértéke meghaladja az óvadékot, Előfizető köteles a különbözetet Szolgáltató bankszámlájára 15 napon belül átutalni, illetve amennyiben az igénybe vett szolgáltatás átlaga alapján a Szolgáltatót megillető díj kevesebb a befizetett óvadéknál, akkor Szolgáltató a különbözetet Előfizető kérésére 15 napon belül visszautalja.
- (3) Az óvadék esetleges korábbi díjtartozásokkal és az utolsó havi havidíjjal csökkentett összegét Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszautalja Előfizető bankszámlájára.

## 5.2.2 A díjfizetés módja

- (1) Az Előfizető a Díjat a Szolgáltatás igénybevételét követően utólag, havi elszámolás keretében egyenlíti ki.

## 5.2.3 A számlázás módja

- (1) Szolgáltató az esedékes díjakról havonta, 8 napos fizetési határidővel számlát állít ki.
- (2) Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számla ellenértékét a számlán található határidő lejártáig átutalás útján megfizetni.
- (3) Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában feltüntetett fizetési határidőben kifogásolhatja meg. Az Előfizető által bejelentett számlázási reklamációt Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja. Szolgáltató Előfizetőt emailben értesíti a kivizsgálás eredményéről.

## 5.2.4 Korlátozás

- (1) Amennyiben Előfizető nem fizette meg a Szolgáltató által megküldött számlában feltüntetett határidőben a díjtartozását, Szolgáltató fizetési emlékeztetőt küld Előfizető részére, melyben további 5 napos határidőt biztosít.
- (2) Amennyiben a fizetési emlékeztetőben szereplő határidő is eredménytelenül telik el, Szolgáltató fizetési felszólítást küld Előfizető részére, amelyben 5 (öt) napos határidő tűzésével felszólítja az Előfizetőt a tartozás kiegyenlítésére.
- (3) Amennyiben az Előfizető a fizetési felszólításban megjelölt 5 napos határidőt követően sem fizeti meg a tartozását vagy Előfizető az 5.2.1 pontban meghatározottak szerint óvadékot határidőre nem egészíti ki, a Szolgáltatónak jogában áll a fennálló díjtartozás kiegyenlítéséig, illetve az óvadék kiegészítéséig a szolgáltatást korlátozni az alábbiak szerint:

Korlátozás szintjei	Korlátozás menete
---------------------	-------------------



0. szint	Figyelmeztető üzenet arról, hogy a számla fizetési határideje lejárt
1. szint	Fizetési felszólításban szereplő határidő utolsó napján figyelmeztető üzenet arról, hogy következő nappal a supervisor/admin felhasználók korlátozása lép életbe
2. szint	Fizetési felszólításban szereplő határidő leteltét követő napon elindul a korlátozás, azaz az operátorok még be tudnak lépni, de a supervisor/admin felhasználók nem
3. szint	Minden felhasználó belépésének korlátozása (fizetési felszólításban megjelölt határidő lejártát követő 2. nap)

- (4) A Szolgáltató jogosult kiszámlázni a szolgáltatás visszaállításának jelen ÁSZF 1. számú mellékletben meghatározott díját Előfizetőnek.
- (5) A Szolgáltató a (3) bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére haladéktalanul megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez.
- (6) A Szolgáltató a (3) bekezdés szerinti korlátozás helyett, illetve a korlátozást követően jogosult az Előfizetői Szerződést a jelen ÁSZF 3.3 pont (7) bekezdése szerint felmondani.

## 6. Terméktámogatás

### 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) Előfizető VCC Live Szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, panaszait, kérdéseit Szolgáltató ügyfélszolgálatán köteles bejelenteni, amelyet Szolgáltató köteles dokumentálni, kivizsgálni.
- (3) Szolgáltató adatvédelmi és biztonsági okokból csak egyértelműen azonosított Admin 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 a Felhasználói Adatokkal történő összehasonlítását.
- (4) Felek kötelesek a bejelentések lehető legrövidebb időn belüli kezelése érdekében együttműködni, a bejelentés kezeléséhez szükséges összes részletet egymással megosztani.
- (5) Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét, a Szolgáltató felé történő bejelentés tartalmi követelményeit és a bejelentés kezelésének folyamatát jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.
- (6) Szolgáltató hibás működés esetén csak akkor vonható felelősségre, ha Előfizető az adott hibát Szolgáltató jelen ÁSZF 3. 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, valamint az 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.

- (7) Nem számít a Szolgáltató késedelmének, amennyiben Szolgáltató az 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 az Előfizetői 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) Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás továbbfejlesztése és tökéletesítése érdekében Szolgáltató hardware információkat gyűjt Előfizető eszközeiről (processzorok száma, órajele, kihasználtsága, RAM mérete, foglalt/szabad RAM, HDD méret, szabad tárhely, vezetékes/wifi kapcsolat, IP cím). Az Előfizető a hardware információk gyűjtését telepítésenként letilthatja helyi beállítás segítségével.
- (3) 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 a Felhasználói Adatok felhasználásával emailben és/vagy a VCC Live Szolgáltatás üzenetküldő rendszerén keresztül értesíti Előfizetőt, valamint Előfizető azon Admin Felhasználóit, akik a VCC Live Desk technikai jellegű értesítéseire feliratkoztak. A kliens program automatikusan frissül a bejelentkezési folyamat közben.
- (4) Szolgáltató naptári negyedévente egy alkalommal, 4 órás kiesést nem meghaladó karbantartást hajthat végre, amelyet köteles Előfizető számára 10 munkanappal korábban jelezni és az időpontot az Előfizetők felhasználási szokásainak figyelembe vételével, a lehető legkisebb kiesésre törekedve meghatározni.
- (5) 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.
- (6) Az aktuálístól eltérő verziójú VCC Live Desk szoftver frissítését a Szolgáltató csak abban az esetben tudja garantálni, amennyiben az nem több, mint 10 verzióval korábbi. Régebbi verzió esetén előfordulhat, hogy a <https://vcc.live/hu/letoltesek/> oldalról lesz szükséges telepíteni a szoftver legújabb verzióját.

## 7. Felhasználási jog

- (1) Előfizető tudomásul veszi, hogy a **VCC Live Group Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A 5. em., cégjegyzékszám: 01-10-141046, adószám: 24670023-2-43) (a továbbiakban: Jogtulajdonos) tulajdonát képezik az általa fejlesztett számítógépi programok

(forrásprogram, kód ill. tárgyi program) és ezek valamennyi („online” és nyomtatott) dokumentációja ill. ezek bármilyen formában rögzített minden fajtája, továbbá a fejlesztés, üzemeltetés során előállított bármilyen dokumentum, beleértve az eljárásokat, procedúrákat, szabályozásokat, munkafolyamatokat, az alkalmazott módszertanok kontextusát (pl. irányítási rendszerek, IMS, ISMS, SMS), melyek üzleti titoknak minősülnek. A Szoftver a szerzői jog, valamint egyéb, a szellemi tulajdonra vonatkozó törvények védelme alatt áll, azok jogosultja a Jogtulajdonos. A Jogtulajdonos a Szolgáltató anyavállalata. A Jogtulajdonos és a Szolgáltató között létrejött szerződés értelmében a Jogtulajdonos feljogosította a Szolgáltatót a Szoftvernek a Szolgáltatás nyújtása keretében történő nyújtására, valamint arra, hogy a Szolgáltatás igénybevételére vele Előfizetői Szerződést kötő előfizetők részére biztosítsa a Szoftver használatát (licenc).

- (2) Előfizető a VCC Live Desk Szoftver vagy egyéb a Szolgáltató által kiadott Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver telepítésekor köteles elfogadni a felhasználásra vonatkozó feltételeket.
- (3) Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében a Szoftver, illetve bármely eleme tulajdonjoga az Előfizetőre nem kerül átruházásra. Az Előfizetői Szerződés szerinti felhasználási jog a jelen 7. pontban foglalt korlátozásokkal illeti meg az Előfizetőt. Ennek megfelelően:
  - a használati jog kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott VCC Live Szolgáltatás használata során illeti meg az Előfizetőt
  - az Előfizető nem ruházhatja át a Szoftver használati jogát és nem adhatja másnak licencbe, kivéve 4.2 pont (12) bekezdésében meghatározott kiszervezés esetét
- (4) Előfizető nem másolhatja, nem módosíthatja a Szoftvert vagy annak bármely elemét, nem készíthet belőle származó munkát, valamint sem közvetlen sem közvetett módon nem fejthet vissza programkódot és nem kutathat forráskódot, objektumkódot, vagy alapstruktúrákat, ötleteket, algoritmusokat.
- (5) Az Előfizető által felvetett, illetve a megrendelt üzleti igényekre, problémákra létrejövő megoldások, fejlesztések Szolgáltató szellemi termékét képezik, amelyet Szolgáltató szabadon felhasználhat, továbbfejleszhet, és ellenszolgáltatásra tarthat igényt – amely esetben Felek külön fejlesztési keretmegállapodást kötnek –, ugyanakkor Előfizető Szolgáltatótól semmilyen jogcímen nem igényelhet ellenszolgáltatást.
- (6) Előfizető tudomásul veszi, hogy a jelen 7. pont (4) bekezdésének megszegésével végrehajtott bármilyen módosítás súlyos szerződésszegésnek minősül, valamint a Szolgáltató a továbbiakban semmilyen felelősséget nem vállal a Szoftver működésével kapcsolatban.
- (7) Előfizető haladéktalanul köteles Szolgáltatót tájékoztatni a Jogtulajdonosnak a Szoftveren fennálló jogai megsértésére vonatkozó és tudomására jutó esetekről, és segítséget nyújtani a Jogtulajdonos Szoftverre vonatkozó jogainak érvényesítésében.
- (8) Végfelhasználó a VCC Live Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver telepítésekor köteles elfogadni a felhasználásra vonatkozó rendelkezéseket.
- (9) A jelen 7. pont rendelkezései a frissítés során kapott kódokra is megfelelően alkalmazandóak.
- (10) Szolgáltató kijelenti és szavatolja, hogy a Szoftver használatára az Előfizetőnek biztosított jogokat nem sérti, illetve korlátozza harmadik személynek a Szoftveren fennálló joga.

## 8. Titoktartás

- (1) Felek "Bizalmas Információnak" minősítenek minden, az Előfizetői Szerződés létrejöttével és tartalmával kapcsolatos információt, valamint a Felek által írásban, szóban vagy más módon, akár közvetve, akár közvetlenül átadott információt, amelyeket valamelyik Fél a másik Fél számára az Előfizetői Szerződés hatályba lépése előtt vagy után feltárt.
- (2) Az Előfizetői Szerződés hatálya alatt, illetve az Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnését követően valamennyi szerződő Fél vállalja a másik Féltől kapott Bizalmas Információk tekintetében, hogy:
- a) megvédi az ilyen Bizalmas Információkat bármely harmadik félnek történő átadástól legalább olyan gondossággal eljárva, amellyel a hasonló saját tulajdonában lévő vagy Bizalmas Információkat védelmezi a jogosulatlan felhasználással vagy közzététellel szemben (de legalább az ésszerűen elvárható gondossággal); és
  - b) a Bizalmas Információkat harmadik személy számára csak a másik szerződő Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával tárja fel;
  - c) a Bizalmas Információkat kizárólag az Előfizetői Szerződés alapján fennálló kötelezettségei teljesítése vagy jogai érvényesítése érdekében és az ezekhez szükséges mértékben használja fel;
  - d) kizárólag az olyan, saját irányítása és felügyelete alatt álló személyekre (munkavállalók, leányvállalatok, ügynökök) korlátozza az ilyen Bizalmas Információkhoz való hozzáférést illetve azok terjesztését, akiknek szükségük van nevezett Bizalmas Információkra az Előfizetői Szerződés teljesítése érdekében, és biztosítja, hogy ezek a személyek tisztában legyenek az Előfizetői Szerződés szerinti titoktartási kötelezettségekről, és azokat magukra nézve kötelezőnek fogadják el
  - e) az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az elektronikus formában tárolt dokumentumok esetén véglegesen törli az anyagot (kivéve az olyan anyagokat, amelyeket a hordozó médium sajátosságai miatt nem lehet törölni: ezek esetében a hordozó médiumot kell megsemmisíteni vagy az Átadó Félnak visszaadni)
  - f) a fenti (e) alpont alá nem tartozó anyagok esetében: visszaadni az Átadó Félnak vagy megsemmisíteni.
- (3) A fenti kötelezettségek nem vonatkoznak azokra a Bizalmas Információkra, amelyek:
- a) az Egyedi Előfizetői Szerződés kelte szerint vagy bármikor az Egyedi Előfizetői Szerződés kelte után már az Előfizetői Szerződés megsértése nélkül váltak nyilvánosan hozzáférhetővé és könnyen beszerezhetővé;
  - b) a későbbiek során harmadik személytől származóan, jogszerűen kerültek a Fél birtokába anélkül, hogy a titoktartási kötelezettségvállalások megsértésére kerülne sor;
  - c) azokat jogszabály alapján vagy hatósági felszólításra kell közzétenni, feltéve, hogy az ilyen felszólítás címzettje haladéktalanul értesíti a másik szerződő Felet a kérelem kézhezvételéről, és a tőle elvárható módon együttműködik a Bizalmas Információk megfelelő védelmében

illetve más módon megkísérli megakadályozni, vagy korlátozni az ilyen közzétételt; továbbá az ilyen közzététel mindenkor és kizárólag azon információkra korlátozódik, amelyek közzétételét jogszabály kötelezően írja elő.

- (4) Ha bármelyik Fél a Bizalmas Információt az Előfizetői Szerződésben foglalt feltételeket megszegve használja fel, adja át harmadik személynek, vagy hozza nyilvánosságra, és ezáltal a másik Félnek kárt okoz, a kárt szenvedett Fél követelheti mindazon kárának megtérítését, amelyek a károkozó magatartással összefüggésben érték, ideértve valamennyi veszteségét és az elmaradt hasznot is.
- (5) Jelen 8. pontban foglalt titoktartási kötelezettség Feleket az Előfizetői Szerződés bármilyen okból történő megszűnését követő 3 (három) évig terheli.

## 9. Szolgáltatások

### 9.1 Alapszolgáltatások

#### 9.1.1 VCC Live Desk

- (1) A VCC Live Desk egy számítógépes szoftver, amely egy komplett felhő alapú contact center megoldást nyújt. A VCC Live Desk futtatásához hardver eszközök (asztali vagy hordozható számítógép és mikrofonos fejhallgató), stabil internetkapcsolat, valamint a szolgáltatás előfizetésére van szükség.
- (2) A VCC Live Desk szabadon letölthető a webről, a szolgáltatás működéséhez szükséges licenc, valamint az adminisztrátor felhasználó belépési adatai a szerződéskötést követően kerülnek átadásra az Előfizető részére. A belépési adatok: a cégnév alapján létrehozott "account", a felhasználó neve alapján létrehozott felhasználónév, és a belépési jelszó.
- (3) A VCC Live Desk szoftverhez való hozzáférés révén lehetőség van ügynevezett contact center tevékenységek folytatására, valamint többek között projektek létrehozására, erőforrások kezelésére, felhasználók létrehozására, valamint a felhasználók jogosultságainak kezelésére. Az admin és supervisor jogosultságokkal rendelkező felhasználók számára lehetőség van a hívások, projektek, felhasználói tevékenységek és egyéb munkafolyamatok monitorozására, a hívások hangállományainak letöltésére és tárolására, valamint statisztikák lekérdezésére. SMS , email és chat alapú szöveges üzenetek küldésére is képes a VCC Live Desk. Egyes funkciók és szolgáltatások elérhetősége, valamint az elérhető licencek száma a VCC Live Deskben, a megvásárolt szolgáltatáscsomag alapján kerül meghatározásra.
- (4) A licencdíjon túl számlázásra kerül a felhasznált tárhely, valamint a telekommunikációs (hanghívások és SMS-es) szolgáltatás igénybevételének díja is a telekommunikációs szolgáltató által meghatározott díjszabás alapján.

#### 9.1.2 VCC Live Pay

- (1) A VCC Live Pay egy fizetési szolgáltatás, amely - a VCC Live Desk szoftveren keresztül intézett hívások esetén - lehetővé teszi a hívó, vagy hívott felek általi, hívás közben történő bankkártyás fizetést.

- (2) VCC Live szolgáltatásból indított kimenő hívás esetén hívott fél, bejövő hívás esetén hívó fél biztonságosan, telefonja nyomógombjai, vagy érintőképernyőjének segítségével megadhatja bankkártyaadatát (bankkártyaszám, érvényességi dátum, CVC kód), hívás közbeni bankkártyás fizetéskor. A DTMF kódokat Szolgáltató a beszélgetésből kiszűri, az így megadott bankkártyaadatokat a VCC Live Pay nem továbbítja Előfizető felé, a hívást követően nem tárolja, azonban fizetéskor titkosított csatornán keresztül továbbítja Előfizető által kiválasztott pénzügyi szolgáltató fizetési rendszere felé, amely az adatok hitelesítése, valamint a fedezet ellenőrzése után megerősíti a tranzakció sikerességét.
- (3) Szolgáltató VCC Live Pay rendszere rendelkezik a kártyatársaságok független szervezete által auditált PCI DSS tanúsítvánnyal. A PCI DSS a kártyatársaságok által életre hívott közös nemzetközi adatbiztonsági szabvány, amely informatikai, üzemeltetési, logikai, adminisztratív, fizikai védelmi intézkedéseket és 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 biztonságát.
- (4) Szolgáltató e szolgáltatása nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak, így arra nem vonatkoznak a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, illetve a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény, valamint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. rendelkezései.
- (5) A VCC Live Pay szolgáltatással a Szolgáltató az Előfizető által választott fizetési szolgáltató (bank vagy pénzügyi szolgáltató és általa biztosított payment gateway) által nyújtott bankkártyás fizetési mód műszaki támogatását biztosítja, ennek megfelelően a Szolgáltató nem kerül közvetlen jogviszonyba sem a fizetési szolgáltatóval, sem az Előfizető által harmadik személyeknek nyújtott szolgáltatások igénybe vevőivel (a továbbiakban: Vevő). Szolgáltató kizárólag az Előfizetővel kerül jogviszonyba, ennek megfelelően nem részese az Előfizető és a Vevő között a vásárolt termékkel, vagy nyújtott szolgáltatással kapcsolatban felmerülő esetleges jogvitának.
- (6) Előfizető köteles gondoskodni a VCC Live Pay szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a jelen ÁSZF 6. sz. mellékletében felsorolt fizetési szolgáltatók valamelyikével kötendő szerződések megkötéséről. Előfizető tudomásul veszi, hogy az általa választott fizetési szolgáltatónak rendelkeznie kell érvényes PCI DSS tanúsítvánnyal, vagy ennek hiányában a Visa, MasterCard, American Express kártyatársaságok megfelelő engedélyével.
- (7) Az Előfizető, illetve az Előfizető operátora a Vevővel folytatott beszélgetés során köteles a Vevőt figyelmeztetni arra, hogy a Vevő kizárólag a telefon nyomógombjainak vagy érintőképernyőjének segítségével adhatja meg bankkártya adatait. Amennyiben ennek ellenére bármilyen bankkártya adat az Előfizető, illetve az operátor tudomására jut, köteles erről haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót.
- (8) Előfizető 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

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy az Előfizető nem felel meg a fenti követelményeknek, bármikor jogosult azonnali hatállyal megszüntetni az Előfizetőnek a VCC Live Pay szolgáltatáshoz való hozzáférését.

- (9) Előfizető 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 Előfizető által használat más interfészen (API) keresztül ne legyen sebezhető.
- (10) Amennyiben Szolgáltató úgy ítéli meg, vagy arra vonatkozó körülmény merül fel, hogy a VCC Live Pay sértetlensége az Előfizető oldaláról nincs megfelelően biztosítva, jogosult a VCC Live Pay szolgáltatást – az Előfizető egyidejű értesítése mellett- felfüggeszteni.
- (11) Előfizető köteles a kártyás fizetést végző alkalmazottak részére biztonságtechnikai oktatást tartani a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képező útmutatóban foglaltaknak megfelelően, és arról jegyzőkönyvet vezetni.
- (12) A VCC Live Pay szolgáltatásért az Előfizető által fizetendő díjakat a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A díjak megfizetésére és számlázására egyebekben a jelen ÁSZF 5. pontjában foglaltak az irányadóak.
- (13) Előfizető 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 Előfizető a Szolgáltatóval szemben semmilyen igényt nem jogosult érvényesíteni.
- (14) A VCC Live Pay szolgáltatás csak olyan távközlési szolgáltató közreműködésével biztosítható, amely képes a kommunikációs csatornák teljeskörű titkosítására (SIP-TLS, SRTP).

### 9.1.3 VCC Live Storage

- (1) A VCC Live Storage egy felhőalapú tárhelyszolgáltatás, amely képes a VCC Live Desk szolgáltatáshoz kapcsolódó hangállományokat, emaileket, továbbá backup-okat tárolni.
- (2) Az Előfizetői csomag részeként az Előfizető részére ingyenesen biztosított tárhelyszolgáltatás mérete 10 GB. A tárhelyszolgáltatás havidíja a hónap utolsó napján tárolt adatmennyiség alapján kerül meghatározásra. Amennyiben a tárolandó adatok mértéke meghaladja a 10 GB méretet, Szolgáltató jogosult 5 000 Ft/hó/100 GB díjat felszámítani.
- (3) A VCC Live Storage segítségével tárolt hangállományokat az Előfizető a VCC Live Desk segítségével manuálisan vagy a VCC Live Archiver program segítségével automatizáltan tudja letölteni.
- (4) A VCC Live Desk szoftverben külön-külön beállítható, hogy a még nem archivált, valamint a VCC Live Archiver program segítségével már archivált hangállományok a beszélgetéstől számított mennyi idő után kerüljenek automatikusan a lomtárba. A lomtárban lévő hangállományokat külön beállítás alapján, a megadott idő letelte után automatikusan és visszaállíthatatlanul törli a rendszer. A lomtárban található hangállományok nem érhetőek el és nem tölthetők le. Ha egy lomtárban lévő elemet kíván letölteni, vissza kell állítania azt, amelyhez a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának segítségével szükséges. A lomtárba került elemek továbbra is foglalják a tárhelyet, így használata a tárhelyszolgáltatás díjának megfelelően számlázásra kerül.



## 9.1.4 VCC Live Archiver

- (1) A VCC Live Archiver program képes a VCC Live Szolgáltatáson keresztül folytatott, bejövő és kimenő hívások közben keletkezett hangállományokat letölteni és archiválni. A program a felhasználó által megadott helyre, megadott időközönként archivál.
- (2) A VCC Live Archiver program a Szolgáltató által tárolt hangállományokat archiválja. A Szolgáltató az Előfizető contact center tevékenysége során keletkezett hangállományokat tárolja, melyhez a csomagban meghatározott tárhelyet biztosítunk. Havidíja a hónap utolsó napján tárolt adatmennyiség alapján kerül meghatározásra.

## 9.1.5 VCC Live AVMD (Automatikus Hangposta Felismerés szolgáltatás)

- (1) Az Automatikus Hangposta Felismerés szolgáltatás képes felismerni és kiszűrni azokat a hívásokat, amelyeket egy hangposta rendszer válaszolt meg azon háttérzajok alapján, amelyek általában hangfelvételeken vannak jelen.
- (2) Az Automatikus Hangposta Felismerés szolgáltatást manuálisan engedélyezni kell az Előfizető számára a Szolgáltató által. A beállítási folyamat része egy előzetes tesztelési időszak. Ezen időszak alatt az Automatikus Hangposta Felismerés szolgáltatást konfiguráljuk úgy, hogy minél nagyobb pontossággal képes legyen felismerni a hangposta rendszereket egy adott országból vagy telekommunikációs szolgáltató irányából érkező hívás esetén.
- (3) Az Előfizető beállíthatja a VCC Live Desk szoftverben, hogy mi történjen, ha az Automatikus Hangposta Felismerés szolgáltatás úgy észleli, hogy egy hangposta rendszer válaszolt a hívásra. Ilyen esetben a VCC Live Desk szoftver képes megszakítani a hívást és egy adott terminációt hozzárendelni a rekordhoz, vagy átirányíthatja a Végfelhasználót egy meghatározott folyamatra vagy egy másik projektbe.

## 9.1.6 VCC Live Text-to-Speech

- (1) A VCC Live Desk szoftverben megtalálható Text-to-Speech funkció bármilyen szöveget képes élethűen kimondott beszéddé alakítani, mindezt egy harmadik fél szolgáltató által biztosított, mesterséges intelligencia-technológián alapuló API segítségével. A begépzett szövegből a rendszer egy WAV fájlt generál, amelyet előfizetőink felhasználhatnak IVR rendszereikben, mint üdvözlőszövegek, illetve, mint az IVR-ban történő navigációra alkalmas támpontok.

## 9.1.7 VCC Live Speech-to-Text

- (1) A VCC Live Desk szoftverben megtalálható Speech-to-Text funkció képes a beszédet leírt szöveggé alakítani, mindezt egy harmadik fél szolgáltató által biztosított, mesterséges intelligencia-technológián alapuló API segítségével. A funkció több mint 100 nyelven és azok különféle változatain érhető el.

## 9.1.8 VCC Live Language Detection

- (1) A VCC Live Desk szoftverben megtalálható Language Recognition, azaz nyelvfelismerő funkció segítségével a VCC Live Desk szoftver automatikusan felismeri, hogy milyen nyelven íródtak a beérkező e-mail üzenetek.
- (2) A funkció bekapcsolásával egy új, "Nyelv" feliratú oszlop jelenik meg az alábbi felületeken:



Az operátori felületen az E-mail > Bejövő szekcióban

A Supervisor-i felületen a projekt > Logok és statisztikák > E-mail log szekcióban.

## 9.2 Csatornák

### 9.2.1 VCC Live Voice

- (1) A contact center tevékenységek lebonyolításának többsége hanghívásokon alapul, amely lehet kimenő vagy bejövő hívás is. A VCC Live Desk szoftver segítségével vezetékes, mobil és VoIP (Voice over Internet Protocol) hívások is lebonyolíthatók minden országba.

### 9.2.2 VCC Live SMS

- (1) A VCC Live Desk szoftver segítségével SMS alapú szöveges üzenetet is küldhetünk. Üzleti igénytől függően lehetőség van egyszerre több, vagy egy kontakt (telefonszám) részére kiküldeni a szöveges üzeneteket. SMS-t termináció alapján, egyedileg vagy tömegesen lehet küldeni.
- (2) A SMS tartalma lehet szöveges tartalom és hivatkozás adatokra. Lehetőség van projektenként több SMS sablon létrehozására és felvételére is, így az operátorok a hívás kimenetele alapján küldhetik a megfelelő üzenetet.

### 9.2.3 VCC Live Mail

- (1) A VCC Live Desk szoftver segítségével email alapú üzeneteket is küldhetünk. Üzleti igénytől függően lehetőség van egyszerre több, vagy egy kontakt (email cím) részére kiküldeni a szöveges üzeneteket. Emailt termináció alapján, egyedileg vagy tömegesen lehet küldeni.
- (2) Az email tartalma lehet szöveges tartalom és hivatkozás adatokra. Lehetőség van projektenként több email sablon létrehozására és felvételére is, így az operátorok a hívás kimenetele alapján küldhetik ki a megfelelő üzenetet. Az email sablonok HTML kódban is szerkeszthetőek, és csatolmányok hozzáadására is van lehetőség.

### 9.2.4 VCC Live Chat

- (1) A VCC Live Desk Szoftver segítségével egyszerű szöveges üzeneteket is fogadhat és küldhet a projekthez hozzárendelt operátor.
- (2) Előfizető a Felhasználói Felületen elérhető program kód segítségével Előfizető weboldalába integrálhatja a látogatók által használható chat ablakot.

### 9.2.5 Felelősségkorlátozás

- (1) A Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a fenti szolgáltatások és csatornák igénybevételével elektronikus hirdetés természetes személy, mint a reklám címzettje részére közvetlen megkeresés céljából kizárólag akkor küldhető, ha ahhoz az elektronikus hirdetés címzettje előzetesen, egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. Az elektronikus hirdetésküldés egyéb részletszabályait a hatályos jogszabályok tartalmazzák.

- (2) Szolgáltató tájékoztatja továbbá Előfizetőt, hogy a fenti szolgáltatások igénybevétele során az Előfizető által küldött email, SMS, chat, hang illetve minden egyéb tartalomért Előfizető teljes felelősséggel tartozik, valamint a szolgáltatás jogszabályba ütköző használatért az Előfizetőt teljes felelősség terheli.

## 10. Záró rendelkezések

- (1) Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató – Előfizető ellenkező kéréséig – referencialistáján felhasználja Előfizető cégnevét, webcímét és logóját az általa igénybevett szolgáltatások megjelölésével.
- (2) Jelen ÁSZF-ben szereplő határidők számítására a Közép-Európai időzóna (CET) számít irányadónak.
- (3) Amennyiben a jelen ÁSZF egyes rendelkezései érvénytelenek vagy érvénytelenné válnak, úgy ez nem érinti az egyéb rendelkezések hatályát. Az érvénytelen rendelkezések helyett - hacsak jogszabály kötelezően nem rendelkezik - olyan szabályt kell alkalmazni, amely a legközelebb áll ahhoz, amire a Felek akarata a rendelkezés eredeti célja alapján irányult.
- (4) Az Előfizetői Szerződés értelmezésére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései irányadók. Az Előfizetői Szerződésből eredő jogviták elbírálására a Felek közös akarattal kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok joghatóságát.

## 11. Mellékletek, kapcsolódó dokumentumok

- (1) A mellékletek jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik:
- 1. számú melléklet: Díjszabás
  - 2. sz. melléklet: Adatkezelés, adatvédelem
  - 3. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat
  - 4. sz. melléklet: Minőségi célértékek, kártérítés
  - 5. sz. melléklet: VCC Live Pay biztonságtechnikai oktatás és jegyzőkönyv
  - 6. sz. melléklet: Harmadik fél által nyújtott szolgáltatások
  - 7. sz. melléklet: Adatközpontok listája
  - 8. sz. melléklet: SIP trunk kiépítés folyamata
  - 9. sz. melléklet: Felmondólevél tervezetek
- (2) Kapcsolódó tartalmak, dokumentumok, tanúsítványok
- [Alkalmazások letöltése és igénybevétel feltételei, rendszerkövetelmények](#)
  - [API és fejlesztői dokumentáció](#)
  - [Adatbiztonsági irányelv / Security overview](#)
  - [PCI-DSS tanúsítvány](#)
  - [ISO 22301 tanúsítvány](#)
  - [ISO 27001 tanúsítvány](#)

- (3) Szolgáltató 11. pont (2) bekezdésben meghatározott Kapcsolódó dokumentumok tartalmát Előfizető előzetes értesítése nélkül kiegészítheti, módosíthatja és publikálhatja.

# 1. számú melléklet - Díjszabás

## 1. Licenc díj

	<b>STANDARD</b> Hatékonyságnövelés s kis és közepes call centereknek	<b>PROFESSIONAL</b> Innovatív szolgáltatások professzionális call és contact centereknek	<b>MULTICHANNEL</b> Komplex ügyfélszolgálatok és contact centerek számára	<b>PREMIUM</b> Kiemelt adatbiztonság és támogatás pénzügyintézeteknek és nagyvállalatoknak, bankkártyás fizetés
Havi alapsomag díja (/hó)	150 000 Ft	200 000 Ft	250 000 Ft	350 000 Ft
Alapdíjban foglalt Operátor Felhasználók száma	10	10	10	10
Admin Felhasználók licencdíja (/hó/felhasználó)	15 000 Ft	15 000 Ft	15 000 Ft	15 000 Ft
További Operátor Felhasználók licencdíja (/hó/felhasználó)	15 000 Ft	20 000 Ft	25 000 Ft	35 000 Ft

Az egyes díjsomagok részletes tartalma a következő oldalon érhető el: <https://vcc.live/hu/araink/>

A munkaállomások és az admin felhasználók számát előre kell megadni, melyet Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítenek. A munkaállomások és adminisztrátor felhasználók számát havonta bármennyivel lehet növelni, csökkenteni havonta egyszer van mód a tárgyhót követő hó 1-től. Határozott idejű szerződés esetén a munkaállomások száma nem lehet kevesebb az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott minimum munkaállomás számnál.

## 2. Távközlési díjszabás

Szolgáltatótól igénybe vett hang és SMS szolgáltatások igénybevételének feltételeit, valamint díjait a Távközlési ÁSZF, továbbá az Egyedi Előfizetői Szerződés határozza meg.

Amennyiben Előfizető Szolgáltatótól eltérő távközlési szolgáltatót kíván igénybe venni, akkor SIP trunk kiépítése szükséges Szolgáltató és Előfizető által választott szolgáltató között, amelynek díjai jelen melléklet 3. pontjában, kiépítésének technikai feltételei és folyamata a 8. számú mellékletben található.

SIP trunk használata kizárólag megfelelő csomagra történő előfizetés esetén lehetséges.

## 3. Egyéb díjszabás

<b>EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK</b>		
Email küldés 0 - 1 000 email/hó 1 001 email/hó felett	0 Ft 1 Ft	/email /email
Projekt szám növelése	500 Ft	/hó/projekt
Aktív projektek számának növelése	500 Ft	/hó/projekt
Külső mellék	2 000 Ft	/hó/mellék
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 %	
VCC Live Storage 10 GB-ig 10 GB felett	0 Ft 5 000 Ft	/hó /hó/100 GB
AVMD szolgáltatás	12 Ft	/felismerés
Outbound IVR	3 Ft	/hívás
<a href="#">Dashboard</a>	5 000 Ft	/hó/dashboard
VCC Live Text-to-Speech	30 000 Ft	/hó
VCC Live Speech-to-Text	30 000 Ft 7 500 Ft	/hó (5 órányi hanganyag feldolgozás) /minden további megkezdett 5 órányi hanganyag feldolgozás
VCC Live Language Detection	30 000 Ft	/hó
<b>SUPPORT SZOLGÁLTATÁSOK</b>		
Oktatás	10 000 Ft	/óra/oktató

Tanácsadás	15 000 Ft	/óra/tanácsadó
Senior Call Center tanácsadás	17 000 Ft	/óra/tanácsadó
Fejlesztői óradíj (egyedi fejlesztés esetén)	15 000 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)	10 000 Ft	/óra
Kiszállási díj - Budapesten	15 000 Ft	/alkalom
Kiszállási díj - Budapesten kívül - alapidíj - km elszámolás (oda-vissza felszámításra kerül a km)	15 000 Ft 150 Ft	/alkalom /km
<b>SIP TRUNK (Előfizető által választott szolgáltató és Szolgáltató között)</b>		
SIP trunk kiépítés egyszeri díja (4 munkaórát tartalmaz)	250 000 Ft	/trunk
SIP trunk kiépítés, konfigurálás munkadíja (4 munkaórán felül)	30 000 Ft	/óra
SIP trunk havidíj (30 csatorna)	30 000 Ft	/hó
SIP trunk hívásdíj (hangrögzítés, hangtovábbítás)	1,9 Ft	/perc
SIP trunk hívásdíj VCC Live Pay használata esetén (hangrögzítés, hangtovábbítás)	5 Ft	/perc
SIP trunk karbantartás (első munkaóra ingyenes)	15 000 Ft	/óra

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

## 2. számú melléklet - Tájékoztató a személyes adatok kezeléséről

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés, valamint az erre irányadó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítése érdekében olyan adatokat is kezelhet, amelyek természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, és amely által egy adott természetes személy (érintett) közvetve vagy közvetlenül azonosíthatóvá válik, illetve amely az érintettre vonatkozó következtetést tartalmaz (személyes adat). Bár a személyes adatok kizárólag természetes személyekre vonatkoznak, a Szolgáltató, döntése szerint jogosult arra, hogy a jelen Tájékoztatóban foglalt szabályokat egyéb, nem személyes adatok tekintetében is alkalmazza, így különösen, hogy az adatbiztonsági előírásokat és az adatkezelésről szóló tájékoztatásra vonatkozó szabályokat ezen adatok tekintetében is érvényesítse.

### 1. Fogalmak

- a) **személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- b) **érintett:** bármely meghatározott, a személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy (ember);
- c) **adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen az adatok gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, pontosítása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, törlése és megsemmisítése;
- d) **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját és eszközeit meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.
- e) **adatfeldolgozó:** az adatkezelővel szerződéses jogviszonyban álló természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – adatkezelő nevében az adatok kezelését végzi;
- f) **hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű nyilváníttása, amellyel az érintett beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;
- g) **adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
- h) **adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

- i) **harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;
- j) **nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
- k) **adatvédelmi incidens:** a Szolgáltatónál alkalmazott szervezési és technikai intézkedések révén megteremtett adatbiztonság olyan sérülése, mely a kezelt személyes adatok szándékos, gondatlan, vagy véletlen és jogellenes megsemmisülését, elvesztését, megváltoztatását, közzétételét, nyilvánosságra hozatalát, vagy az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, általánosságban az adatok jogellenes kezelését eredményezi;
- l) **felügyeleti hatóság:** a GDPR 51. cikke alapján tagállamonként létrehozott, a GDPR alkalmazásának ellenőrzéséért felelős független közhatalmi szerv ([http://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index_en.htm)).

## 2. Általános rendelkezések

### 2.1 Az adatkezelési alapelvek

- (1) Az adatok kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni.
- (2) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.
- (3) Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának.
- (4) A Szolgáltató a személyes adatokat kizárólag a GDPR 6. cikk (1) bekezdésében meghatározott esetekben kezeli.
- (5) A Szolgáltató egyes adatkezelési tevékenységek elvégzésével adatfeldolgozót bízhat meg, melyhez az érintett hozzájárulása nem szükséges. A Szolgáltató ugyanakkor az érintetteknek szóló tájékoztatóban közli az adatfeldolgozó személyére vonatkozó információkat, megjelölve az adatfeldolgozó által elvégzendő adatkezelési műveletet is.
- (6) Az érintettet az adatfelvétel előtt – egyértelműen és részletesen – tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen:
  - a) az adatkezelő és- ha van ilyen- az adatkezelő képviselőjének kiléte és elérhetősége,
  - b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei
  - c) az adatkezelés céljáról és jogalapjáról
  - d) amennyiben az adatkezelés a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdekében (GDPR 6. cikk (1) bek. f.) pont) alapul, akkor ezen érdekek ismertetése,
  - e) amennyiben van ilyen, a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái



- f) adott esetben annak ténye, hogy a Szolgáltató harmadik ország vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, a Bizottság megfelelőségi határozatának megléte vagy hiánya, valamint a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése
  - g) az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság)
  - h) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint, hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása
  - i) az adattárolás időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól.
  - j) az érintett megillető jogorvoslati lehetőségekről.
- (7) Amennyiben a Szolgáltató a személyes adatokat nem az érintettől szerzi meg, az alábbi információkat bocsátja az érintett rendelkezésére:
- a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
  - b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
  - c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
  - d) az érintett személyes adatok kategóriái;
  - e) a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
  - f) adott esetben annak ténye, hogy a Szolgáltató harmadik ország vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, a Bizottság megfelelőségi határozatának megléte vagy hiánya, valamint a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése
  - g) az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság)
  - h) az adattárolás időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól.
  - i) az érintett megillető jogorvoslati lehetőségekről
  - j) a személyes adatok forrásáról és adott esetben arról, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e.
- (8) Szolgáltató az érintett tájékoztatására vonatkozó kötelezettségének a jelen Tájékoztatóban tesz eleget.

## 2.2 Az érintett jogai

- (1) A Szolgáltató köteles törölni a kezelt személyes adatot, ha
- a) az érintett azt kéri, illetőleg hozzájárulását visszavonja, kivéve, ha a GDPR az adatok további kezelését lehetővé teszi;
  - b) az adatkezelés célja megszűnt;

- c) az érintett tiltakozik a Szolgáltató érdekén alapuló adatkezelés ellen, kivéve, ha a Szolgáltató képes közérthetően bizonyítani az érintett számára az adatkezelés jogosságát;
  - d) a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezelte;
  - e) a személyes adatokat a Szolgáltatóra, mint adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
  - f) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték, ideértve azt az esetet is, ha az adatkezelésre meghatározott időtartam eltelt.
- (2) A Szolgáltató korlátozza a személyes adatok kezelését, ha
- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, mikor is a korlátozás a pontosításhoz szükséges időtartamra vonatkozik;
  - b) az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi adatainak törlését és kéri a felhasználás korlátozását;
  - c) az adatkezelési cél megszűnt, de az érintett kéri adatainak kezelését jogi igénye érvényesítéséhez;
  - d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen.
- (3) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. A Szolgáltató az érintett külön kérése nélkül is köteles pontosítani, javítani az általa helytelenül kezelt adatot.
- (4) Az érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e („hozzáférési jog”). A Szolgáltató az érintett kérésére külön tájékoztatást nyújt az adatkezelés céljai, az adatok kategóriái, a továbbítással érintett címzettek, az adatkezelés időtartama, az érintetti jogok gyakorlása, a felügyeleti hatóságnál történő panasztétel, az adatok forrása tekintetében. A Szolgáltató általánosságban köteles teljeskörű és közérthető tájékoztatást nyújtani az érintett részére az adatkezeléssel összefüggő lényeges körülményekről. Ha az érintett kéri, a Szolgáltató a személyes adatok másolatát rendelkezésére bocsátja.
- (5) Az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen, ha a Szolgáltató által folytatott adatkezelés a Szolgáltató jogos érdekén alapul. Tiltakozás esetén a Szolgáltató kizárólag akkor kezelheti tovább az érintett adatait, ha bizonyítja, hogy jogos érdeke elsőbbséget élvez az érintett érdekeivel szemben.
- (6) A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről, kért információkról. A tájékoztatást az érintett által kért módon, illetve elektronikusan is meg lehet adni.
- (7) Ha a Szolgáltató nem teljesíti a kérelemben foglaltakat, legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a panasztétel, illetve a bírósági jogorvoslat lehetőségéről, a kérelem megtagadásának jogi és ténybeli indokairól.

- (8) Ha a kérelmet benyújtó személy kiléte kétséges, a Szolgáltató az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges további információkat kérhet. A Szolgáltató a kiegészítő tájékoztatásra felhívó levelét a kérelem beérkezését követő 5 napon belül megküldi.
- (9) A Szolgáltató az érintetti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás és intézkedés tekintetében külön díjazást főszabály szerint nem számít fel, kizárólag abban a kivételes esetben, ha a kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy az érintett az adatokról többszöri másolatot kér és a kérelem teljesítése különösen jelentős adminisztratív költséggel jár.

## 2.3 Az adatkezelés biztonsága

- (1) A Szolgáltatónak az érintett adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen.
- (2) Szolgáltató a kezelt személyes adatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez 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.
- (3) A Szolgáltató a hatályos adatvédelmi szabályok, valamint a személyes adatok védelme érdekében a tőle elvárható legnagyobb gondossággal jár el, ennek megfelelően ISO 22301 és ISO 27001 szabvány szerinti integrált irányítási rendszer alapján irányítja, fejleszti, üzemelteti és kezeli informatikai rendszereit, ennek során magas rendelkezésre állású hardver és szoftver-technológiákat alkalmaz, és azok e vonatkozású jellemzőit rendszeresen felülvizsgálja, amennyiben szükséges fejleszti, frissíti vagy cseréli azokat. A Szolgáltató által megszerzett nemzetközi iparági szabvány szerinti és a hatályos jogszabályoknak megfelelő tanúsítványok jelen ÁSZF kapcsolódó dokumentumai között található meg.
- (4) Szolgáltató betart minden alkalmazandó PCI DSS követelményt abban a rendszerben, amelyben Szolgáltató az Előfizető ügyfeleinek kártyaadatához hozzáfér, vagy azokat kezeli (tárolja, feldolgozza, továbbítja), és biztosítja ezen adatok mindenkori védelmét.
- (5) Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető számára a VCC Live Szolgáltatás keretében 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 Előfizető között, a szerverek üzemeltetése során elvárható gondossággal jár el.
- (6) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

- (7) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.
- a) Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
  - b) Az adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból eredő kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve, ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.
- (8) A Szolgáltató az adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető adatfeldolgozójaként kezeli az érintett személyes adatát, az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az Előfizetőnek, mint adatkezelőnek.
- (9) A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

## 3. A rendszerhasználati szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelés

Szolgáltató a Felhasználói Adatok vonatkozásában adatkezelőnek, az Ügyfél Adatok vonatkozásában adatfeldolgozóként minősül.

### 3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és időtartama

**3.1.1.** A Szolgáltató a VCC Live Szolgáltatás nyújtása során az alábbi személyes adatokat kezeli:

A kezelt adatok köre	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
A természetes személy Végfelhasználók, ezen belül <b>Admin Felhasználók és Operátor Felhasználók</b> neve, telefonszáma, e-mail címe, akiknek a részére az Előfizető VCC Live Szolgáltatás igénybevételéhez Felhasználói Felületen keresztüli hozzáférést biztosít.	A VCC Live Szolgáltatással kapcsolatos értesítések – különösen az ÁSZF módosítása, karbantartás, egyéb tájékoztatások- küldése, valamint a hibabejelentés esetén a bejelentő személy azonosítása.	Az Előfizető, mint harmadik fél jogos érdeke GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont	Az érintett személy Végfelhasználói státuszának megszűnésétől számított 5 (öt) évig. Ha az érintett személy Végfelhasználói státusza az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnéséig fennáll, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 5 (öt) évig.

<p><b>Kapcsolattartó személy</b> neve, telefonszáma, e-mail címe</p>	<p>Az Előfizetői Szerződés teljesítésének elősegítése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése.</p>	<p>Az Előfizető és a Szolgáltató jogos érdeke GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont</p>	<p>Az érintett személy kapcsolattartói státuszának megszűnésétől számított 5 (öt) évig. Ha az érintett személy kapcsolattartói státusza az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnéséig fennáll, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 5 (öt) évig.</p>
<p>Az Előfizető által a Végfelhasználó részére kiosztott, a VCC Live Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges <b>egyedi azonosítók</b> (felhasználónév, jelszó), másnéven <b>Hozzáférési Adatok</b></p>	<p>a Végfelhasználó azonosítása</p>	<p>Az Előfizető és a Szolgáltató jogos érdeke GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont</p>	<p>A Végfelhasználói státusz megszűnéséig</p>
<p>A <b>hibabejelentésről</b> készített hangfelvétel, vagy egyéb elektronikus úton rögzített hibabejelentés</p>	<p>A hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredmények és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethető módon történő rögzítése</p>	<p>Törvényi felhatalmazás GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont ill. az érintett előzetes hozzájárulása</p>	<p>A bejelentéssel összefüggő követelés elévülési idejéig (5 évig)</p>
<p>A szerver, valamint a kliens oldalon keletkező, a VCC Live Szolgáltatás működésével kapcsolatos adatokat tartalmazó <b>log fájlok</b></p>	<p>Hibakeresés, és a minőségi célértékek biztosítása</p>	<p>Az Előfizető és a Szolgáltató jogos érdeke GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont</p>	<p>Keletkezéstől számított 90 nap</p>
<p>Előfizető eszközeiről gyűjtött <b>hardware információk</b> (processzorok száma, órajele, kihasználtsága, RAM mérete, foglalt/szabad RAM, HDD méret, szabad tárhely, vezeték/wifi kapcsolat, IP cím)</p>	<p>A VCC Live Szolgáltatás továbbfejlesztése és tökéletesítése</p>	<p>A Szolgáltató jogos érdeke GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont</p>	<p>Keletkezéstől számított 1 év</p>

<p>Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; A szolgáltatás igénybevételének időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adatok terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb tényezők; A számlázásra vonatkozó adatok</p>	<p>a.) a Számviteli törvény szerinti bizonylatok kiállítása és megőrzése  b.) Az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése</p>	<p>a.) Törvényen alapuló adatkezelés GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont;  b.) A szerződés teljesítése GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont</p>	<p>a.) Az előfizetői szerződés megszűnését követő 8 (nyolc) év  b.) Az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig (5 év)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**3.1.2.** A VCC Live Szolgáltatással kapcsolatos értesítések biztosítása érdekében az Előfizetői Fiók létrehozásakor automatikusan beállított Admin Felhasználó kapja meg az alábbi tárgyú Szolgáltatói értesítéseket a VCC Live Deskben megadott e-mail címére:

- a) technikai: rendszerértesítések és hibaüzenetek;
- b) pénzügyi: egyenlegértesítő, számlázás;
- c) jogi: szerződéssel kapcsolatos értesítések;
- d) biztonsági: biztonsági értesítések.

**3.1.3.** A VCC Live Deskben továbbá lehetőséget biztosítunk az Admin Felhasználók számára VCC Live-val kapcsolatos marketing hírlevélre történő feliratkozásra. A hírlevél küldésre kizárólag a jelölőnégyzet bejelölésével kifejezett hozzájárulás megadását követően kerülhet sor [adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bek. a) pont]. Az ezen célú adatkezeléshez adott hozzájárulás bármikor visszavonható; az adatkezeléshez történő hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. A visszavonó nyilatkozat megtehető a hírlevélben található leiratkozó linkre kattintva vagy a marketing@vcc.live címre küldött elektronikus levéllel.

Az ezen célú adatkezelés időtartama: a hozzájárulás visszavonásáig vagy az Admin Felhasználói státusz megszűnéséig. A hírlevél küldéshez a Szolgáltató adatfeldolgozót vesz igénybe (a továbbított adatok: Végfelhasználó neve, céges email címe): HubSpot Ireland Limited (székhely: 662880, Two Dockland Central, Guild Street Dublin 1, Írország, <https://www.hubspot.com/>, adatkezelési tájékoztató: <https://legal.hubspot.com/product-privacy-policy>). A Hubspot által nyújtott szolgáltatás részeként személyes adatok továbbításra kerülhetnek az USA-ba. A vonatkozó jogszabályi előírás szerint ezen harmadik országba történő adattovábbításra megfelelő garanciát jelent az, hogy a Szolgáltató az adatfeldolgozóval adatfeldolgozási modellszerződést kötött.

## 3.2 A Szolgáltató által a VCC Live Szolgáltatás keretében az Előfizető megbízásából végzett adatfeldolgozás szabályai

(1) Szolgáltató, mint adatfeldolgozó az Előfizetői Szerződés keretében - külön Adatfeldolgozói Szerződés alapján- az Előfizető, mint adatkezelő megbízásából a VCC Live Szolgáltatáshoz kapcsolódóan az alábbi adatkezelési műveletek technikai végrehajtását végzi az Ügyfél Adatok esetében:

- a) adatfogadás

- b) rögzítés
  - c) rendszerezés
  - d) tárolás
  - e) felhasználás
  - f) lekérdezés/letöltés
  - g) továbbítás
  - h) zárolás
  - i) törlés
- (2) Előfizető felelősséget vállal azért, hogy az átadott Ügyfél Adatok felvétele jogszerűen történt, azok kezelésére jogosult.
- (3) Szolgáltató az Előfizető által a VCC Live Szolgáltatás igénybevétele során feltöltött, rögzített vagy előállított Ügyfél Adatokat bizalmasan kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, azokat harmadik fél részére nem továbbítja.
- (4) Az Ügyfél Adatokat Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben meghatározott feladatok végrehajtására használhatja fel.
- (5) Szolgáltató, mint adatfeldolgozó az Ügyfél Adatok vonatkozásában az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, az Ügyfél Adatokat kizárólag az Előfizető, mint adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, valamint az Előfizető, mint adatkezelő rendelkezései szerint köteles az Ügyfél Adatokat így különösen a hanganyagokat tárolni, illetve megőrizni.
- (6) Az Előfizető köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.
- (7) Az Előfizető, 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 adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályok érvényre juttatásához szükségesek.
- (8) Az adatokat megfelelő intézkedésekkel kell védeni különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válás ellen.
- (9) A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldásokkal biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők.
- (10) Szolgáltató az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az Adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az Adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő. Ez utóbbi esetben a megőrzési idő leteltét követően az adatokat a Szolgáltató köteles törölni.
- (11) Az átadott személyes adatok tekintetében az adatminőség-biztosítási kötelezettség az Előfizetőt, mint adatkezelőt terheli.

(12)A Szolgáltató, mint adatfeldolgozó elektronikus nyilvántartást vezet az Előfizető nevében végzett adatkezelési tevékenységek minden kategóriájáról, amely a nyilvántartás a következő információkat tartalmazza:

- a) az adatfeldolgozó neve és elérhetőségei, és minden olyan Előfizető neve és elérhetőségei, amelynek vagy akinek a nevében a Szolgáltató, mint az adatfeldolgozó eljár, továbbá – ha van ilyen – az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó képviselőjének, valamint az adatvédelmi tisztviselőnek a neve és elérhetőségei;
- b) az egyes Előfizetők nevében végzett adatkezelési tevékenységek kategóriái;
- c) adott esetben a személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása, beleértve a harmadik ország vagy a nemzetközi szervezet azonosítását, valamint a GDPR 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdése szerinti továbbítás esetében a megfelelő garanciák leírása;
- d) ha lehetséges, az adatbiztonság garantálásához szükséges technikai és szervezési intézkedések általános leírása.

(13)A Szolgáltató megkeresés alapján a felügyeleti hatóság részére rendelkezésére bocsátja a nyilvántartást.



## 3. számú melléklet - Ügyfélszolgálat

### 1. 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, emailben, angol és magyar nyelven, vagy egyéb a Szolgáltató által biztosított elektronikus hibabejelentő felületen jelezheti.

### 2. Elérhetőségek

#### Ügyfélszolgálat telefonszámai:

- Magyarország: +36 1 9996400
- Angol ügyfélszolgálat: +44 2086 380169
- Román ügyfélszolgálat: +40 317 106167
- Német ügyfélszolgálat: + 49 3021782516
- Lengyel ügyfélszolgálat: +48 123 950 886
- Amerikai ügyfélszolgálat: +1 302 498 8337

**Ügyfélszolgálati email címe:** support@vcc.live

### 3. Hibabejelentés

#### Szoftver relevanciájú:

- Az Admin Felhasználó köteles meggyőződni arról, hogy a VCC Live Desk szoftverben minden beállítás helyes.
- Amennyiben a hiba/probléma valóban fennáll, kérjük jelentse be a fenti telefonszámok egyikén vagy emailben.
- Kérjük részletes információkat és legalább 3 példát küldjön a hibával kapcsolatban (lásd lent a VCC Live szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelményeit)

#### SIP trunk relevanciájú

- Amennyiben a probléma összetett, kérjük részletes hálózati topológiát küldjön a VCC Live Ügyfélszolgálatára.
- Amennyiben az Előfizető új IP címet kíván felvenni, az Előfizetőnek először ellenőriznie kell az új IP cím és a VCC Live szerver IP címe közötti kapcsolat kiépülésének késlekedési idejét, amely kevesebb, mint 250 ezredmásodperc lehet, a késlekedés értéke pedig plusz/mínusz 30 ezredmásodperccel térhet el az átlagos kapcsolat kiépülés időtartamától (ajánlott szoftver: mtr)

## 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

## 4. Eszkalációs szintek

### 1. szint

**Hibabejelentés és egyéb kérdések:** Kérjük a fenti telefonszámok egyikén vagy emailen keresztül vegye fel velünk a kapcsolatot.

*Reakcióidő:*

- munkanapokon (hétfőtől péntekig) Közép-Európai Idő szerint 8:00 és 17:00 között törekszünk 30 percen belül reagálni
- munkaidőn kívül: legkésőbb következő munkanap reggel Közép-Európai Idő szerint 10:00-ig

**Új SIP trunk igény:** igényét kérjük a VCC Live Kiemelt Ügyfélkapcsolati Menedzserének (KAM) küldje meg

*Reakcióidő:*

- munkanapokon (hétfőtől péntekig) Közép-Európai Idő szerint 8:00 és 17:00 között törekszünk 4 órán belül reagálni
- munkaidőn kívül: legkésőbb következő munkanap reggel Közép-Európai Idő szerint 12:00-ig

### 2. szint

Amennyiben az ügyfélszolgálatról vagy KAM-ról következő munkanap Közép-Európai idő szerint 16:00-ig nem kap választ, továbbíthatja a hibát /igényt/kérést a második szintre:

**Hibabejelentés és egyéb kérdések:** Ügyfélszolgálati Vezető [headofcc@vcc.live](mailto:headofcc@vcc.live)

**Új SIP trunk igény:** Kiemelt Ügyfélkapcsolati Menedzser Vezető [headofcsm@vcc.live](mailto:headofcsm@vcc.live)

Amennyiben a probléma a Szolgáltató hatáskörén kívül esik (harmadik fél szolgáltató vagy egyéb), a Szolgáltató megküldi az Előfizető jelentését a releváns érintett félnek a megoldás érdekében.

## 4. számú melléklet - Minőségi célértékek, kártérítés

### 1. Fogalmak

#### 1.1 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 háttértárra történő mentése. Adatbázisban tárolt adatokról folyamatos aszinkron 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 vesztett adatok számát (adott naptári időszak alatt: 1 - vesztett 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.

#### 1.2 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 csak teszt jelleggel használhatóak (például alpha és beta teszt állapotban lévő funkcionalitás), vagy egyéb megjelenítési, ergonomiai, design hibákból adódnak, valamint a nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó külön nem részletezett közvetített szolgáltatások.

**Karbantartás:** Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben 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 Live 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 Live 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 (jellemzően Előfizető általi bejelentése) valamint az adott Incidens elhárítása közötti folyamat.

**Rendeltetésszerű Állapot:** amikor VCC Live 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.

## 2. Minőségi célértékek

- (1) Szolgáltató Ügyfél Adatokat a jelen ÁSZF-ben 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 telhetőt megtesz, ezért ISO 27001, valamint ISO 22301 szabványok szerinti PDCA (Plan, Do, Check, Act) üzleti, informatikai, információbiztonsági és üzletmenet folytonossági folyamatait folyamatosan fejleszti.

## 3. 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 ÁSZF alapján minden olyan adatra, melyet Biztonságosan Tárol: 99,99% (pl. rögzített hangállomány, feltöltött Ügyfél Adat).

## 4. Rendelkezésre állási célérték

- (1) Szolgáltató a Szolgáltatás részeit képező funkciókat jelen ÁSZF 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%

## 5. Kártérítés mértéke, kártérítés elszámolása

- (1) A kártérítés alapját képező összegnek az adott naptári évben befizetett licencdíjak átlagát kell tekinteni (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.
- (5) Amennyiben Előfizető a minőségi célértékek be nem tartása miatt felmondja az Előfizetői Szerződést, Szolgáltató a kártérítés összegével az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 (harminc) napon belül köteles elszámolni. Egyéb esetben 8 (nyolc) napon belül jóváírja az Előfizető Egyenlegén.

## 5. 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 Live 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

Előfizető adatai: <cégnév> (székhely: ....., cégjegyzékszám: ....., adószám: .....)

Szerződésszám: .....

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



## 6. számú melléklet - Harmadik fél által nyújtott szolgáltatások

A VCC Live Group Zrt. és leányvállalatai adatfeldolgozóként (továbbiakban Szolgáltató) az Előfizető által kezelt, a Szolgáltató VCC Live Desk rendszerébe feltöltött adatokat, az Előfizető által adott utasítások alapján feldolgozza (pl.: tárolja, módosítja, továbbítja, törli). Az Előfizető, mint adatkezelő rendelkezésének megfelelően Szolgáltató az alábbi esetekben az adatokat további adatfeldolgozás céljából azon harmadik fél részére továbbíthatja, mely szolgáltatást az Előfizető igénybe vesz.

### VCC Live Email (kivéve SMTP-n keresztül)

Szolgáltató: Mailgun (Mailgun Technologies Inc., 112 E. Pecan St. #1135 San Antonio, TX 78205 US, <https://www.mailgun.com/>)

Adatvédelmi rendelkezések elérhetősége: <https://www.mailgun.com/privacy-policy/>;  
<https://www.mailgun.com/gdpr>

Továbbított adatok: Előfizető által megadott adatok (email cím, tárgy, tartalom)

### VCC Live SMS

Szolgáltatók:

- SeeMe (LINK Mobility Hungary Kft., 1062 Budapest, Andrásy út 68. B. ép. fszt. 2., <https://seeme.hu/>)

Adatvédelmi rendelkezések elérhetősége: <https://seeme.hu/adatvedelem/adatkezeles>

Továbbított adatok: Előfizető által megadott adatok (telefonszám, tartalom)

- INFOBIP Ltd. (5th Floor, 86 Jermyn Street, London SW1Y 6 AW, <https://www.infobip.com/en/platform/messaging/sms>)

Adatvédelmi rendelkezések elérhetősége: <https://www.infobip.com/policies/privacy>

Továbbított adatok: Előfizető által megadott adatok (telefonszám, tartalom)

### VCC Live Pay

Szolgáltatók:

- SimplePay (OTP Mobil Kft., 1143 Budapest, Hungária krt. 17-19., [http://simplepartner.hu/online\\_fizetes\\_i\\_szolgaltatas.html](http://simplepartner.hu/online_fizetes_i_szolgaltatas.html))
- Worldpay (Fidelity National Information Services Inc., Jacksonville, Florida US, <https://www.fisglobal.com/en/merchant-solutions-worldpay/large-enterprise-business/b2c-ecommerce/product-collection>)
- checkout.com (Checkout Ltd., Wenlock works, Shepherdess walk London, N1 7LH United Kingdom, <https://www.checkout.com/payment-methods>)

Továbbított adatok: Előfizető ügyfele által a fizetéshez megadott adatok (például: bankkártyaszám, -lejárát, -CVC kód, kártyán található név, email cím, termék adatok, stb.)

## VCC Live Storage

- Google Cloud Platform (Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland, <https://cloud.google.com/storage/docs/bucket-locations>)

## VCC Live Text-to-Speech

Szolgáltató(k):

- Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland)

Adatvédelmi rendelkezések elérhetősége: <https://cloud.google.com/terms/cloud-privacy-notice>

<https://cloud.google.com/terms/data-processing-terms>

Továbbított adatok: Előfizető által megadott adatok (a VCC Live Text-to-Speech funkció segítségével hanganyaggá alakítani kívánt szöveges tartalom)

Törlésre vonatkozó utasítás esetén a Google legfeljebb 180 napon belül véglegesen törli az adatokat saját rendszereiből a fent hivatkozott Data Processing and Security Terms 6. pontjában foglaltaknak megfelelően.

## VCC Live Speech-to-Text

Szolgáltató(k):

- Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland)

Adatvédelmi rendelkezések elérhetősége: <https://cloud.google.com/terms/cloud-privacy-notice>

<https://cloud.google.com/terms/data-processing-terms>

Továbbított adatok: Előfizető által megadott adatok (a VCC Live Speech-to-Text funkció segítségével leiratozni kívánt hanganyag-tartalom)

Törlésre vonatkozó utasítás esetén a Google legfeljebb 180 napon belül véglegesen törli az adatokat saját rendszereiből a fent hivatkozott Data Processing and Security Terms 6. pontjában foglaltaknak megfelelően.

## VCC Live Language Detection

Szolgáltató(k):

- Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland)

Adatvédelmi rendelkezések elérhetősége: <https://cloud.google.com/terms/cloud-privacy-notice>

<https://cloud.google.com/terms/data-processing-terms>

Továbbított adatok: Előfizető által megadott adatok (bejövő e-mail-ek első 100 karaktere)

Törlésre vonatkozó utasítás esetén a Google legfeljebb 180 napon belül véglegesen törli az adatokat saját rendszereiből a fent hivatkozott Data Processing and Security Terms 6. pontjában foglaltaknak megfelelően.

Amennyiben Előfizető a fenti szolgáltatások bármelyikét igénybe veszi, az igénybevétellel egyidejűleg feljogosítja Szolgáltatót az Előfizető által kezelt adatok - szolgáltatás teljesítéséhez szükséges - Harmadik Fél számára történő továbbítására.

Előfizető a fenti szolgáltatások igénybevételének megkezdésével egyidejűleg elfogadja a fenti szolgáltatók adatvédelmi és szerződési feltételeit.

## 7. számú melléklet - Adatközpontok listája

Szolgáltató Ügyfél Adatokat a vele szerződéses kapcsolatban álló – az Egyedi Előfizetői Szerződésben kiválasztott egy vagy több – fizikai vagy cloud alapú adatközpontban tárolja.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben Előfizető az alábbi adatközpontok közül választhat.

### **Fizikai adatközpontok:**

- HU-01 Magyar Telekom Nyrt.
  - székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
  - adattárolás helye: 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 13.
  - tanúsítványok: ISO 27001
- HU-02 Invitech ICT Services Kft.
  - székhely: 2040 Budaörs, Edison u. 4.
  - adattárolás helye: 1108 Budapest, Kozma u. 2.
  - tanúsítványok: ISO 27001, ISO 20000

### **Cloud alapú adatközpont:**

- US-01 Vultr Holdings LLC
  - székhely: 14 Clifford Ave., Suite 300, Metropark South, Matawan, NJ 0774
  - adattárolás helye: Miami, FL, USA
- SG-01 Vultr Holdings LLC.
  - székhely: 14 Clifford Ave., Suite 300, Metropark South, Matawan, NJ 0774
  - adattárolás helye: Szingapúr

## 8. számú melléklet - SIP Trunk kiépítés folyamata

### 1. Új SIP trunk kiépítése

Miután a Szolgáltató megkapta Előfizetőtől a megrendelést minden szükséges információval, Szolgáltató két munkanapon belül kapcsolatba lép a megrendelőn szereplő technikai kapcsolattartóval a kiépítés részleteinek megbeszélése érdekében. Amennyiben minden technikai részlet mindkét fél részéről jóváhagyásra kerül és nincs semmiféle technikai akadály, a Szolgáltató jóváhagyását követő két munkanapon belül a Szolgáltató kiépíti a saját oldalán a trunk-öt és felveszi a kapcsolatot az érintett szolgáltatóval a tesztelés elindítása érdekében.

### 2. SIP trunk kiépítés technikai feltételei

- Signaling: SIP ACL, SIP Registration
- Codec: G.711 (PCMA, PCMU 20ms)
- DTMF: RFC2833
- VAD (RFC3389): Disabled
- Phone number format: CC+AC+SN e.g.: 3619997400
- CallerID number format: CC+AC+SN

## 9. számú melléklet - Felmondólevél tervezetek

Elektronikus úton történő megküldés esetén kérjük a cégszerűen aláírt felmondólevelet a legal@vcc.live és a support@vcc.live email címekre továbbítani.

### ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

#### RENDES FELMONDÁSA

Alulírott <név>, mint a <cégnév> (account név: <account>, székhely: <székhely>, cégjegyzékszám: <cégjegyzékszám>, bankszámlaszám: <bankszámlaszám>, továbbiakban: Előfizető) képviseleti joggal rendelkező vezetője a VCC Live Hungary Kft-vel (székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. 5. em., cégjegyzékszám: 01-09-735941, továbbiakban: Szolgáltató) <előfizetői szerződés megkötésének dátuma> napján VCC Live szolgáltatás tárgyában kötött Egyedi Előfizetői Szerződést (továbbiakban: Szerződés) jelen nyilatkozattal a mai napon a VCC Live ÁSZF 3.3 pontjának (3) bekezdésére tekintettel 30 napos felmondási idővel

felmondom.

Nyilatkozom továbbá, hogy tudomással bírok arról, hogy a VCC Live ÁSZF 3.3-as pontjának (89) bekezdésére tekintettel a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően az Előfizető által a VCC Live Szolgáltatás igénybevétele során feltöltött, rögzített vagy előállított adatokat (pl. beállítások, ügyfeladatok, hangállományok, statisztikák) Szolgáltató az alábbiak szerint törli:

- a) a Szerződés bármilyen okból történő megszűnését követően Előfizetőnek 30 (harminc) nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy az általa kezelt adatokat letöltse. Előfizető tudomásul veszi, hogy e 30 (harminc) napos határidő leteltét követően Szolgáltató nem köteles biztosítani az adatok letöltésének, vagy az adatokhoz való hozzáférés lehetőségét. Szolgáltató a szerződés megszűnését követően - Előfizető külön kérésére - speciális Admin Felhasználói jogot biztosít abból a célból, hogy a kezelt személyes adatokat szükség esetén letöltse.
- b) Előfizető legkésőbb a letöltésre nyitva álló 30 napos határidő utolsó napjáig köteles értesíteni a Szolgáltatót arról, hogy a törlési folyamat megkezdhető.
- c) Szolgáltató az Előfizető által küldött értesítés napjától, vagy ha az Előfizető a 3.3 (9) b.) pontban meghatározott határidőig nem küld értesítést, akkor a szerződés megszűnését követő 60 napon belül visszaállíthatatlanul törli az adatokat, azon adatok kivételével, amelyeket uniós vagy tagállami jogszabály alapján jogszabályban meghatározott ideig köteles tárolni.

Kelt: <helység>, <dátum>

.....  
<cégnév>

<név>

<titulus>

### ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

**RENDKÍVÜLI FELMONDÁSA**

Alulírott <név>, mint a <cégnév> (account név: <account>, székhely: <székhely>, cégjegyzékszám: <cégjegyzékszám>, bankszámlaszám: <bankszámlaszám>, továbbiakban: Előfizető) képviseleti joggal rendelkező vezetője a VCC Live Hungary Kft-vel (székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. 5. em., cégjegyzékszám: 01-09-735941, továbbiakban: Szolgáltató) <előfizetői szerződés megkötésének dátuma> napján VCC Live szolgáltatás tárgyában kötött Előfizetői Szerződést (továbbiakban: Szerződés) jelen nyilatkozattal a mai napon a VCC Live ÁSZF 3.3 pontjának (6) bekezdésére tekintettel

azonnali hatállyal felmondom

az alábbiakban részletezett indokolás alapján:

<a felmondás okának részletes indokolása>

Nyilatkozom továbbá, hogy tudomással bírok arról, hogy a VCC Live ÁSZF 3.3-as pontjának (89) bekezdésére tekintettel a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően az Előfizető által a VCC Live Szolgáltatás igénybevétele során feltöltött, rögzített vagy előállított adatokat (pl. beállítások, ügyfeladatok, hangállományok, statisztikák) Szolgáltató az alábbiak szerint törli:

- a) a Szerződés bármilyen okból történő megszűnését követően Előfizetőnek 30 (harminc) nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy az általa kezelt adatokat letöltse. Előfizető tudomásul veszi, hogy e 30 (harminc) napos határidő leteltét követően Szolgáltató nem köteles biztosítani az adatok letöltésének, vagy az adatokhoz való hozzáférés lehetőségét. Szolgáltató a szerződés megszűnését követően - Előfizető külön kérésére - speciális Admin Felhasználói jogot biztosít abból a célból, hogy a kezelt személyes adatokat szükség esetén letöltse.
- b) Előfizető legkésőbb a letöltésre nyitva álló 30 napos határidő utolsó napjáig köteles értesíteni a Szolgáltatót arról, hogy a törlési folyamat megkezdhető.
- c) Szolgáltató az Előfizető által küldött értesítés napjától, vagy ha az Előfizető a 3.3 (9) b.) pontban meghatározott határidőig nem küld értesítést, akkor a szerződés megszűnését követő 60 napon belül visszaállíthatatlanul törli az adatokat, azon adatok kivételével, amelyeket uniós vagy tagállami jogszabály alapján jogszabályban meghatározott ideig köteles tárolni.

Kelt: <helység>, <dátum>

.....  
<cégnév>

<név>

<titulus>

**ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÖZÖS MEGEGYEZÉSSEL  
TÖRTÉNŐ MEGSZÜNTETÉSE**

mely létrejött egyrészről a VCC Live Hungary Kft. (székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. 5. em., cégjegyzékszám: 01-09-735941, képviseli: Tóth Szabolcs ügyvezető vagy Málhai Péter meghatalmazott, továbbiakban: Szolgáltató)

másrészről <cégnév> (account név: <account>, székhely: <székhely>, cégjegyzékszám: <cégjegyzékszám>, bankszámlaszám: <bankszámlaszám>, képviseli: <név, titulus>, továbbiakban Előfizető)

között (együttesen: Felek) alulírott napon az alábbi feltételek mellett:

1. Felek <dátum> napján Előfizetői Szerződést kötöttek egymással VCC Live szolgáltatás nyújtására (továbbiakban: Szerződés).
2. Felek jelen dokumentum aláírásával <dátum> napi hatállyal a Szerződést közös megegyezéssel megszüntetik.
3. Előfizető jelen dokumentum aláírásával nyilatkozik, hogy tudomással bír arról, hogy a VCC Live ÁSZF 3.3-as pontjának (9) bekezdésére tekintettel a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően az Előfizető által a VCC Live Szolgáltatás igénybevétele során feltöltött, rögzített vagy előállított adatokat (pl. beállítások, ügyféladatok, hangállományok, statisztikák) Szolgáltató az alábbiak szerint törli:
  - a) a Szerződés bármilyen okból történő megszűnését követően Előfizetőnek 30 (harminc) nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy az általa kezelt adatokat letöltse. Előfizető tudomásul veszi, hogy e 30 (harminc) napos határidő leteltét követően Szolgáltató nem köteles biztosítani az adatok letöltésének, vagy az adatokhoz való hozzáférés lehetőségét. Szolgáltató a szerződés megszűnését követően - Előfizető külön kérésére - speciális Admin Felhasználói jogot biztosít abból a célból, hogy a kezelt személyes adatokat szükség esetén letöltse.
  - b) Előfizető legkésőbb a letöltésre nyitva álló 30 napos határidő utolsó napjáig köteles értesíteni a Szolgáltatót arról, hogy a törlési folyamat megkezdhető.
  - c) Szolgáltató az Előfizető által küldött értesítés napjától, vagy ha az Előfizető a 3.3 (9) b.) pontban meghatározott határidőig nem küld értesítést, akkor a szerződés megszűnését követő 60 napon belül visszaállíthatatlanul törli az adatokat, azon adatok kivételével, amelyeket uniós vagy tagállami jogszabály alapján jogszabályban meghatározott ideig köteles tárolni.
4. Jelen dokumentumban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók.
5. Jelen szerződés megszüntetést a Felek annak elolvasása és értelmezése után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírták.

Budapest,

---

VCC Live Hungary Kft.  
Szolgáltató

---

<cégnév>  
Előfizető