

Általános Szerződési Feltételek Hosting  
szolgáltatásokra  
DoclerNet Hosting Kft.

Hatályba lépés időpontja: 2018.09.01

## Tartalom

1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei .....	4
2. Ügyfélszolgálat elérhetősége .....	4
3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása .....	4
4. A szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, szerződési időszak, a szerződés tartama .	5
4.1. A szerződés megkötésének előfeltétele .....	5
4.2. Szerződési időszak, a szerződés tartama .....	5
4.3. Az Ügyfél felelőssége .....	6
5. A szerződés módosításának egyes esetei .....	6
5.1. Egyoldalú szerződésmódosítás .....	6
5.2. Kétoldalú szerződésmódosítás .....	7
5.3. Változás az Ügyfél adataiban .....	7
6. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	7
7. A szolgáltatás szünetelésének esetei .....	10
8. A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei .....	10
8.1. A szerződés felmondásának szabályai az Ügyfél részéről .....	10
8.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről .....	11
9. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	12
10. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	15
11. A szolgáltatások díja, fizetési feltételek .....	15
11.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja .....	15
11.2. Havi szolgáltatási díjak .....	17
11.3. Egyszeri díjak .....	17
11.4. Nagyfogyasztási egyedi díj .....	17
11.5. A számlázási időszak módosítása .....	17
11.6. Késedelmi kamat .....	17
11.7. Közvetített szolgáltatás .....	17
12. Értesítési eljárás .....	18
12.1. Értesítési eljárások .....	18
13. Adatvédelmi rendelkezések .....	18
13.1 A Szolgáltató általi adatkezelésre vonatkozó rendelkezések .....	18
13.2 A Szolgáltató adatfeldolgozási tevékenységére vonatkozó rendelkezések .....	18
14. Ügyféleszközök biztosítása .....	21
14.1 Biztosítási összeg, értékelés módja .....	21

1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása .....	23
2. számú melléklet: A Szolgáltató kötelezettségei az adatközpont adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban .....	32
3. számú melléklet: Hozsting szolgáltatások díjai .....	36
4. sz. melléklet: Fizikai hozzáférés- védelmi szabályzat .....	36

## **1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei**

A Szolgáltató neve : DoclerNet Hosting Kft. (továbbiakban DoclerNet Hosting)

Céggjegyzékszám: 01-09-186097

Székhely: 1101 Budapest, XI. Expo tér 5-7.

A szolgáltatás helye(i): a [www.doclernet.hu](http://www.doclernet.hu) honlapon megjelölve.

A továbbiakban: Szolgáltató

## **2. Ügyfélszolgálat elérhetősége**

A hét minden munkanapján 09:00-tól 17.00-ig

Telefon: +36-1-432-3133

e-mail: [info@doclernet.hu](mailto:info@doclernet.hu)

Levelezési cím: DoclerNet Hosting Kft, 1101 Budapest, XI. Expo tér 5-7.

### **Technika ügyfélszolgálat elérhetősége**

A hét minden napján 00:00-tól 24.00-ig

Telefon: +36-1-432-3133

e-mail: [info@doclernet.hu](mailto:info@doclernet.hu)

## **3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása**

A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemző és rövid leírása.

3.1. Jelen ÁSZF célja a Szolgáltató által nyújtott hosting szolgáltatások általános szerződési feltételei összefoglalása. Az ÁSZF-től eltérő feltételeket a Felek az egyedi, előfizetői szerződésben írásban rögzítik, azzal, hogy az egyedi szerződés által nem szabályozottakra is jelen ÁSZF az irányadó .

3.2. . A szolgáltatás célja: optimális szervertermi működési környezet, illetve internet és adatátviteli kapcsolatok biztosítása. Az adatközpontjaink nagybiztonságú fizikai és műszaki üzemeltetési környezetet biztosítanak számítástechnikai eszközök elhelyezésére, kiszolgálására. Az infrastrukturális alapszolgáltatás mellett egyéb értéknövelt szolgáltatások is igénybe vehetők.

3.3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások listáját az 1. számú melléklet tartalmazza.

## **4. A szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, szerződési időszak, a szerződés tartama**

### **4.1. A szerződés megkötésének előfeltétele**

A szerződés megkötésének alapfeltétele, hogy az Ügyfél a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

4.1.1. Ezek az adatok Ügyfél esetén a következők: neve, székhely, levelezési cím, adószám.

Kapcsolattartó adatok: adminisztratív/technikai kapcsolattartó: név, e-mail cím, telefonszám, szem.ig. szám .

4.1.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Ügyfél nem vagy hamisan adja meg, úgy a szerződés annak megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal érvénytelen, azonban a Felek egymással elszámolni kötelesek az időközben esetlegesen nyújtott szolgáltatások tekintetében.

### **4.2. Szerződési időszak, a szerződés tartama**

4.2.1. A szerződés főszabály szerint határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Ügyfél egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető.

4.2.2. A szerződéskötési folyamat:

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a 4.1. pontban meghatározott adatokat nem bocsátja rendelkezésre, úgy Szolgáltató jogosult a megrendelést visszautasítani, illetve a létrejött szerződést azonnali hatállyal felmondani.

#### **4.2.2.1. E-mailes megrendelés**

A szerződés e-mailes megrendelés esetén az alábbiak szerint jön létre a Felek között:

- az Ügyfél e-mailem megküldi megrendelését a Szolgáltató részére, aki a megrendelt szolgáltatásnak és az Ügyfél által megadott adatoknak megfelelő egyedi szerződést készít el és az Ügyfél részére azt megküldi aláírásra, annak megadott levelezési címére. A Felek az egyedi szerződés tartalmáról írásban (e-mailem) annak véglegesítése és aláírása előtt egymással egyeztetnek.
- amennyiben az Ügyfél az egyedi szerződés elfogadja, azt cégszerűen aláírni és visszaküldeni köteles a Szolgáltatónak az alábbi visszaküldési módok valamelyikén:
  - faxon – másolatban (aláírva)
  - szkennelt formában – másolatban (aláírva)
  - postán – eredetiben (aláírva)
- a Szolgáltató a hozzá beérkező, aláírt és az előzőekben felsorolt formátumok valamelyikének megfelelő szerződés alapján, a beérkezést követően haladéktalanul megkezdi a szolgáltatás installálását
- a Szolgáltató a hozzá beérkező, aláírt és az előzőekben felsorolt formátumok valamelyikének megfelelő szerződést, a beérkezést követően haladéktalanul aláírja és megküldi az Ügyfél levelezési címére.

A szerződés kezdete, a szolgáltatás műszaki átadásának napja, amelyről a DoclerNet Hosting e-mailben haladéktalanul értesíti az Ügyfelet.

#### **4.2.2.2. Online szerződéskötési folyamat**

A szerződés online szerződéskötés esetén az alábbiak szerint jön létre a Felek között:

A szerződés a Felek között azzal jön létre, hogy Szolgáltató az ügyfél online leadott elektronikus megrendelését - amennyiben minden szükséges adat rendelkezésre áll - elektronikus úton 3 munkanapon belül, a megrendeléssel megegyező tartalommal visszaigazolja. A Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásával egyidejűleg haladéktalanul elkezd a szolgáltatás installálását. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelés tartalmától el kíván térni, az jelezni köteles és a Felek egymással írásban egyeztetnek a megrendelés pontos, Szolgáltató részéről is elfogadható tartalmáról.

A szerződés kezdete, a szolgáltatás műszaki átadásának napja, amelyről a DoclerNet Hosting elektronikus úton haladéktalanul értesíti az Ügyfelet.

4.2.3. A határozott idejű szerződés automatikusan, a szolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul annak lejáratát követően, ha az Ügyfél a szolgáltatást továbbra is, legalább egy naptári napon igénybe veszi és nem jelzi írásban a Szolgáltató részére a határozott idejű szerződés lejáratát megelőző 30 napon belül, de legkésőbb a szerződés lejárt napján, hogy nem kívánja a határozott idejű szerződés határozatlan idejűvé alakulását.

### **4.3. Az Ügyfél felelőssége**

4.3.1. Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételét másnak nem engedheti át.

4.3.2. Az Ügyfél nem jogosult arra, hogy a szolgáltatási szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre ruházza át vagy engedményezze.

4.3.3. Az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés saját jelszaván keresztül történik

4.3.4. Az Ügyfelet jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Ügyfél jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Ügyfél jelszavát csak az ügyféllel közli.

## **5. A szerződés módosításának egyes esetei**

### **5.1. Egyoldalú szerződésmódosítás**

5.1.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

5.1.2. Lényeges módosítás esetén Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal a honlapon közzétenni, és erről az Ügyfelet emailben értesíteni. Lényeges módosításnak minősül különösen a minőségi célértékekre valamint a szolgáltatás díjainak emelésére vonatkozó módosítás.

5.1.3. Amennyiben az egyoldalú lényeges módosítás az Ügyfél számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Ügyfél az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést. Nem mondhatja fel az Ügyfél a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és

a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és a Ügyfél felmondja a szerződést, a Szolgáltató nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

5.1.4. A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely szolgáltatási díj csökken.

## **5.2. Kétoldalú szerződésmódosítás**

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az Ügyfél nyilatkozattételének elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével a szerződésmódosítás elfogadásának minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Ügyfelet megfelelő módon és időpontban értesítette.

## **5.3. Változás az Ügyfél adataiban**

Az Ügyfél köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 munkanapon belül írásban tájékoztatni. Az Ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett Ügyfél adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Ügyféltől.

## **6. A szolgáltatás korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

6.1. A szolgáltató az Ügyfél 15 napnál régebbi számlatartozása esetén, új ügyféligényre vonatkozóan nem szolgálja ki.

A Szolgáltatót az Ügyfél díjtartozása esetén a hátralékos díj és járuléka erejéig az Ügyfél által a szolgáltatás nyújtásának helyén a jelen szerződéses feltételek teljesülése következtében elhelyezett, vagy területén lévő vagyontárgyain, eszközein, zálogjog illeti meg. A Szolgáltató mindaddig, amíg e zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Az Ügyfél írásban jogosult a zálogjog fennállását vagy terjedelmét a Szolgáltató felé kifogásolni, illetve azt, hogy a Szolgáltató a követelésére teljes fedezetet nyújtó vagyontárgyakon felül más vagyontárgyak elszállítását is megakadályozta.

6.2. Az Ügyfél a fentebbiekben előadottakra tekintettel csak a kizárólagos 1/1-ed arányú tulajdonában álló eszközöket és vagyontárgyakat jogosult a szolgáltatás nyújtásának helyére beszállítani, ellenkező esetben írásbeli nyilatkozat formájában az egyedi szerződés megkötésekor köteles a Szolgáltatót a tulajdonjogi kérdésekről, illetve az esetlegesen fennálló egyéb, a zálogjog érvényesülését akadályozó tényről tájékoztatni.

6.3. Ha az Ügyfél a zálogjoggal terhelt vagyontárgyat a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül szállítja el és más megfelelő biztosítékot nem nyújt, a Szolgáltató követelheti a dolognak az Ügyfél költségén való haladéktalan visszaszállítását, amivel egyidejűleg a zálogjog feléled.

6.4. A zálogjoggal kapcsolatosan a fentebbiekben nem szabályozott kérdések vonatkozásában a mindenkor Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadóak.

6.5. A Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

6.5.1. 15 napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató naponta egyszer, 8-16h óra között 30 perces figyelmeztető szüneteltetést tarthat, 30 napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató leállíthatja a szolgáltatást. Szolgáltató mindkét esemény előtt 5 nappal köteles értesíteni az ügyfelet a megadott e-mailcímen. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, a be nem jelentett adatváltozás miatt bekövetkező sikertelen értesítés esetén.

60 napon túli fizetési késedelem esetén Szolgáltatót az ügyfél nála elhelyezett eszközein zálogjog illeti, függetlenül az eszközök értékétől és a tartozás összegétől. Szolgáltató mindaddig, amíg e zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását.

6.5.2. Amennyiben az Ügyfél a díjtartozást kiegyenlíti (vagy a részletfizetés vállalja), illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni. Korlátozás feloldása során a Szolgáltató nettó 5.000 Ft-os visszakapcsolási díj ellenében aktiválja újra a szolgáltatást.

Ha az ügyfél a késedelembe esés előtt, vagy legkésőbb Szolgáltató e-mailen vagy telefonon történő értesítése esetén fizetési halasztást kér, vállalja a késedelmi kötbér megfizetését, és ezekre kellő garanciát ad, Szolgáltató a fenti korlátozásokat nem alkalmazza, a fizetési határidő lejártát követő 30. napig.

6.5.3. Amennyiben az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen,

- DOS/DDOS alapú vagy bármilyen más, a hálózatot veszélyeztető támadás esetén
- A Szolgáltató rendszerének biztonságos és stabil működésének veszélyeztetése
- A Szolgáltató rendszerének vagy más külső rendszer illegális elérését célzó tevékenység
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
  1. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
  2. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:



1. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
  2. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
  3. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
  4. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:
    1. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
    2. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
    3. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Ügyfelet kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
    4. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
  - Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Ügyfél szerverén olyan adatokat, információkat tárol, vagy továbbít, amely:
    1. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
    2. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
    3. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
    4. az Ügyfél által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

6.5.4. Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétévőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.

6.5.5. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

6.5.6 A Felhasználó a kapcsolattartó címeken (email, telefon, levelezési cím) nem elérhető

6.5.7. Amennyiben az Ügyfél több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Ügyfél összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## 7. A szolgáltatás szünetelésének esetei

7.1. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

7.2. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az internet etikai szabályokat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

7.3. Ha az Ügyfél a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

7.4. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. sz. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

7.5. A szolgáltatásnak az Ügyfél érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

7.6. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

7.6.1. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Ügyfél előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

7.6.2. Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. (pl. diszkbővítés, stb.)

7.6.3. Kizárólag előre bejelentett karbantartási munkálatokat lehet elvégezni, az előre bejelentett időponttól eltérő időpontban végzett karbantartás az Ügyfél 5 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

## 8. A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei

### 8.1. A szerződés felmondásának szabályai az Ügyfél részéről

8.1.1. Az Ügyfél a határozatlan idejű szerződést bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A szolgáltatási szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.

8.1.2. A szerződés Ügyfél részéről történő felmondása az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól és a Szolgáltató a felmondási idő alatt is köteles a szolgáltatást nyújtani.

8.1.3. Az Ügyfél a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

## **8.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

8.2.1. Az szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 8.2.3. pontban meghatározottak kivételével 30 nap. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.

### **8.2.2. Azonnali felmondás**

A Szolgáltató azonnal felmondhatja a szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, és az Ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítését követően sem szünteti meg.

A Szolgáltató azonnal felmondhatja a szolgáltatási szerződést az ügyfél 45 napon túl fennálló tartozása esetén. A Szolgáltató az ügyfelet a díjbekérőn jelzett fizetési határidő után az 1. napon, ennek eredménytelensége esetén az 5. napon, ennek eredménytelensége esetén a 10. napon értesíti fennálló tartozásáról, majd a 15. naptól kezdve szolgáltatási korlátozásokat tehet a jelen ÁSZF 6.5.1. pontjában részletezettek szerint. 30 napot elérő vagy meghaladó díjtartozás esetén a szolgáltatás korlátozása mellett Szolgáltató utolsó fizetési felhívást küld ki, melyben tájékoztatja ügyfelét, hogy amennyiben fizetési kötelezettségének a felszólító levélben megadott 15 napos fizetési póthatáridőben nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondja.

8.2.3. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegése esetén a szolgáltatási szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

8.2.4. Ha az Ügyfél a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy a szolgáltatási szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

8.2.5. A felek határozott idejű szerződés rendes felmondással való megszüntetésére nem jogosultak.

8.2.6. Az szolgáltatási szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése esetén.

8.2.7. A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az ügyféllel csak abban az esetben köt új szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfélnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szolgáltatási szerződés megszűnését nem az Ügyfél hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Ügyfél tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a

Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Ügyfél korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

8.2.8. A szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Ügyfél túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Ügyfél írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

8.2.9. Ha a szolgáltatási szerződés felmondásra kerül (akár a Szolgáltató, akár az Ügyfél által), úgy a Szolgáltató vagy a felmondásában vagy az Ügyfél felmondásának kézhezvételét követő 15 munkanapon belül köteles jelezni az Ügyfél felé, hogy a felmondási idő lejártával az eszköz leszerelésre kerül, mely Ügyfél általi elszállítására – amennyiben Szolgáltató az őt illető zálogjogról lemond – további 2 hét áll rendelkezésére. Amennyiben Ügyfél a határidőn belül nem intézkedik az elszállítás iránt, Szolgáltató jogosult az eszközt további 2 hét türelmi időt követően megsemmisíteni. A megsemmisítés költségét az Ügyfél viseli.

8.2.10. Köteles az Ügyfél a Szolgáltató felé jelezni, ha nem kap számlát, mert ez nem mentesíti a szolgáltatás megfizetése alól.

8.2.11. Hűségidőszakos elkötelezettség esetén a szolgáltatások kedvezményes díjon kerülnek meghatározásra. A hűségidőszak lejáratára előtti Ügyfél általi felmondás, illetve az Ügyfél általi kötelezettségszegés, valamint az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az ügyfelet kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

18 hónapra vonatkozó kedvezmény esetén:

- Ha a szerződés megszűnése az 18 hónapon belül történik az Ügyfél köteles a szerződés eddigi időtartamára eső, a határozatlan idejű szerződés és a 18 hónapos szerződés közötti különbözetet egy összegben, mint lejárt tartozást a Szolgáltató részére megfizetni.

36 hónapra vonatkozó kedvezmény esetén:

Ha a szerződés megszűnése az 36 hónapon belül történik az Ügyfél köteles a szerződés eddigi időtartamára eső, a határozatlan idejű szerződés és a 36 hónapos szerződés közötti különbözetet egy összegben, mint lejárt tartozást a Szolgáltató részére megfizetni.

## **9. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

9.1. A Szolgáltató köteles hibabejelentő, illetve ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az Ügyfél közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. A hibabejelentő és az ügyfélszolgálat eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és a technikai ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

9.2. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Ügyfél a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az összes igénybe vett szolgáltatás díját.

9.3. Az Ügyfél a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba észlelése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást, elhárítást és azt annak sikeres befejezéséig folyamatosan végzi. A hibaelhárítási határidő a hiba észlelésétől számított legfeljebb 72 óra, illetve a hiba természetéből fakadóan szükséges idő.

9.4. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Ügyfél értesítési címét vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Ügyfél értesítésének módját és időpontját.

9.5. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Ügyfelet értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását a rendelkezésre állási időn belül nem tudja vállalni, ezért az Ügyfél részére hány százalék havi díjcsökkentést nyújt
- a hiba nem a szolgáltató által üzemeltetett eszközökön található.

9.6. Hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Ügyfél által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől a jelen ÁSZF szerinti határidőn belül kijavítani. Ha a kijavítás a Szolgáltató és az Ügyfél megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesési idő tartamával meghosszabbodik.

9.6.1. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Ügyfél vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az Ügyfél meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Ügyfelet ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

9.6.2. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Ügyfél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

9.6.3. Ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, és ezzel a Szolgáltató a jelen ÁSZF 2. mellékletében meghatározott éves rendelkezésre állási szintet nem éri el, a kötbér mértéke minden hibásan teljesített, hiba-elhárítási célértéket meghaladó nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Ügyfél által a szolgáltatási szerződés alapján az

adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú szolgáltatási jogviszony esetén a vetítési alap a szolgáltatási jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

#### Teljes adatvesztésre vonatkozó általány kártérítés

Bizonyítottan a Szolgáltató hibájából előállt teljes adatvesztés esetén Szolgáltató általány kártérítést köteles fizetni az ügyfél részére. Az általány kártérítés összege megegyezik a Szolgáltatásra eső tárgyhavi díj, előre fizetés esetén a díjnak az adott hónapra eső összegével. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató ezen túlmenően nem felel az adatvesztés miatt keletkezett károkért vagy az azok kiküszöböléséhez szükséges költségekért, kivéve azokat az eseteket, amikor a hatályos magyar jogszabályok a felelősség kizárását vagy korlátozását nem teszik lehetővé.

9.6.4. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával egy összegben jóváírja.

9.7. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Ügyfél a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

9.8. A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

9.8.1. Amennyiben a hosting szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. távközlési Szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az Ügyfelet értesíti elektronikus úton, amennyiben az Ügyfél megadott mobilszámot vagy e-mail címet (e-mail, sms).

9.8.2. Az Ügyfél, vagy bármely harmadik személy által a Szolgáltatónak okozott kárért, (akár szerződéses akár szerződésen kívüli károkozás), a kártérítés, és a felelősség egyes eseteire a mindenkor Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem gyakorol ellenőrzést és nem vállal felelősséget a Szolgáltató host számítógépein, hálózati csomópontjain (network hub), továbbá POP pontjain (a "Szolgáltató Internet Hálózat"), valamint az Interneten áthaladó információk tartalmáért – ideértve a software, hardware hibákból, a vírusok által okozott működési rendellenességből, vagy külső beavatkozásból eredő adatvesztést. Az Ügyfél kijelenti és szavatolja, hogy a szolgáltatások Ügyfél általi igénybevétele nem sérti a Szolgáltató, vagy bármely harmadik fél szerzői, vagy egyéb szellemi alkotáshoz fűződő, más személyiségi, vagy tulajdonjogát; továbbá felel az általa telepített szoftverek működéséért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért. Az Ügyfél harmadik személy ilyen korlátozó igénnyel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett - saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.

9.8.3. Vis major: Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, szervertámadás, hackertámadások, jogosulatlan hozzáférések, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve nem a Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba.

9.9. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

## **10. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az esetleges vitás kérdésekben – amennyiben ezekre az egyedi szerződés, illetve jelen ÁSZF nem tartalmaz rendelkezést – a hatályos magyar jogszabályok előírásait kell alkalmazni. Felek a jóhiszeműség és az együttműködés polgári jogi kötelezettsége, valamint a szerződésükben elérni kívánt célra figyelemmel, vitáikat elsődlegesen egyeztetés útján kísérik meg rendezni. Ha a tárgyalások kezdetétől számított ésszerű határidőn belül a felek nem képesek békés úton megoldani a vitás kérdéseket, a jogviták eldöntésére a felek a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok illetékességét fogadják el.

## **11. A szolgáltatások díja, fizetési feltételek**

### **11.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

11.1.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mindenkori listaárát az ÁSZF 3. melléklete tartalmazza.

11.1.2. A Szolgáltató alapvetően e-számlát bocsát ki az Ügyfél számára, amely tartalmazza az egyedi feltételekben meghatározott díjakat. Ügyfelünk külön kérésére papír alapú számla küldésére is van lehetőség, de ebben az esetben a számlaküldés postaköltségét ügyfelünk viseli.

A számlát az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. (Szerver elhelyezés esetén, az aláírástól számított max. 30 nap áll rendelkezésre az elhelyezés kapcsán, a számlázás ezután mindenképpen elindul. )

#### **11.1.3. Számlázási folyamat**

A szerződés kezdete a megrendelés dátuma, míg a szolgáltatás maga, a díjbekérőn meghatározott szolgáltatási díj Szolgáltatóhoz történő beérkezésekor indul.

Amennyiben Ügyfelünk az igényelt szolgáltatást a tárgyhónap 1-20. napja között rendeli meg, akkor az aktuális hónapról történi havi díjbekérő kerül számára kiállításra, 4 napos fizetési határidővel.

Amennyiben Ügyfelünk az igényelt szolgáltatást a tárgyhónap 20. napja után rendeli meg, akkor az aktuális hónapról időarányos tört havi, plusz 1 következő teljes havi számla kerül számára kiállításra, 4 napos fizetési határidővel.

A számlázási fordulónap és egyben a számla esedékessége minden hónap első napja, mely előtt a díjbekérő 8 nappal generálódik le. (30 napos hónap esetén 23-án, 31 napos hónap esetén 24-én értelem szerűen.)

A díjbekérőn szereplő összeg kiegyenlítését követően, az Ügyfelünk számára elkészített elektronikus számlán a hozzánk beérkezett összeg jóváírásának dátuma fog szerepelni, ami egyben a számla keltét, a fizetési határidőt és a kiegyenlítés dátumát is jelenti egyben.

A számlázási folyamat kapcsán alkalmazott értesítések:

- Megrendeléskor, a díjbekérő létrejöttével
- 2 nappal a lejárat előtti
- 1 -5 -10 nappal a lejárat után
- Számlázási fordulónap előtt 8 nappal, amikor a díjbekérő generálódik.
- A befizetés megtörténtekor (köszönő értesítőt)

A számlakövetelés késedelmes kiegyenlítése esetén Szolgáltató a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Beérkezett összegek jóváírása

Bankkártya

A szolgáltatás díja azonnal kiegyenlítődik.

Támogatott kártya típusok:

Visa

Visa Electron

MasterCard

PayPal

A szolgáltatás díja azonnal kiegyenlítődik.

A PayPal a világ legnépszerűbb online fizetési rendszere, amit ingyenes regisztrációt követően azonnal igénybe vehet.

Átutalás

A szolgáltatás díja 2-4 munkanapon belül egyenlítődik ki.

Fontos, hogy a közlemény rovatban tüntesse fel a pro-forma számla referencia számot.

A megrendelést követő 4 napon belül lehetőség van a megrendelt szolgáltatás azonnali lemondására, amely esetben a szolgáltatásért befizetett összeg/ek az Ügyfél számlájára 2 napon belül visszautalásra/visszafizetésre kerülnek.



## **11.2. Havi szolgáltatási díjak**

11.2.1. Havi szolgáltatási díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Ügyfél az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Teljes havi díjnak számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Ügyfél érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül.

11.2.2. A szerződés hőközi hatályba lépése esetén a havi szolgáltatási díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

11.2.3. Az Ügyfél a havi szolgáltatási díj tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti a szolgáltatási díjakat, mely esetben a Szolgáltató – egyedi megállapodás keretében - díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt korlátozni kényszerül, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Ügyfél számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő szolgáltatási díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

## **11.3. Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel, amelyek az első esedékes számlában fizetendők.

## **11.4. Nagyfogyasztási egyedi díj**

Amennyiben az Ügyfélnek több mint 500W/gép áramfogyasztásra van szüksége, úgy a szolgáltatási díj egyedi megállapodás tárgyát képezi.

## **11.5. A számlázási időszak módosítása**

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Ügyfél részére. Az Ügyfél a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a DoclerNet Hosting ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

## **11.6. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

## **11.7. Közvetített szolgáltatás**

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Ügyfél részére közvetített szolgáltatást is nyújt, úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásaihoz harmadik féltől szolgáltatásokat vesz igénybe, melyeket közvetített szolgáltatásként értékesít tovább ügyfelei részére.

## **12. Értesítési eljárás**

### **12.1. Értesítési eljárások**

12.1.1. A Szolgáltató Ügyfél-értesítési kötelezettségének e-mailben is eleget tehet.

12.1.2. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait a honlapján közzétenni.

## **13. Adatvédelmi rendelkezések**

### **13.1 A Szolgáltató általi adatkezelésre vonatkozó rendelkezések**

13.1.1 Szolgáltató a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 sz. rendeletében (a továbbiakban: „GDPR”) foglalt alapelvek mentén végzi Partnerei adatainak kezelését.

13.1.2 A Szolgáltató adatkezelésének részletszabályait a Szolgáltató honlapján elhelyezett, mindenkor Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, valamint a Szolgáltató Partnerei adatkezelésére vonatkozó tájékoztató tartalmazza.

### **13.2 A Szolgáltató adatfeldolgozási tevékenységére vonatkozó rendelkezések**

A Szolgáltató tájékoztatja Partnereit, hogy az alábbi szolgáltatások tekintetében a Szolgáltató a Partnerei számára a szerveren a Partner által tárolt adatok tekintetében a GDPR-ban foglalt adatfeldolgozási tevékenységet végez.

- rendszergazdai üzemeltetés
- virtuális szerver bérlés
- Tárhely szolgáltatás
- Storage szolgáltatás

A Partnerek a Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás használata során a hatályos jogszabályok és a GDPR figyelembe vételével tárolhatnak személyes adatokat. Ebben az esetben a Partner Adatkezelőnek, Szolgáltató Adatfeldolgozónak minősül. Az adatkezelés jogszerűségéért, GDPR-nak történő megfelelésért - különösen, de nem kizárólagosan az érინettek tájékoztatásáért - a Partner (Adatkezelő) felel.

A jelen fejezet alkalmazásában a Szolgáltató a továbbiakban mint „Adatfeldolgozó”, a Partner a továbbiakban mint „Adatkezelő” kerül megjelölésre.

Az adatkezelés tárgya: az adatfeldolgozás az Adatkezelő által igénybevett szolgáltatás biztosítása során az Adatkezelő által végzett adatkezeléshez technikai infrastruktúra biztosítására terjed ki.

Az adatkezelés időtartama: az Adatkezelő határozza meg, legfeljebb a konkrét szolgáltatás fennállásának és a biztonsági adatmentések elérhetőségének időszaka.

A személyes adatok típusa, érintettek kategóriái: az Adatkezelő határozza meg, ő adja át a személyes adatokat tartalmazó tartalmak Adatfeldolgozó infrastruktúrájára történő feltöltése útján.

Az adatok biztonsága érdekében az Adatfeldolgozó felhívja a figyelmet a programkódok rendszeres és naprakész frissítésének kritikus fontosságára.

Az Adatfeldolgozó a szolgáltatás használata és harmadik fél általi igénybevétele során keletkező ideiglenes technikai állományokat (naplófájlok, webszerver forgalmi napló stb...) a rendszerek működésének fenntartása és biztosítása érdekében rögzíti, a tevékenység során megismert adatok alapján nem törekszik konkrét személyek azonosítására.

Az Adatkezelő által kezelt adatokat érintő adatvédelmi incidensek nyilvántartási és a felügyeleti hatóság felé történő bejelentési kötelezettsége az Adatkezelőt terheli.

Az Adatfeldolgozó biztosítja rendszereinek bizalmas jellegét, integritását és ellenálló képességét.

### **Adatkezelői személyes adatok feldolgozása**

Az Adatfeldolgozó:

- az Adatkezelői Személyes Adatok feldolgozása során eleget tesz az összes alkalmazandó adatvédelmi jogszabálynak;
- kizárólag az Adatkezelő által igénybevett szolgáltatás biztosítása céljából végez adatkezelési tevékenységet;
- kizárólag az Adatkezelő nevében és az Adatkezelő utasításainak megfelelően dolgozza fel a személyes adatokat, beleértve a személyes adatok harmadik országba történő továbbítását, kivéve, ha az adatfeldolgozást az Adatfeldolgozó tekintetében alkalmazandó jogszabályok írják elő; ebben az esetben az Adatfeldolgozó köteles, az alkalmazandó jogszabályok által megengedett mértékben tájékoztatni az Adatkezelőt az adott jogszabályi előírásról a személyes adatok adott feldolgozását megelőzően;
- fenntartja a szolgáltatás alapján feldolgozott személyes adatok bizalmas jellegét
- az általa más partnerek részére nyújtott szolgáltatás sérelme nélkül az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az Adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

### **Az Adatfeldolgozó személyzete**

Az Adatfeldolgozó ésszerű lépések útján meggyőződik arról, hogy az Adatfeldolgozó és az összes további adatfeldolgozó mindazon munkavállalói, ügynökei vagy vállalkozói megbízhatóak, akik hozzáférhetnek a személyes adatokhoz, azokat titoktartási kötelezettség terheli.

Az Adatfeldolgozó biztosítja, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférés szigorúan azokra a személyekre korlátozódik, akiknek szükséges ismerniük az adott személyes adatokat, illetve

szükséges azokhoz hozzáférniük, amennyire az szigorúan szükséges a Felek közötti szerződésben meghatározott célok teljesítéséhez, illetve az alkalmazandó jogszabályok betartásához.

## **Biztonság**

Figyelembe véve az adatfeldolgozás korszerűségét, a megvalósításának költségét, valamint az adatfeldolgozás jellegét, tárgykörét, összefüggését és céljait, valamint a természetes személyek jogait és szabadságait érintő, változó valószínűségű és súlyosságú kockázatot, az Adatfeldolgozó a személyes adatokkal kapcsolatban megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket vezet be az adott kockázatnak megfelelő szintű védelem biztosítása érdekében, az esettől függően a GDPR 32. cikk (1) bekezdésében foglalt intézkedéseket is beleértve.

Az Adatfeldolgozó segíti az Adatkezelőt a GDPR 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat.

Az Adatfeldolgozó egy esetleges adatvédelmi incidens során együttműködik az Adatkezelővel megteszi az ésszerű lépéseket az Adatkezelő által adott utasításoknak megfelelően az adott adatvédelmi incidens kivizsgálásában, enyhítésében és orvoslásában való közreműködés érdekében.

## **További Adatfeldolgozók bevonása**

Az Adatfeldolgozó jogosult további adatfeldolgozók bevonására. Az Adatfeldolgozó a további adatfeldolgozó bevonása során tiszteletben tartja a GDPR 28. cikk (2) és (4) bekezdésében foglalt feltételeket.

## **A Személyes Adatok törlése vagy visszaszolgáltatása**

Az Adatfeldolgozó a Személyes Adatok feldolgozását magukba foglaló bármilyen Szolgáltatás nyújtásának befejezésétől (a „**Befejezés Napja**”) számított 5 (öt) napon belül köteles felhívni az Adatkezelőt arra, hogy a felhívás kézhezvételétől számított 10 (tíz) napon belül írásban nyilatkozzon a tekintetben, hogy az alábbiak közül mely feladat teljesítését kéri az Adatfeldolgozótól/További Adatfeldolgozótól:

- (a) biztonságos fájlküldés útján, az Adatkezelő által az Adatfeldolgozó részére ésszerűen megjelölt formátumban visszaszolgáltatni az Adatkezelő részére az összes Adatkezelői Személyes Adat teljes másolatát; és (b) az Adatfeldolgozó vagy bármely további adatfeldolgozó által feldolgozott személyes adat összes többi példányát törölni és töröltetni; vagy
- az Adatfeldolgozó vagy bármely további adatfeldolgozó által az általa feldolgozott személyes adat összes többi példányát törölni és töröltetni.

Az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő által küldött írásbeli nyilatkozat kézhezvételétől számított tizenöt (15) napon belül eleget tenni a fentieknek megfelelően küldött írásbeli nyilatkozatban foglaltaknak. Amennyiben az Adatkezelő a fentiekben foglalt nyilatkozat

megtételét határidőn belül elmulasztja, az Adatfeldolgozó a határidő utolsó napját követő munkanaptól számított tizenöt (15) napon belül köteles a fentiekben foglaltak szerint eljárni.

Az Adatfeldolgozó vagy bármely További Adatfeldolgozó azon mértékig, és azon időtartamig megőrizheti a személyes adatokat, amit az alkalmazandó jogszabályok előírnak és minden esetben köteles fenntartani az összes ilyen személyes adat bizalmas jellegét, valamint köteles biztosítani, hogy az ilyen személyes adatok feldolgozása kizárólag a megőrzésüket előíró alkalmazandó jogszabályokban meghatározott cél(ok)ból történik, ettől eltérő célú adatfeldolgozás tiltott.

Az Adatkezelő írásbeli nyilatkozatának kézhezvételétől / vagy a nyilatkozat megtételére nyitvaálló határidő utolsó munkanapjától számított húsz (20) napon belül az Adatfeldolgozó köteles írásbeli igazolást adni az Adatkezelő részére, hogy teljes mértékben eleget tett a jelen pontban foglaltaknak.

## **14. Ügyféleszközök biztosítása**

Ügyfeleinknek a Docler szervertermében elhelyezett eszközeire biztosítással rendelkezünk. (Kombinált felelősség és Elektronikai berendezések biztosítás)

A biztosítás igénybe vételéhez ügyfelünktől bekérjük a biztosítandó eszközök tételes listáját (megnevezés, típus, db, érték megjelöléssel), amit a Biztosító felé továbbítunk. Amennyiben legkésőbb a szerver üzembe helyezésekor nem áll rendelkezésünkre a részletes lista, úgy a biztosítás lehetősége nem igénybe vehető. Felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy a biztosítónak a káresemény bekövetkezésekor szüksége lesz a meghatározott eszközök vásárlási értékét bizonyító dokumentumra (számla), amit kár esetén a biztosító felé be kell mutatni.

### **14.1 Biztosítási összeg, értékelés módja**

A biztosítási szerződés egyik legfontosabb meghatározó eleme a biztosítási összegek meghatározása. Ennek fontosságát az adja, hogy a biztosítási összegek nagysága egyenes arányban áll a káresemények bekövetkezése esetén igényelhető kártérítési összegek volumenével. Ezért különös figyelmet kell fordítani a biztosítási összegek korrekt meghatározására annak érdekében, hogy a kialakításra kerülő szerződés a valós, aktuális állapotot tükrözze.

A biztosított eszköz biztosításkori érték meghatározása során fontos, hogy a kárrendezés kapcsán a biztosító társaság a szerződésben megállapodott értékelési módhoz képest vizsgálhatja az alulbiztosítottságot, azaz ellenőrizheti, hogy a szerződésben a Biztosított által megadott értékelési mód (utánpótlási új érték, vagy könyvszerinti bruttó érték) szerinti vagyoneértékek megfelelnek-e a valóságnak. Amennyiben nem – vagyis a szerződésben megadott biztosítási összeg alacsonyabb a káridőponti utánpótlási új, vagy könyvszerinti bruttó értéknél – úgy az kedvezőtlen esetben pro-rata (aránylagos) kártérítést eredményezhet.

A pro-rata (aránylagos) kártérítés azt jelenti, hogy a biztosító a közösen meghatározott, illetve elfogadott értékelési módnak (utánpótlási új érték, vagy könyvszerinti bruttó érték) megfelelően jogosult olyan arányban megtéríteni a bekövetkezett kárt, ahogy biztosításra feladott érték (biztosítási összeg) aránylik a káridőponti tényleges értékhez.

- utánpótlási új érték alatt a biztosított vagyontárgynak károkori eredeti állapotára történő újraépítését, újra beszerzését, újraelőállítását érti,
- könyvszerinti bruttó érték alatt a biztosított vagyontárgy bekerülési értékét értik melyek a díjfizetés alapjának és egyben a kártérítés felső határának meghatározására is szolgálnak.

## 1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása

A Doclernet Hoszting mindenkor aktuális és részletes szolgáltatás leírásai [www.doclernet.hu](http://www.doclernet.hu) oldalon érhetőek el.

### **A DoclerNet Hosting hoszting szolgáltatása**

A szolgáltatása nyújtása során a DoclerNet Hosting a partneri adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren tárolt adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

Budapest két pontján érhető el cégünk szerver hoszting szolgáltatása . Partnereink szervereiket hálózatunkra kötve, kiváló infrastruktúrájú, légkondicionált géptermekekben helyezhetik el, így biztosítva eszközeik számára az optimális működési feltételeket és a nagy sebességű internetkapcsolatot.

A szerverekhez a nap 24 órájában fizikai hozzáférést biztosítunk. Hiba esetén IP konzol, telefonon elérhető adminisztrátor, illetve folyamatos hálózati ügyelet segít. A szerverek elhelyezhetőek polcon vagy rack szekrényben.

A géptermekek földrajzi távolsága miatt kiváló lehetőség nyílik magas rendelkezésre állású (HA) szolgáltatásokat kiszolgáló eszközök elhelyezésére. A géptermekek összeköttetését redundáns optikai kapcsolatok biztosítják. Hálózatunk minden IP címe – vagy akár ügyfeleink saját privát címei – minden helyszínen elérhetőek, az eszközök által „átvehetőek” – a géptermekek közt lévő fizikai távolságtól függetlenül.

### Hoszting helyszínek

Nagy teljesítmény-sűrűségű, rack szekrény alapú megoldások (10kW/rack):

1101 Budapest, Expo tér 5-7.

Közepes teljesítmény-sűrűségű, salgó polc alapú megoldások:

1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.

Hoszting szolgáltatásunkat közvetített szolgáltatás formájában nyújtjuk.

### **Szerver bérlet szolgáltatás**

A szolgáltatása nyújtása során a DoclerNet Hosting a partneri adatok tekintetében adatkezelőként vesz részt.

Szerverbérlet szolgáltatásunk segítségével beruházás nélkül juthat az igényeinek megfelelő eszközhöz. Új szerver vásárlása nélkül, bármikor növelheti bérelt gépének memóriáját, processzorának sebességét, merevlemezeinek méretét, változtathatja a rendelkezésre álló

sávszélesség nagyságát. Igény esetén a szerveren futó operációs rendszer, illetve az azon futó alkalmazások telepítését és karbantartását is vállaljuk.

#### Paraméterek

A megadott szerverkonfiguráció igény szerint bármikor módosítható

A bérelt szervereket szerver hoszting szolgáltatásunkkal azonos biztonsági és technikai körülmények között helyezzük el

A szolgáltatáshoz 10 GB backup FTP tárhely áll rendelkezésre

Megrendelés után a szervert munkanapon 24 órán belül biztosítjuk

Hiba esetén csereszervert biztosítunk

Szolgáltatásunk díjai tartalmazzák a hoszting költségeit is

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,9%

A szolgáltatásban alap díjon és alap értelmezésben 32 TB/hó aggregált adatforgalom benne foglaltatik 90% belföldi, 10% nemzetközi irányú forgalom-megoszlásban. Amennyiben az ügyfél tényleges adatforgalma meghaladja a számára a fentiekben meghatározott limitet, akkor szolgáltató ügyfele számára ajánlatot tesz további forgalmi csomag plusz díjon történő biztosítására nemzetközi irányban. Amennyiben az ügyfél 5 naptári napon belül nem fogadja el szolgáltató szolgáltatásban meghatározott forgalmi limitjének túlforgalmazási költségét, de a tényleges adatforgalma a számára fentiekben meghatározott limitet továbbra is meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult a szerződés azonnali felmondására.

#### **Redundáns internetkapcsolat (Virtual Port Channel - VPC)**

A magyarországi szervertermek mindegyikében egy átlagos szerver egy switchre csatlakozik. A switch meghibásodása esetén, annak megjavításáig vagy kicseréléséig a szerveren lévő szolgáltatás áll, tehát az internetkapcsolat hiába redundáns, „az internet szolgáltatása a szerverhez” nem az. A szerverteremben elhelyezett szerverek - igény esetén - két külön switchhez kapcsolódnak, és bármelyik switch meghibásodása esetén a másik 20 ms alatt átveszi a szerepét.

Emellett további előnye a szolgáltatásnak, hogy az elérhető sávszélesség a megszokott 1 Gigabit helyett 2 Gigabitre nő, mindenféle plusz költség nélkül, illetve a vállalt internetkapcsolat rendelkezésre állása nő (99,95%-ról 99,99 %-ra).

A szolgáltatás kizárólag a X. kerület, Expo tér 5-7. allati gépteremben érhető el. A pontos kialakítás miatt műszaki egyeztetést igényel, amelyet a szolgáltatás ára tartalmaz.

#### **Rendszergazdai üzemeltetés**

A szolgáltatása nyújtása során a DoclerNet Hosting a partneri adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren tárolt adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

Szerver üzemeltetés leírása



A szerverek és a szervereken futó kiszolgáló környezet üzemeltetése magában foglalja az operációs rendszerek, csomagszűrő tűzfalak telepítését, konfigurálását, frissítését, illetve a folyamatos monitorozást, felügyeletet, hiba esetén a hiba elhárításának haladéktalan megkezdését 00-24 óráig.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a rendszergazdai üzemeltetés szolgáltatás árai évente max. 2 alkalommal külön értesítés nélkül a piaci árak függvényében módosulhatnak.

**Rendszergazdai szolgáltatás díjában a következő rendszermérnöki időkeretek benne foglaltatnak:**

fizikai szerver bérlete esetén max. 5 rendszermérnöki óra/hó

VPS bérlete esetén max. 2 rendszermérnöki óra/hó

A csomagban meghatározott havi rendszermérnöki órakeretek az adott hónaphoz tartoznak, fel nem használás esetén nem vihetők át másik időszakra.

Ezen óraszámok az ügyféligénynek megfelelően, ügyféllel egyeztetett módon túllépésre kerülhetnek, amely kapcsán a túllépés a honlapon megadott rendszermérnöki óradíjon kiszámlázásra kerül.

**A rendszergazdai üzemeltetés részletei:**

operációs rendszerek (linux, windows) telepítése

konfigurálása

frissítése

folyamatos monitorozása

felügyelete

csomagszűrő tűzfalak telepítése

alapszintű mentése (a mentés a konfigurációs fileokra terjed ki, ügyféladat mentése külön megállapodás keretén belül lehetséges)

A szerverüzemeltetés kiterjedhet Linux,Windows, VPS szerver üzemeltetésre (VPS hostinggal), legyen szó akár Linux VPS vagy Windows VPS-ről.

**Linux rendszergazdai üzemeltetés részletei:**

Választható Linux operációs rendszerek: Debian/Ubuntu/CentOS/Fedora

**Kérhető kiszolgálók:**

Webszerver: Apache [ opcionális: Nginx ]

CGI: PHP [ opcionális: perl, python, ruby ]

Levelező rendszer: Postfix és Dovecot / Courier

DNS kiszolgáló: Bind

Adatbázis kiszolgáló: MySQL [ opcionális: PostgreSQL ]

FTP kiszolgáló: PureFTPd

Spam és víruszűrő: Amavis és spamassassin

Kérhető Control Panel: ispConfig [ opcionális: Centos Web Panel – csak CentOS 7 esetén ]

### **További opcionálisan kérhető kiszolgálók, alkalmazások:**

OpenVPN kiszolgáló [5 felhasználóig]

PPTP kiszolgáló [5 felhasználóig]

Memcached

Redis

FFmpeg

MongoDB

Red5

Tomcat

JBoss

Szerver konfigurálás, frissítése (alapvetően lamp környezetet telepítünk és üzemeltetünk, egyedi infrastruktúra kialakítása egyedi szerződés alapján)

### **Rendszergazdai tevékenység**

Emelt szintű monitorozás

A szolgáltató a szerver és az azon üzemelő futtató környezetért felelős, az ügyfél által feltöltött alkalmazások üzemeltetését nem végzi, az alkalmazás hibájából adódó problémákért és teljesítménycsökkenésért felelősséget nem vállal.

A rendszerüzemeltetési szolgáltatás keretében, díjmentesen 30GB-ig mentünk adatokat, ez jellemzően a szerver konfigurációs és rendszerfájljaira terjed ki.

Az ügyfél tartalom mentése külön megállapodást képez (adatbázis, levelezés, web), amelyet a szolgáltatás megrendelésekor előzetesen jelezni kell, a kiegészítő szolgáltatás díjszabását a szolgáltató weboldala tartalmazza.

### **Windows rendszergazdai üzemeltetés részletei:**

Windows Szerver üzemeltetés Windows szerver 2012 R2 alapokon.

Adatbázis szerver üzemeltetés MSSQL-en keresztül

Levelező szerver üzemeltetés Exchange keresztül.

Webszerver, ftp szerver üzemeltetés IIS-en.

DNS szerver, Active Directory üzemeltetés.

Azon esetben, ha az ügyfélnek admin joga van, a szerver üzemeltetésért nem vállalunk felelősséget.

Emelt szintű szerver monitorozás

Nagios alapú monitorozás

Tetszőleges számú port aktív figyelése

Korlátlan számú e-mail értesítés a szerver funkciók leállításáról

SMS értesítés szerver funkciók leállításáról

### **Virtuális szerver bérlés (VPS)**

A szolgáltatása nyújtása során a DoclerNet Hosting a partneri adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren tárolt adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

A VPS Szolgáltatás lényege, hogy az ügyfél egy osztott szerveren az adott technológiának megfelelően a Szolgáltató weboldalán feltüntetett VPS csomagok alapján limitált virtuális szerver-hozzáférést kap. A VPS bár közös szerveren működik, de önálló egységként, teljesítményben, memóriában, tárhelyben, funkcióban ugyanazt biztosítja, mint egy fizikailag különálló szerver. Bármilyen online szolgáltatást futhat rajta, nincs különleges megkötés, a megrendelt erőforrások mindig rendelkezésre állnak.

A VPS szolgáltatást kiszolgáló szerver processzor kihasználtsága az ügyfél által használt alkalmazások következtében tartósan és ismétlődően nem haladhatja meg a Szerver teljes CPU

idejének 90%-át. Ezen értéknél a Szolgáltató jogosult korlátozni a Szolgáltatást.

Szolgáltató a VPS-hez adatmentést csak külön ajánlatkérés és díjazás keretében biztosít. A VPS fájljainak és tartalmának mentése az ügyfél feladata. Szolgáltató díjmentesen kizárólag rendszerpillanatképek képfájlban (image) történő adatmentését készíti, amelyet egy-az-egyben, az előző VPS adatokat felülírva – futó VPS és készített adatmentés dátuma között lévő módosítások elvesztésével- lehet visszaállítani, fájlként nem. Szolgáltató adatmentésének elmaradásáért Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal, így az oldalon és jelen ÁSZF-ben is felhívja az ügyfél figyelmét a megfelelő egyedi adatmentés készítésére.

Szolgáltató a VPS limitek eléréséből, túllépéséből és ennek következményeiből fakadó esetleges károkért felelősséget nem vállal

A VPS alatt futó fizikai szerver fenntartása, karbantartása a Szolgáltató feladata, míg a szerver szoftverellátottsága, szoftveres üzemeltetése, frissítése az Ügyfél hatásköre ugyanúgy, mintha egy saját szervert bérelne vagy vásárolna. A VPS saját operációs rendszert futtat, az ügyfeleknek pedig superuser-hozzáférést biztosítunk. Így könnyebb a szerver beállítása, konfigurációja is.

A Windows VPS-ek igénybevételénél az ügyfél adatokra nincs rálátásunk, de a rendszer szintű ellenőrzéshez szolgáltatónak joga van agentet telepíteni rá.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Windows VPS-en futó szoftverek legalitása ügyfelünk felelőssége.

A VPS előnyei:

- gyorsan üzembe helyezhető
- egyszerűen bővíthető, rugalmas
- a biztonsági mentéseknek köszönhetően biztonságos
- nincsenek beruházási költségek
- nem kell a hardvert üzemeltetni, ez a mi feladatunk

A VPS downgrade nem támogatott, ezt a funkciót csak új megrendeléssel és migrálással lehet megvalósítani, amit ha Ügyfélnek nincs élő üzemeltetés szolgáltatása, saját hatáskörben kell megoldania. A downgrade-el érintett VPS csak a migrálás befejeztével mondható le.

A VPS-ről napi szintem készül mentés a szolgáltató részére, amelyet az három napig őriz meg. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltató a biztonsági mentéseit a saját szerverei meghibásodásának esetére készíti, azokat saját lehetőségei szerint az ügyfél rendelkezésére is bocsájthatja, de azok minőségéért és rendelkezésre állásáért felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,9%

### **Szoftver bérlés - Microsoft SPLA**

A szolgáltatása nyújtása során a DoclerNet Hosting a partneri adatok tekintetében adatkezelőként vesz részt.

A Microsoft legújabb licenclési konstrukciója a Service Provider License Agreement, röviden SPLA. Ez a konstrukció lehetővé teszi Ügyfeleinknek, hogy a szoftvereket havi bérleti díjért, közvetített szolgáltatás formájában vegyék igénybe. A szoftverbérlési konstrukció sok előnnyel jár mind technológia, mind költségek tekintetében.

A Microsoft szinte teljes portfoliója elérhető ebben a konstrukcióban (Windows, SQL) és mindig a legfrissebb verziók, patchek. Ez a konstrukció nem igényel beruházást, mindig csak azért fizet, amit használ, ráadásul rugalmasan bővíthető vagy testre szabható, egyszerűen és gyorsan emelhetőek be, vagy iktathatóak ki alkalmazások.

Az SPLA és a DoclerNet Hosting közös konstrukciója lehetővé teszi, hogy annyi komplett szerver, megoldást használjon, amennyire éppen akkor szükség van és csak addig amíg erre szükség van.

Előnyei:

- Nincs beruházási költség
- Havi díjak jelentkeznek, de kizárólag a használattól függő mértékűek
- Versenyképes és kiszámítható költségek jelentkeznek
- A felhasználási jogok havonta módosíthatóak

- A telepítések, és a biztonsági frissítések üzemeltetés esetén - külön költség nélkül- a szolgáltató feladatai
- Bármikor megrendelhető, bármikor módosítható verziók, és felhasználói számok
- Egyetlen keretszerződéssel rendelkezésre áll minden szoftver, amit szeretne (Office, szervertermékek, a levelezés, a fájl-, nyomtatóüzemeltetés, az internet-szolgáltatásban megjelenő alkalmazások)

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy SPLA áraink a forint árfolyamváltozása, illetve a Microsoft SPLA árváltoztatásai függvényében módosulhatnak.

Az SPLA szoftver bérlés szolgáltatás csak szerver üzemeltetés szolgáltatással együtt vehető igénybe, illetve a licenzeléssel érintett gépen az ügyfélnek admin jogot kell biztosítania a Szolgáltató számára, a Microsoft által, a licenzelési feltételrendszerben Szolgáltató felé meghatározottakkal összhangban.

### **Tárhely szolgáltatás - DoclerNet Hosting**

A szolgáltatása nyújtása során a DoclerNet Hosting a partneri adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren tárolt adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

Szolgáltatásunk biztosítja Ügyfeink weboldalainak és e-mail címeinek folyamatos működését és elérhetőségét, szabadon választható domain név alatt.

Ha még nem rendelkezik domain névvel, válasszon egyet! Itt leellenőrizheti, hogy a kívánt név szabad-e, avagy más már regisztrálta. A kiválasztott domain nevet regisztráljuk.

A választott domain név regisztrációja után, az elkészült oldalakat FTP elérésen keresztül lehet szerverünkre másolni.

A domain névhez tartozó e-mail címeiket ügyfeink webes adminisztrációs felületen keresztül, vagy kollégáink segítségével hozhatják létre.

A levelek olvasása levelezőprogrammal (POP3, IMAP) és webes felületen keresztül lehetséges.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: 99%

### **Domain regisztráció**

A szolgáltatása nyújtása során a DoclerNet Hosting a partneri adatok tekintetében adatkezelőként vesz részt.

Ügyfél a Szolgáltatón keresztül domain regisztrációt igényelhet. Ügyfél az igénylés elküldésével kijelenti, hogy a kiválasztott tld (végződés) nyilvántartó szervezete által előírt szabályozást elfogadja. (Pl.: .hu esetén: ISZT (www.domain.hu), .org esetén ICANN (www.icann.org stb.)

Az Ügyfél kijelenti, hogy a domain igénylésével, delegálásával és fenntartásával kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató és az adott tld-hez tartozó Nyilvántartó döntéseit elfogadja. (pl. nem valós adatok megadása esetén a domain törlési listára és zárolásra kerül)

Ügyfél köteles aláírt igénylőlapot biztosítani vagy jogszerűen, a domain.hu szabályainak megfelelően elektronikusan benyújtani az igénylést a Doclernet.hu weboldaláról. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz a domain minél hamarabb történő bejegyzésért. A domain alatti tartalomért és a megadott adatokért az Ügyfél büntetőjogi felelősséget vállal.

Amennyiben Ügyfél a fizetési kötelezettségének és dokumentum, vagy elektronikus regisztráció beadási kötelezettségnek már eleget tett, felszólíthatja a Szolgáltatót a domain bejegyzésére, ha annak indítása még nem történt meg.

A Szolgáltató az általa megindított domain regisztráció elmaradása miatt vagy a domain név lejáratára miatt felelősséget nem vállal. Ekkor természetesen a befizetett és nem teljesített domain regisztrációs költséget az Ügyfél részére köteles visszautalni.

Ügyfél elfogadja, hogy a domain.hu hatályos szabályzata alapján a .hu domain csak évente hosszabbítható meg a Szolgáltató által, még ha Ügyfél több évre ki is fizette a regisztrációs költséget. Ügyfél kötelezi magát arra, hogy ez idő alatt a domaint nem regisztrálja át másik szolgáltatóhoz, hogy a domain hosszabbítás, megújítás a Szolgáltató által teljesíthető legyen.

Amennyiben Ügyfél mégis másik regisztrátorhoz viszi át a domain nevet, ezzel kijelenti, hogy véglegesen lemond mindenféle pénzügyi és egyéb követelésről a Szolgáltató felé.

Az elektronikus .hu domain regisztráció kizárólag új, még nem létező domain delegálására érvényes, adatmódosításra és átregisztrációra vagy egyéb domain szolgáltatásra nem.

Kedvezményes domain regisztráció ügyfeleink részére.

.hu (új)

.hu regisztráció (2 év fentartással)

.hu hosszabbítás, átregisztráció

.hu hosszabbítás vagy átregisztráció

.eu (új)

.eu regisztráció vagy hosszabbítás

.com, net,org (új)

.com .net és .org regisztráció vagy hosszabbítás

.info, .biz (új)

.info, .biz regisztráció vagy hosszabbítás

Kedvezmények

Nagyobb mennyiségű, 50db feletti domain regisztrációja esetén árkedvezményt biztosítunk

A .hu közdomainek alá történő Internet domain delegálás igényléséhez szükséges nyilatkozat a DN ügyfél részéről:

- a Domainregisztrációs Szabályzatot ismerem, elfogadom és a mindenkor hatályos Domainregisztrációs Szabályzat előírásait betartom;
- a domain igénylésével, delegálásával és fenntartásával kapcsolatos kérdésekben a Nyilvántartó és a Regisztrátor döntését elfogadom;
- tudomásul veszem, hogy az igények Domainregisztrációs Szabályzatnak való megfelelésével kapcsolatos vita esetén a Regisztrátor és a Nyilvántartó a Tanácsadó Testület döntésének veti alá magát;
- a választott domain névvel kapcsolatos vitás kérdésekben alávetem magamat az Alternatív Vitarendező Fórum döntésének, és tudomásul veszem, hogy a választott domain névvel kapcsolatosan ellenem indult jogvitában jogorvoslati igényt kizárólag a Kérelmezővel szemben érvényesíthetek, továbbá, hogy az alternatív vitarendezés során hozott döntés végrehajtásáért sem a Regisztrátor, sem a Nyilvántartó nem felel;
- szavatolom, hogy az igénylőlapot a valóságnak megfelelően töltöttem ki, és tudomásul veszem, hogy amennyiben a megadott adatok nem valósak, vagy az adatok megváltozását nem jelentem be, az a domain név visszavonását eredményezi;
- az igénylőlapot teljes egészében elolvastam, és egyetértőleg aláírtam

## **Storage**

A szolgáltatása nyújtása során a DoclerNet Hosting a partneri adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren tárolt adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

Storage szolgáltatásunkat redundáns elemekből építkező SAN (iSCSI) eszközön nyújtjuk SSD Tiering támogatással.

A szolgáltatást 1Gbit/s (réz) vagy 10Gbit/s(optika) sebességgel tudjuk nyújtani, redundáns hálózati kialakításban.

A storageon tárolt adatok nem kerülnek mentésre és replikálásra, azok mentéséről az ügyfélnek kell gondoskodni.

## **Szolgáltatások igénybevételéhez tartozó egyéb leírások**

Hot backup ftp szolgáltatás

A hot backup tárterületre feltöltött tartalmakhoz nem alkalmazunk külön mentést (nem backup-oljuk)

## **Szellemi termék védelme**

A szolgáltató által már üzemeltetett, általa beállított szerver, router, tűzfal, stb. konfigurációk a szolgáltató saját szellemi termékei, továbbá azok a szolgáltató üzleti titkát képezik, így azokat nem adja ki az ügyfélnek akkor sem, ha az üzemeltetés szolgáltatást lemondja.

## **2. számú melléklet: A Szolgáltató kötelezettségei az adatközpont adottságaival, képességeivel és kompetenciáival kapcsolatban**

### **Operátori és installációs helyiség**

Az Ügyfelek az operátori és installációs helyiségben elhelyezett konzolporton keresztül tudják elérni a gépteremben elhelyezett szervereket. A helyiségben monitor, klaviatúra és egér áll az ügyfelek rendelkezésére a gépekkel történő kommunikáció megvalósítására. Az operátori és installációs helyiség az év minden napján, 0-24 órában használható az DoclerNet Hosting rendszergazdáival vagy operátoraival előzetesen egyeztetett időpontban.

### **Ügyféladat-biztonság**

Az Ügyfelek, eszközeiken tárolt és/vagy a Szolgáltató közreműködésével továbbított, üzleti titok és/vagy személyes adat körébe tartozó adatokat a Szolgáltató az általános üzleti titok védelmi kötelezettség-vállalás alapján kezeli, melynek megfelelően a Szolgáltató az Ügyfelei üzleti titkait saját üzleti titkaival megegyező módon köteles védeni.

### **Szolgáltatási szintek**

A Szolgáltató vállalja, hogy az egyes területek/szolgáltatások az alábbi minőségi célértékeket biztosítja, éves szinten.

Elektromos áram rendelkezésre állása - 99,999 %

Temperált hőmérséklet garantálása - 99,999 %

Internet kapcsolat rendelkezésre állása - 99,95 % - VPC igénybevétel esetén 99,99%

Belső hálózat rendelkezésre állása - 99,95%

Operátori jelenlét - 0-24h

Biztonsági szolgálat - 0-24h

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Hibásan teljesített órák száma az adott évben a szolgáltatás kiesés kezdete és a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

A rendelkezésre állási szinteknél használt meghatározások:

- Technikai ügyfélszolgálat, amely 24 órán keresztül fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező ügyfélpanaszokat, reklamációkat.
- Online ügyfélszolgálat: [info@docler.net](mailto:info@docler.net) 0-24 óráig minden ügyfélszolgálati teendő elérhető rajta keresztül.
- Operátor: Az DoclerNet Hosting azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások felügyelete és monitorozása. Kritikus esetekben a rendszergazda támogatását kéri.



- Rendszergazda: Az DoclerNet Hosting azon munkatársa, melynek feladata az igénybe vett szolgáltatások üzemeltetése.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibajelenség:

- Az ügyfél érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis major miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve:

- a szünetelés idejét, ha az ügyfél érdekkörében felmerülő ok alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az ügyfél szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

### **A Szolgáltató kötelezettségei**

A Szolgáltató az alábbi feltételekkel köteles az DoclerNet Hosting folyamatos működését biztosítani Ügyfelei számára.

#### **Épület**

A DoclerNet Hosting hoszting tevékenysége a 1101. Budapest Expo tér 5-7 adatközpontban található, mely Magyarország legnagyobb teljesítmény-sűrűségű szerverterme (300m<sup>2</sup>, 1MW, 3.33 kW/m<sup>2</sup>)

Az álpadló, álmennyezeti és nyílászáró rendszer a fizikai korlátja az épületben elhelyezhető berendezéseknek.

Az épület és a beépített kiszolgáló berendezések a maximális biztonságra és rendelkezésre állásra való törekvés szem előtt tartásával, került kivitelezésre. Az adatközpont szerteágazó technikai rendszereit mérnökeink a nap 24 órájában felügyelik. Ehhez nagy segítséget nyújt az épület-felügyeleti rendszerünk, mely minden elektromos és gépészeti rendszerről azonnal lekérhető információkat, hiba esetén riasztást és eskalációs lehetőségeket is biztosít.

#### **Elektromos rendszer**

Az épületbe kettős ELMŰ betáplálással érkezik az áram, melyet szünetmentes (UPS) és generátor rendszer véd az esetleges áramkimaradásokkal szemben.

A generátorok érzékelvén az áramkimaradást automatikusan elindulnak.

Az elektromos rendszer jellemzői:

- Redundáns (1+1) szünetmentes áramellátás
- Kettős ELMŰ betáplálás (2x 2.5MVA)
- 2.5 MVA Diesel Aggregátor, min. 24 órára elegendő gázolaj tartalékkal

#### **Gépészeti rendszer**

Klímarendszer : Redundáns (2+1) klímatiszálás 22±2 °C, 45±10 rH% (3x 500kW)

Az épület friss levegő ellátása nagyteljesítményű légkezelő berendezésekkel valósul meg. Ezen berendezések tisztítják, előmelegítik, illetve hűtik a területekre bejuttatandó friss levegőt. Az ügyfélterületeken állandó 22 °C +/- 2 °C fokot biztosítunk.

### **Tűzjelző és tűzoltó rendszer**

A komplexum a jelenleg elérhető egyik legmagasabb szintű tűzjelző és oltó rendszerrel van felszerelve.

- Aspirációs VESDA tűzjelző rendszer
- INERGEN oltógázos tűzoltórendszer

Tűz észlelése esetén, 30 másodpercen belül megkezdődik az oltás, melyhez Inergen (nitrogén alapú) gázt használ a rendszer. Az oltás oxigénelvonással történik, olyan szintre csökkentvén a levegő oxigéntartalmát, amely lehetetlenné teszi a tűz továbbterjedését. Ehhez szolgál még segítségül a speciális fal és ajtó rendszer, minimálisan egy óra tűzbiztosítással. A tűzoltó rendszer intelligens, automatikus szelepvezérléssel rendelkezik, így az oltóanyagot csak a szükséges területre juttatja el megkülönböztetve az állpadló alatti és az állpadló és álmennyezet közötti légtereket is.

A gáz környezetre, emberi életre és berendezésekre veszélytelen, oltás után a helyszín nagyon rövid időn belül megközelíthető, nincs szükség az oltásból visszamaradt hulladék eltakarítására.

A tűzoltó rendszer állandó összeköttetésben áll a fővárosi tűzoltó-parancsnoksággal, ahová a tűzjelzések automatikusan befutnak, így az ügyeletes tűzoltók, a beérkezet riasztás ellenőrzése után, igény esetén, azonnal megkezdhetik a kivonulást a megfelelő erőforrásokkal.

### **Biztonsági rendszer**

Az adatközpontot folyamatosan, a nap 24 órájában szolgálatot teljesítő őrszemélyzet felügyeli, és zártláncú TV rendszeren figyelemmel kísérik mind a külső környezetet, mind a létesítmény legfontosabb helyiségeit. A képek archiválásra kerülnek és visszakereshetők. Folyamatos és naplózott őrzőbiztosítja a létesítmény kritikus pontjainak és útvonalainak helyi személyes és rendszeres

Valamennyi személy kizárólag személyes azonosítást követően léphet az épületbe és egyedi aktív azonosító kártyával van ellátva, így be és kilépése az épületben, illetve az egyes zónákon történő áthaladása követve és naplózva van.

Mind az állpadlók, mind az álmennyezet szakaszoltan, mozgásérzékelőkkel védett illetéktelen behatolás ellen.

## **Katasztrófakezelés**

Az adatközpont elhelyezkedéséből adódóan védett a legtöbb katasztrófa felmerülése ellen. Az épület szerkezete és a beépített biztonsági berendezések biztosítják a környezeti katasztrófák elleni védelmet.

A komplexum villámhárító rendszerrel és az elektromos rendszert védő szűrőkkel van felszerelve. Árvíz, vagy egyéb víz okozta károk ellen biztonságot nyújt a folyó vizektől való távolság és az épületkomplexumot körbevevő csatornarendszer, mely biztosítja nagyobb esőzések esetén a vizek lefolyását anélkül, hogy ez kárt okozna az épületben vagy az épületben elhelyezett berendezésekben.

Az épület mellett közvetlen nagy forgalmú út nem található, viszont a közelben olyan utak találhatóak, melyek biztosítják a komplexum gyors elérését, szállítás esetén a problémamentes helyszíni elérést. Az épület mellett található egy vasútvonal .

### **3. számú melléklet: Hoszting szolgáltatások díjai**

A Doclernet Hosting mindenkor aktuális szolgáltatási díjai a [www.doclernet.hu](http://www.doclernet.hu) oldalon érhetőek el.

Szolgáltató a honlapon szereplő áraknak megfelelően módosíthat az árakon a már meglévő szolgáltatásokban is.

A honlapon közzétett szolgáltatási díjak változásáról a szolgáltató a jelen ászf módosításakor történő tájékoztatással azonos módon tájékoztatja az ügyfeleket. Egyedileg megállapított árak esetében a szolgáltató és az ügyfél szerződésmódosítás keretében állapodik meg az árváltoztatásról.

### **4. sz. melléklet: Fizikai hozzáférés- védelmi szabályzat**

#### **A folyamatleírás célja**

A szabályozás célja az adatközpontokban (1101 Budapest Expo tér 5-7) elhelyezett informatikai eszközök védelme az illetéktelen fizikai hozzáférés ellen, illetve a hozzáféréssel kapcsolatos tevékenységek és az elvégzett feladatokért vállalt felelősség meghatározása.

#### **A folyamatleírás hatálya**

A szabályozás tárgyi hatálya kiterjed a Szolgáltató 1.1 pontban megjelölt géptermeire (továbbiakban: DoclerNet Hosting gépterem), valamint az ott üzemelő informatikai eszközökre.

A szabályozás személyi hatálya kiterjed a Szolgáltató munkatársaira.

#### **Meghatározások, definíciók, szakkifejezések**

Jelen szabályzat értelmezésében a Szolgáltató DoclerNet Hosting informatikai eszköznek minősülnek azok az általános és speciális célú számítógépek, azok perifériái és egyéb tartozékai, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik és az DoclerNet Hosting géptermeiben (adatközpontok) üzemelnek.

Jelen szabályzat értelmezésében külső informatikai eszköznek minősülnek azok az általános és speciális célú számítógépek, perifériák és egyéb tartozékok, amelyek számára a Szolgáltató szerződés keretében az DoclerNet Hosting géptermeiben az üzemeléshez szükséges géptermi környezetet biztosítja.

Jelen szabályozás értelmezésében DoclerNet Hosting munkatársnak minősülnek a Szolgáltató azon alkalmazottai és szerződéses partnerei, akik az DoclerNet Hostingban lévő informatikai eszközök üzemeltetésére megbízást kaptak.

Jelen szabályozás értelmezésében Ügyfélnek minősül a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban lévő jogi vagy természetes személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, amely számára a Szolgáltató hoszting szolgáltatást nyújt.

Jelen szabályozás értelmezésében külső feladatvégzőnek minősülnek az Ügyfél alkalmazottai és szerződéses partnerei, akiknek az Ügyfél a Szolgáltató DoclerNet Hostingban lévő informatikai

eszközeihez a fizikai hozzáférést engedélyezte, illetve Szolgáltató tulajdonú eszközök esetében mindazon Szolgáltató munkatársak, akiknek a Szolgáltató az DoclerNet Hostingban lévő informatikai eszközeihez a fizikai hozzáférést engedélyezte, és akik nem az DoclerNet Hosting munkatársai.

Jelen szabályozás esetén karbantartónak minősülnek a Szolgáltató azon alkalmazottai illetve szerződéses partnerei, akik a géptermi infrastruktúra biztosításával kapcsolatos tevékenységeket végzik.

### **Általános használati utasítások, és szabályok**

Az DoclerNet Hosting géptermében DoclerNet Hosting munkatársak és külső feladatvégzők csak munkavégzés céljából tartózkodhatnak.

Az DoclerNet Hostingba való belépést minden esetben naplózni kell.

Külső feladatvégzők az DoclerNet Hosting géptermében csak DoclerNet Hosting munkatárs kíséretében tartózkodhatnak. Külső feladatvégzők belépése esetén a belépő személyazonosságát és a belépési jogosultságot a kísérő DoclerNet Hosting munkatársnak minden esetben ellenőriznie kell.

A jelen szabályzatba ütköző bármilyen cselekmény vagy annak következménye észlelése esetén az DoclerNet Hosting vezetőjét értesíteni kell, és az eseményt a biztonsági naplóban naplózni kell.

Az DoclerNet Hosting géptermbe való bejutás rendje

Az DoclerNet Hosting géptermbe bejutáshoz minden munkatársnak a személyre szóló mágneskártyáját vagy a belépési engedélyét kell használnia, akkor is, ha több személy egyidejű belépéséről van szó.

Mágneskártya vagy belépési engedély hiányában DoclerNet Hosting munkatárs is csak más – mágneskártyával vagy belépési engedéllyel rendelkező – DoclerNet Hosting munkatárs kíséretében léphet be, a belépés naplózása mellett.

A riasztó rendszer élesítéséhez és gátlásához minden munkatársnak a saját kódját kell használnia.

Az DoclerNet Hosting gépterm ajtaját csak a belépéshez/kilépéshez szükséges ideig szabad nyitva tartani, és meg kell győződni az ajtó megfelelő záródásáról.

Gépek, géptermi berendezések ki- és beszállítását úgy kell megszervezni, hogy a szállítás miatt nyitva tartott ajtóknál folyamatos felügyelet biztosítson legalább egy DoclerNet Hosting munkatárs. Amennyiben a szállítás során nem DoclerNet Hosting munkatársak is be kell, hogy jussanak a géptermbe, a szállítás befejezése után meg kell győződni arról, hogy a géptermben nem maradt-e illetéktelen személy.

Amennyiben a biztonsági rendszer az ajtó nyitva maradását jelzi, az ügyeletes DoclerNet Hosting rendszergazda köteles meggyőződni arról, hogy a géptermbe nem jutott-e be illetéktelen személy.

A DoclerNet Hosting géptermbe való bejutás rendje vészhelyzet esetén

Tűzriasztás esetén vészjel elhangzása után a gépterem ajtajának kinyitását csak akkor szabad megkísérelni, ha a helyiségben valaki tartózkodik, feltételezhető, hogy a helyiségben valaki tartózkodik.

Áramkimaradás, a beléptető rendszer illetve a vagyonvédelmi rendszer meghibásodása esetén az ügyeletes DoclerNet Hosting munkatárának kötelessége az DoclerNet Hosting gépterembe bejutást személyesen megakadályoznia, ennek érdekében a megfelelő DoclerNet Hosting gépteremben úgy kell az ügyeletet ellátni, hogy az illetéktelen hozzáférés kísérlete észlelhető legyen.

Vészhelyzet esetén a gépterembe külső feladatvégző nem léphet be. Vészhelyzet esetén a gépteremben DoclerNet Hosting munkatársak csak életmentés, vészhelyzet elhárítás illetve az illetéktelen belépés meggátolásának érdekében tartózkodhatnak.

A gépteremből eszközöket, berendezéseket vészhelyzetben tilos kivinni.

### **A rack szekrények kinyitásának rendje**

A gépterem rack szekrényeit zárva kell tartani, a rack szekrényeket csak az DoclerNet Hosting munkatársa nyithatja illetve zárhatja.

A rack szekrényeket csak a munkavégzés idejére szabad kinyitni.

Külső feladatvégző a rack szekrényben üzemelő saját berendezésekhez is csak DoclerNet Hosting munkatárs jelenlétében férhet hozzá. A rack szekrények kulcsát külső feladatvégzőnek átadni tilos.

Külső feladatvégző számára csak olyan rack szekrényt szabad kinyitni, amelyhez az illető engedéllyel rendelkezik.

### **Eszközök szállítása, javítása**

Ügyfél eszközeit a külső feladatvégző is csak az Ügyfél írásos meghatalmazásával szállíthatja ki- illetve be. Az írásos meghatalmazás lehet eseti és lehet a külső feladatvégző megbízásának idejére szóló is.

Új gépet a gépterembe bevinni csak szerződésmásolattal, a hardware konfiguráció rögzítése mellett szabad.

Ügyfél eszközeit az DoclerNet Hosting munkatársai csak eseti írásos meghatalmazásra szállíthatják ki- illetve be, amennyiben a jelen ÁSZF máshogy nem rendelkezik.

Az DoclerNet Hosting géptermeiben javítás csak modulcserével történhet. Nagyobb javítások elvégzésére a szervertermi előkészítőben van lehetőség.

DoclerNet Hosting tulajdonú tárolóeszköz vagy média végleges meghibásodása esetén az eszköz megsemmisítéséről gondoskodni kell. Az eszköz illetve média megsemmisítését az DoclerNet Hosting vezetője rendeli el.

Eszközök illetve modulok ki és bevitele szállítólevéllel, az eszköz illetve modul egyértelmű azonosítására alkalmas megjelölés feltüntetése mellett történhet meg.

Az eszközkonfiguráció megváltozását, eszközök vagy modulok belső mozgását az eszköz illetve modul egyértelmű azonosítására alkalmas megjelölés feltüntetése mellett dokumentálni kell.

Az DoclerNet Hosting raktárából eszközt, modult vagy alkatrészt csak az DoclerNet Hosting vezetője illetve raktárosa vehet ki, illetve vihet oda be.

### **Biztonsági naplózás**

A gépterembe bejutást, az eszközök ki- és beszállítását naplózni kell.

DoclerNet Hosting munkatársak ki- és belépését a Biztonsági Naplóban naplózni kell.

Külső feladatvégzők illetve karbantartók be- illetve kilépése esetén regisztrálni kell a belépés illetve a kilépés időpontját, a gépteremben tartózkodás célját, a kinyitott rack szekrény(ek) azonosítóját, a kíséző DoclerNet Hosting munkatárs nevét, a külső feladatvégző illetve karbantartó egyértelmű azonosítását lehetővé tevő paramétereket (név, személyi ig. szám., cégnév)

Eszközszállítás esetén naplózni kell a bevitel illetve kivitel időpontját, az eszköz gyártóját, típusát, sorozatszámát, egyedi azonosításra alkalmas egyéb paraméterét, illetve engedély megléte esetén az engedély másolatát illetve elektronikus naplózás esetén iktatószámát.

Naplózni kell a jogosultságok megadását, visszavonását, megváltoztatását az érintett személy, a jogosultság változás és az időpont megjelölésével.

Naplózni kell a Biztonsági Napló és mellékletei felülvizsgálata során tett észrevételeket illetve intézkedéseket a felülvizsgáló személy, a vizsgálat időpontja, a vizsgálat eredménye és a megtett intézkedések megjelölésével.

A szabályzatba ütköző bármilyen eseményt naplózni kell az

- észlelő személy,
- az észlelés időpontja,
- a rendellenes esemény

megadásával.

A napló bejegyzéseit utólag megváltoztatni tilos.

A naplóbejegyzések másolatát a bejegyzés megtörténte után az DoclerNet Hosting vezetője által meghatározott helyre továbbítani kell archiválás céljából.

A napló egy példányának vagy elektronikus változatának a gépteremben elérhetőnek kell lennie.

A beléptető rendszer logjait el kell kérni a biztonsági szolgálattól és a napló mindegyik példányához ezt csatolni kell.

A napló adatokat a keletkezéshez képest legalább 5 évig kell tárolni.

### **Az értesítés rendje**

Jelen szabályzat bármely rendelkezésébe ütköző esemény esetén értesíteni kell a DoclerNet Hosting vezetőjét, illetve az ügyeletes rendszergazdát, amennyiben nem ő az észlelő.

Amennyiben az illetéktelen hozzáférési kísérlet valamely Ügyfél eszköze vagy rendszere ellen irányul értesíteni kell az illető Ügyfeleket.

## **Felelősségek, jogkörök**

### Engedélyezés

Az DoclerNet Hosting gépterembe állandó belépési engedélyt csak az DoclerNet Hosting vezetője adhat, illetve az engedély visszavonása az DoclerNet Hosting vezetőjének jogköre és feladata. Az állandó belépési engedéllyel rendelkezők listáját a gépteremben jól látható helyen ki kell függeszteni.

Külső feladatvégző belépési engedélyének feltétele, hogy az Ügyfél cégszerűen nyilatkozzon a külső feladatvégző személyéről és jogköréről. Külső feladatvégzők belépését az DoclerNet Hosting vezetője engedélyezi, illetve szükség esetén az engedély visszavonásáról gondoskodik. A belépési engedéllyel rendelkező külső feladatvégzők listáját a napló mellékleteként csatolni és folyamatosan frissíteni kell.

Nem DoclerNet Hosting tulajdonú eszközök szállítását az eszköz tulajdonosának kell engedélyezni.

### Felelősség

Az DoclerNet Hosting vezetője vagy annak meghatalmazottja felelős a beléptető rendszer/biztonsági napló megfelelő üzemének rendszeres ellenőrzéséért, illetve annak ellenőrzéséért, hogy az illetékes munkatársak képesek-e a rendszert a szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezelni.

Az DoclerNet Hosting munkatársak felelősek a kíséretükben lévő, illetve általuk a gépterembe beengedett személyek tevékenységének biztonsági felügyeletéért, a tudomásukra jutott biztonsági események naplózásáért, illetve az illetékesek értesítéséért.

### Auditálás

A napló bejegyzéseit, a belépési logokat rendszeresen, illetve biztonsági problémák esetén felül kell vizsgálni az illetéktelen belépési kísérletek kiszűrése érdekében.

### Kiegészítések és kivételek

Bármilyen, a szabályzattól való eltéréshez, vagy annak kiegészítéséhez a DoclerNet Hosting vezető írásos jóváhagyása szükséges.

### A hálózat használata

Szolgáltató köteles az ügyfél személyes adatait biztonságosan kezelni.

Ügyfél köteles a Szolgáltatóval - 5 munkanapon belül - minden olyan változást közölni, mely érintheti a jelen szerződésben meghatározott bármely tevékenységet.

Ügyfél köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az általa elhelyezett szerverszámítógépeken kizárólag kontrollált szolgáltatások működjének.



Ügyfél teljes anyagi és erkölcsi felelősséggel tartozik az általa közvetlenül, vagy az általa elhelyezett szerverrel okozott anyagi és erkölcsi károkért.

A Szolgáltató az Ügyfél elleni támadások megelőzése, elhárítása vagy kivédése érdekében ellenintézkedéseket és korlátozásokat tehet; ezekről az Ügyfelet tájékoztatja. Az intézkedések kizárólag a védelmet szolgálhatják.

Az ügyfelet ért vagy az ügyféltől kiinduló extrém mértékű forgalom esetén a szolgáltató külön értesítés nélkül korlátozhatja a szerver elérését. Ez bejövő túlterheléses támadás esetén a bejövő forgalom irányától függően történhet a tranzit szolgáltatók felé hirdetett blackhole kérés segítségével, vagy teljes (BIX és tranzit irányokból történő) blokkolás által. Az ügyféltől kiinduló forgalom esetén szolgáltató megítélése alapján ez történhet az ügyfél sávszélességének korlátozásával, egyes tartományok elérhetőségének blokkolásával, vagy teljes elérés biztosításával. Ezen korlátozások feloldását az ügyfél kérésére - ügyféltől kimenő nem kívánt forgalom esetén az ügyfél hibaelhárítása után, bejövő (D)DOS forgalom esetén 4 óránkénti visszaengedési kísérlettel - a szolgáltató elvégzi, az eredményt jelzi az ügyfél felé, azonban haladéktalanul ismét megteszi a fenti ellenintézkedéseket, amennyiben a nem kívánt forgalom továbbra is tapasztalható.

Szolgáltatónak a forgalom mértékének megítélése után lehetősége van egyes portok/csomagok korlátozására, azonban ennek beállítása az ügyfél kérését követően a szolgáltató egyéni elbírálása alapján történik, az igénybevett szolgáltatáshoz ilyen jellegű szűrést nem áll módunkban biztosítani.

Szolgáltató nem felel az ügyfél felől érkező, illetve az ügyfelet ért külső támadásokért.

Az ügyfél felel a tőle indított támadásokért, függetlenül attól, hogy azok a Szolgáltatót vagy harmadik felet érintik.

Szolgáltató nem szűrheti a forgalmat, kivéve a Felek megegyezése alapján: támadások megelőzése, kivédése és elhárítása, illetve a szolgáltatás zavartalan biztosítása érdekében.

### **Abuse panaszok kezelése.**

Ha az ügyfél veszélyezteti, vagy akadályozza a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatások korlátozására.

Az aktivitás során az a szolgáltatás kerül korlátozásra, amelyen a visszaélés detektálásra került, vagy amelyre külső bejelentés érkezett. A visszaélést a Szolgáltató, amennyiben van lehetőség rá, port tiltással kezeli, amennyiben nincs, akkor az érintett teljes hálózati kapcsolatot felfüggeszti.

Munkaidőben (hétfőtől péntekig 8.00-17.00) 1 óra, munkaidőn kívül 2 óra reakcióidő áll Ügyfélnek rendelkezésre a hálózatot veszélyeztető aktivitás felszámolására. Szolgáltató a hálózati visszaélésről annak megjelenésekor elsősorban ticketben értesíti Ügyfelet, majd ha 20 percen belül nem történik változás, telefonos megkeresést indít az Ügyfél által a szolgáltatási szerződésben megadott kontaktszámon. Amennyiben reakcióidőn túl sem történik változás, Szolgáltató korlátozást vezethet be, melyről Ügyfelet köteles azonnal – e-mailben vagy telefonon – értesíteni. Jogszabály vagy hatósági határozat rendelkezése alapján Szolgáltató a fenti korlátozásokat szintén elvégezheti.

Szolgáltató köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy amint tudomást szerez a korlátozás okának megszűnéséről, a fenti korlátozásokat legkésőbb a tudomásszerzést követő napon megszüntesse.

Ha az ügyfél tevékenysége sérti a jelen szerződésben és mellékletében megfogalmazott szabályokat és irányelveket, Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatást azonnal, előzetes figyelmeztetés nélkül megszüntetni.

Ügyfél jelen szerződés aláírásával elfogadja, hogy tilos:

- a hálózati erőforrásokkal visszaélni, és ezáltal a hálózat teljesítményét csorbítani,
  - a szolgáltatást jogszabályt sértő módon használni,
  - bármely olyan hálózati hely irányelveit megsérteni, melyhez az ügyfél a Szolgáltató hálózatán keresztül kapcsolódik,
  - bármely más számítógép hálózat biztonságát gyengíteni,
  - bármilyen hálózati helyre jogosulatlanul behatolni, vagy ezt megkísérelni,
  - más felhasználó elérését jogosulatlanul használni, vagy a felhasználót korlátozni/megakadályozni jogosultsága használatában,
  - bármely hálózati eszköz működését szándékosan zavarni, túlterhelni,
  - számítógépes vírusokat szándékosan terjeszteni, vagy ezzel bárkit fenyegetni,
  - a szolgáltatást becsületsértésre, rágalmazásra alkalmas, tisztességtelen, tévedésbe ejtő, tévedésben tartó tevékenység céljából használni,
  - a szolgáltatáson keresztül másokat fenyegetni, megfélemlíteni,
  - a szolgáltatást a szerzői jogok bármilyen megsértését eredményező tevékenység végzése céljával használni,
  - más felhasználókról adatokat gyűjteni, a felhasználó előzetes hozzájárulása nélkül („sniffelés”)
- Szolgáltató a hálózat biztonságát és zavartalan működését negatívan befolyásoló események hatására, a biztonságos és zavartalan működést biztosítandó, jogosult forgalomfigyelést végezni; az így szerzett információkat kizárólag arra a célra használhatja fel, amelynek elérése érdekében a forgalomfigyelést végezte.
- Szolgáltató jogosult számlázási és biztonsági okokból ügyfél adatforgalmára vonatkozóan rendszeresen adatokat rögzíteni; ezeket az adatokat köteles üzleti titokként kezelni, és kizárólag a fenti célokra használni.

### **Elektronikus levelezés**

Ügyfél jelen szerződés aláírásával elfogadja, hogy tilos:

- a Szolgáltató hálózatát kéretlen elektronikus levelek küldésére használni,
- a Szolgáltató hálózatát kéretlen elektronikus levelekre érkező válaszok begyűjtésére használni,
- a Szolgáltató hálózatán keresztül bármely terméket vagy szolgáltatást jogszabályba ütköző módon reklámozni,
- az ügyfél által elhelyezett szervereken tárolt weblapokat oly módon reklámozni, mely sértheti jelen szolgáltatási irányelveket,
- az e-mailek fejlécét bármilyen módon megváltoztatni, eltüntetni,
- felhasználói hozzáférés korlátozása céljával levélbombákat küldeni,
- "hólabda" levelezést folytatni Szolgáltató hálózatán keresztül.