

FELHASZNÁLÁSI ÉS VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

- a „SAM (Simple Accounts Management) alkalmazás használata és üzemeltetése felhő környezetben” tárgyában -

amely létrejött egyrészről a

[*]

(cégjegyzékszám: [*]; adószám: [*]; székhelye: [*]; képviseli: [*]) mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a **SMART TECH INVESTMENT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG** (cégjegyzékszám: 01-09-732100; adószáma: 13298209-2-41; székhelye: 1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. 1. em. 2.; képviseli: Kreisz Gyula István ügyvezető) mint vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**; Megrendelő és Vállalkozó a továbbiakban együttesen: **Felek**, külön-külön, mint **Fél**)

között az alulírott helyen és napon az alábbiakban rögzített feltételekkel.

I. SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 1.1. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a kizárólagos jogosultja a **SAM (Simple Accounting Management)** elnevezésű könyvelést támogató szoftveralkalmazás (a továbbiakban: **Alkalmazás**) felhasználási és hasznosítási jogainak kizárólagos jogosultja. Az Alkalmazás részletes leírását, felhasználói kézikönyvét jelen szerződés **1. számú melléklete** tartalmazza, melynek részletes áttekintését és megértését a Megrendelő jelen szerződés aláírásával is elismeri és nyugtázza. Felek kölcsönösen rögzítik és Megrendelő kifejezetten jóváhagyólag tudomásul veszi, hogy az Alkalmazás könyvelési szolgáltatásokat nem nyújt, csak könyvelési szolgáltatásokat támogató adminisztrációs szolgáltatásokat, az 1. számú mellékletben írt tartalommal.
- 1.2. A Megrendelő könyvelési szolgáltatásokat nyújtó könyvelőiroda, mely az ügyvitelében, saját megrendelőivel (a továbbiakban: **Ügyfél/Ügyfelek**) való kapcsolattartásban az Alkalmazást kívánja könyvelést támogató ügyviteli szoftverként használni, így az Alkalmazás egyes, jelen szerződésben részletezett felhasználási jogainak tárgyában, valamint az Alkalmazás üzemeltetése tárgyában előzetes egyeztetéseket folytatott a Vállalkozóval, mely egyeztetések alapján Felek a jelen szerződést kötik egymással.
- 1.3. Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó jelen szerződés fennállásának tartamára biztosítja a Megrendelőnek az Alkalmazás saját könyvelési rendszerüzemeltetési célú felhasználását azzal, hogy a Megrendelő az Alkalmazás ügyféloldali elemeinek használatát jelen szerződés fennállásának idejére saját, könyvelési szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfeleinek maga is biztosíthatja.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő az Alkalmazás vonatkozásában a jelen pontban írt felhasználási jogokon túl semmilyen további felhasználási jogot nem szerez (így különösen nem jogosult az Alkalmazást módosítani, átdolgozni, annak vonatkozásában a jelen pontban nem szereplő további felhasználási jogokat engedni harmadik személyeknek).

- 1.4. A jelen szerződés keretében a Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja az Alkalmazás felhő környezetben történő üzemeltetését, a jelen szerződésben meghatározott feltételek szerint.

Az Alkalmazás üzemeltetése körében a következő feladatok elvégzését vállalja a Vállalkozó:

- 1.4.1. Az Alkalmazás felhő környezetben történő üzemeltetése:** a Vállalkozó által biztosított, szerverhotelben elhelyezett szervereken az azokkal kapcsolatos operációs rendszerek, adatbáziskezelők, vírusvédelmek, adatbázismentések és egyéb szoftver komponensek üzemeltetése távoli eléréssel.

1.4.1.1. a virtuális felhőszerver a kornak megfelelő, a Vállalkozó által javasolt linux disztribúciójú operációs rendszerének folyamatos üzemeltetése, biztonsági frissítések telepítése, monitorozása;

1.4.1.2. igény esetén cronjob műveletek időszakos szolgáltatása;

1.4.1.3. az Alkalmazás adatbázisának folyamatos karbantartása;

1.4.1.4. az Alkalmazás adatbázisának naponta történő inkrementális mentése, továbbá a biztonsági mentések esetleges visszaállításának elvégzése;

1.4.1.5. MySQL adatbázis konfigurációja, monitorozása, üzemeltetése;

- 1.4.2.** A Vállalkozó a felhőszolgáltatás zavartalan nyújtásával kapcsolatban az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

1.4.2.1. internet szolgáltatást;

1.4.2.2. operációs rendszer szolgáltatást;

1.4.2.3. adatbázis kezelő szolgáltatást;

1.4.2.4. vírusvédelmi szolgáltatás;

1.4.2.5. mentésekhez hardware, szoftver szolgáltatást;

1.4.2.6. adatmentést és visszaállítást szolgáltatást

1.4.2.7. a hét minden napjára kiterjedően 24 órás („24/7”) rendszerüzemeltetést a virtuális szerver környezetre (Felek a félreértések elkerülése érdekében itt is rögzítik, hogy a hibajavítási ügyfélszolgálat nem „24/7” rendszerben, hanem az 1.6. pont szerinti munkaidőben elérhető a Megrendelő számára).

- 1.5. A Vállalkozó a jelen szerződés keretében vállalja továbbá, hogy az Alkalmazás működését folyamatosan monitorozza, és az esetleges, az Alkalmazás rendeltetésszerű működéséhez szükséges karbantartásokat rendszeresen elvégzi.

- 1.6. A Vállalkozó vállalja, hogy az Alkalmazás jelen szerződés alapján történő üzemeltetésével és karbantartásával kapcsolatban a Megrendelő által a Vállalkozó irányába jelzett hibák javítását azoknak a Megrendelő által történt írásos jelzését követő 6 (hat) munkaórán belül megkezdő és 48 (negyvennyolc) munkaórán belül befejezi azzal, hogy munkaórának a munkanapok 9:00 és 17:00 óra közötti időszakának munkaórái minősülnek. Amennyiben az adott hiba kijavítása előreláthatólag meghaladja a fenti időtartamot, úgy a Vállalkozó köteles azt jelezni a Megrendelő irányába a javasolt és előrelátható hibajavítási időigény megjelölésével (ez esetben az adott hiba javításának időbeli késedelmét a 2. számú melléklet szerinti szolgáltatási szint számításánál figyelmen kívül kell hagyni)
- 1.7. Vállalkozó vállalja, hogy az Alkalmazás és az ahhoz kapcsolódó infrastruktúra, virtuális környezet kritikus hibáinak bejelentését telefonon keresztül is fogadja, és azok elhárítását legkésőbb annak jelzését követő 3 (három) munkaórán belül megindítja, amennyiben a Megrendelő a telefonon jelzett hibát a bejelentést követő 3 (három) munkaórán belül írásban is bejelenti, megerősíti. Amennyiben a Megrendelő a telefonon jelzett hibát a bejelentést követő 3 (három) munkaórán belül írásban nem erősíti meg, a Vállalkozó jogosult a hibabejelentést figyelmen kívül hagyni, meg nem történtnek tekinteni. A kritikus hiba definiálását a **2. számú melléklet** taglalja.
- 1.8. A Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződésben rögzített vállalásokat megfelelő jogosultságok, kompetenciák, és kapacitások alapján vállalja, és a megfelelő szaktudással rendelkezik a jelen szerződés alapján ellátandó feladatok elvégzésére.
- 1.9. Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó szolgáltatásai teljesíthetőségének feltételeként a Megrendelő az Alkalmazás használatába bevont Ügyfelei által az Alkalmazásra dedikáltan a Nemzeti Adó- és Vámhivatal felületén generált API (Application Programming Interface) hozzáférés adatait köteles átadni, valamint az azokban bekövetkező bármely változást haladéktalanul, de legfeljebb 1 (egy) munkanapon belül köteles jelezni a Vállalkozónak. Felek megállapodnak és a Megrendelő jóváhagyólag tudomásul veszi, hogy az Alkalmazás megfelelő működéséért azon Ügyfelek vonatkozásában semmiféle felelősséggel nem tartozik, amelyek vonatkozásában ezen adatok vagy adatváltozások számára történő átadása elmaradt.
- 1.10. Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő számára az általa kért körben és adatokkal a Vállalkozó hozza létre az Alkalmazás felhasználóinak Alkalmazáshoz csatolt fiókját, hozzáférési adatait (felhasználónevét, jelszavát). Megrendelő a hozzáférésre jogosultsággal rendelkező felhasználók körében bekövetkező bármely változást (így különösen valamely felhasználó törlése iránti igényt vagy új felhasználó felvétele iránti igényt) külön írásban köteles a Vállalkozónak jelezni. Felek megállapodnak és a Megrendelő jóváhagyólag tudomásul veszi, hogy a Vállalkozó a felhasználói hozzáférések aktualizálásáért csak abban a körben felel, amely körben a változásokról a Megrendelőtől írásbeli tájékoztatást kapott (így különösen a Vállalkozó semminemű felelősséggel nem tartozik az abból eredő esetleges jogosulatlan adatkezelésért, adatvédelmi incidensért, hogy a Megrendelő valamely felhasználó hozzáférési jogainak megszüntetését a Vállalkozótól nem kérte és az érintett felhasználó e megrendelői mulasztás okán olyan időszakban is hozzáfért az Alkalmazásban tárolt adatokhoz, amikor a Megrendelő a hozzáférést már nem kívánta számára biztosítani).

Felek megállapodnak, hogy a 2.1.1. pont szerinti üzemeltetési alapidő mind a Megrendelő saját felhasználói köre, mind az egyes Ügyfelek felhasználói köre vonatkozásában

- évente legfeljebb **10-10 (tíz-tíz)** új felhasználói fiók létrehozásának
- egy időben legfeljebb **10-10 (tíz-tíz)** felhasználói fiók fenntartásának

ellenértékét foglalja magában minden egyes érintett partner (azaz a Megrendelő és minden egyes Ügyfél) részéről.

Amennyiben a Megrendelő bármely évben (a jelen szerződés hatálybalépésétől számított bármely 12 hónapos időszak alatt) akár saját felhasználói körében, akár bármely Ügyfél javára **tíznel több** darab felhasználói fiók generálást kezdeményez a Vállalkozónál, minden egyes további fiókgenerálási igény esetén egyszeri fiók létrehozási extra díjat (a továbbiakban: **Extra díj-1**) köteles fizetni a Vállalkozónak. Az Extra Díj-1 mértékét a 2.1.3. pont tartalmazza. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy amennyiben a Megrendelő az egyes fiókokon belül saját maga, **a Vállalkozó közreműködése nélkül** új felhasználói hozzáféréseket ad harmadik személyeknek, saját közreműködőknek vagy ilyen hozzáféréseket von meg tőlük, úgy ez Extra Díj-1 fizetésre vonatkozó kötelezettséggel nem jár.

Amennyiben akár a Megrendelő saját aktív felhasználóinak száma, akár bármely Ügyfél aktív felhasználóinak száma bármely hónapban **egy időben** meghaladja a 10 (tíz) darabot, minden egyes további, a tárgyhóban aktív felhasználói fiók fenntartásának ellenértékeként a Megrendelő havi extra díjat (a továbbiakban: **Extra Díj-2**) köteles fizetni a Vállalkozónak.

II. ÜZEMELTETÉSI DÍJ

- 2.1. A Megrendelő az 1.3. pont szerinti felhasználási jogainak biztosítása ellenében, valamint az 1.4. pont szerint ellátandó feladatokért és a rendelkezésre állásért a Vállalkozó számára felhasználási és üzemeltetési díjat (a továbbiakban: **Díj**) köteles fizetni az alábbiak szerint (a Díj az alábbi alaplíj és bizonylatforgalom alapú díj összege):

2.1.1. A Megrendelő által az Alkalmazás igényvételével nyújtott könyvelési szolgáltatást igénybe vevő saját Ügyfelek darabszáma (könyvelt cégek) alapján fizetendő alaplíj:	
- 1-5 Ügyfél (azaz Megrendelő által könyvelt partner) esetén:	12.500,- Ft + ÁFA/hó
- 6-10 Ügyfél (azaz Megrendelő által könyvelt partner) esetén:	10.000,- Ft + ÁFA/hó
- 11-25 Ügyfél (azaz Megrendelő által könyvelt partner) esetén:	8.000,- Ft + ÁFA/hó
- 26-100 Ügyfél (azaz Megrendelő által könyvelt partner) esetén:	5.000,- Ft + ÁFA/hó
2.1.2. A Megrendelő által az Alkalmazás igényvételével nyújtott könyvelési szolgáltatást igénybe vevő Ügyfelek által havonta az Alkalmazásba feltöltött bizonylatok darabszáma alapján fizetendő bizonylatforgalom alapú díj (minden egyes könyvelt Ügyfél után külön felszámításra kerül az adott cég bizonylatforgalma alapján):	
- 1-25 darab bizonylat/hó esetén:	1.500,- Ft + ÁFA/hó/érintett Ügyfél

- 26-50 darab bizonylat/hó esetén:	2.000,- Ft + ÁFA/hó/érintett Ügyfél
- 51-100 darab bizonylat/hó esetén:	2.500,- Ft + ÁFA/hó/érintett Ügyfél
- 101-250 darab bizonylat/hó esetén:	3.500,- Ft + ÁFA/hó/érintett Ügyfél
- 251-500 darab bizonylat/hó esetén:	5.000,- Ft + ÁFA/hó/érintett Ügyfél
- 500 darabnál több bizonylat/hó esetén	8.000,- Ft + ÁFA/hó/érintett Ügyfél
2.1.3. Extra Díj-1	
- az 1.10. pont szerinti esetben	5.000,- Ft + ÁFA/1.10. pont szerinti limiten felüli új fiók létrehozása
2.1.4. Extra Díj-2	
az 1.10. pont szerinti esetben	1.000,- Ft + ÁFA/hó/1.10. pont szerinti limiten felüli fiók darabszáma

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy

- a Díj minden elemét a Megrendelő köteles a Vállalkozónak megfizetni; e Díj egy részének vagy egészének az egyes Ügyfelekre történő esetleges áthárítása a Megrendelő saját diszkrecionális döntése;
- a bizonylatforgalom alapú díj számításánál alapul vett havi bizonylatszám 12 (tizenkettő) havi egyszerű mozgóátlagként értendő.

Felek megállapodnak, hogy a bizonylatforgalom alapú díjakat negyedévente utólag ellenőrzik, és amennyiben valamely Ügyfél havi bizonylatszámának 12 (tizenkettő) havi egyszerű mozgóátlaga a tárgynegyedév végén meghaladja a tárgynegyedév eleji értéket, úgy az adott Ügyfél kapcsán a következő negyedévben a tárgynegyedév végi érték alapján kerül felszámításra a bizonylatforgalom alapú díj.

- 2.2. A Felek az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 58. § (1) szerinti időszakos elszámolásban állapodnak meg.
A Díjat a Vállalkozó havonta utólag, 8 (nyolc) napos fizetési határidővel jogosult kiszámlázni.
- 2.3. Amennyiben a fizetési határidő szabadnapra, ünnepnapra, illetve munkaszüneti napra esik, a fizetési határidő a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) 8:3.§ (3) bekezdése alapján a következő munkanapon jár le.
- 2.4. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk.-ban rögzített mértékű törvényes késedelmi kamatot köteles fizetni a Vállalkozónak.
- 2.5. Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Megrendelő bármely esedékes tartozása megfizetésével 15 (tizenöt) napot meghaladó késedelembe esik, úgy a Vállalkozó a tartozás maradéktalan rendezéséig jogosult az Alkalmazás Megrendelő általi (és az általa az Alkalmazás igénybevételel könyvelt saját Ügyfelek általi) hozzáférését és az Alkalmazás üzemeltetését felfüggeszteni. A jelen pont szerinti, az Alkalmazáshoz való hozzáférés és az Alkalmazás üzemeltetése jelen pont szerinti felfüggesztése miatt a Megrendelő semminemű kártérítésre, kártalanításra nem tarthat igényt.
- 2.6. Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó jelen szerződés megkötését követő naptári évtől kezdődően jogosult a Díjat egyoldalúan megemelni az előző évre a Központi Statisztikai Hivatal (vagy jogutódja) által közzétett általános fogyasztói árindex mértékével (az index

közzétételét követő hónapban a tárgyév január 1. napjára visszaható hatállyal).

III. A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE, A FELADATOK ÜTEMEZÉSE

- 3.1. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó az üzemeltetési feladatokat folyamatosan a szerződés 2. számú mellékletében meghatározott rendelkezésre állási mutatók betartásával köteles elvégezni.
- 3.2. Szolgáltatási időszak
A szolgáltatási időszak üzemeltetésénél: folyamatos 7 x 24 órában történik az Alkalmazás elérhetősége tekintetében. A hibajavítás (beleértve a kritikus hibák javításait is) az 1.6. pontban írt munkaidőben, a 2. számú mellékletben részletezett rendelkezésre állással történik.

IV. A TELJESÍTÉS HELYE

- 4.1. A Vállalkozó tevékenységét a szerverhotelben (a szerver megfelelő, biztonságos működését biztosító külső szolgáltató) elhelyezett szerveren található virtuális környezetben végzi.

V. FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 5.1. Felek vállalják, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében teljeskörűen együttműködnek egymással. Ennek megfelelően Felek haladéktalanul értesítik egymást minden olyan körülményről, értesülésről, tényről, amely(ek) a jelen szerződésben meghatározott feladatok szerződésszerű minőségben és határidőre történő teljesítését veszélyezteti, vagy gátolja, továbbá haladéktalanul értesítik egymást az akadály elhárítása érdekében tett intézkedéseikről.
- 5.2. Felek kötelesek kölcsönösen, illetve külön-külön haladéktalanul megtenni azokat az intézkedéseket, amelyek a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülmények elhárításához szükségesek.
- 5.3. Felek kötelesek gondoskodni arról, hogy a jelen szerződésben rögzített feladatok teljesítésével kapcsolatos konzultációkra az előzetesen egyeztetett időpontban a szükséges szakismerettel és döntési jogkörrel felruházott képviselőjük rendelkezésre álljon.
- 5.4. Felek kötelesek megfelelő időben és módon gondoskodni a jelen szerződésben rögzített feladatok teljesítéséhez szükséges információk rendelkezésre bocsátásáról, illetve az érintett felhasználóktól kért specifikus adatok továbbításáról.
- 5.5. Felek vállalják, hogy indokolatlanul nem tagadják meg, illetve nem késleltetik bármely olyan jóváhagyás, átvétel, információ biztosítását, illetve átadását, amely a jelen szerződés alapján, illetve következtében terheli a Feleket.
- 5.6. Felek kötelesek a jelen szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeiket jóhiszeműen gyakorolni, vitás ügyekben a megoldást kölcsönös megállapodás formájában keresik.

Megrendelő jogai és kötelezettségei

- 5.7. Megrendelő jogosult a Vállalkozó tevékenységét ellenőrizni, de az ellenőrzés a Vállalkozó szerződésszerű teljesítését nem hátráltathatja. Vállalkozó nem mentesül a felelősség alól, ha a Megrendelő az ellenőrzést elmulasztotta vagy nem megfelelően végezte el.
- 5.8. Megrendelő kijelöli a Vállalkozó jelen szerződés szerinti kötelezettségei teljesítéséhez szükséges szakembereit, és gondoskodik azok olyan munkabeosztásáról, amelyek a Vállalkozó feladatainak határidőre történő elvégzését lehetővé teszik.
- 5.9. A Vállalkozó kérésére Megrendelő köteles a szerződésszerű teljesítés keretében tartozó munkákhoz adatszolgáltatást nyújtani.
- 5.10. Megrendelő tudomásul veszi, hogy Vállalkozó nem vállal felelősséget a Megrendelő által tévesen vagy késedelemmel leadott anyagok, információk alapján felmerülő hibákért.

A Vállalkozó jogai és kötelezettségei

- 5.11. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő által átadott információk, adatok, a Megrendelőt illetik meg, és a jelen szerződés rendelkezései nem értelmezhetők az információkkal, adatokkal kapcsolatos bármely jog, bármely módon történő átengedéseként vagy átruházásaként, azokat a Vállalkozó kizárólag a teljesítés érdekében, az ahhoz szükséges mértékben használhatja fel.
- 5.12. A Vállalkozó a teljesítés folyamán legjobb tudása szerint köteles felhívni Megrendelő figyelmét az esetleges kezelési és üzemeltetési problémákra.
- 5.13. A Megrendelővel konzultálva, a Megrendelő engedélyével a Vállalkozó jogosult a tevékenységének végzését elősegítő szoftvereket, alkalmazásokat használni a munkavégzése során, azonban a szerződés megszűnését követően a telepített segédsoftvereket, alkalmazásokat el kell távolítani.
- 5.14. A Vállalkozó vállalja, hogy az általa alkalmazott munkavállalókkal - illetve amennyiben a szerződés teljesítésébe harmadik személyeket is igénybe vesz, akkor ezen, a teljesítésbe bevont személyekkel is - teljes körű titoktartási megállapodást köt a Megrendelőre vonatkozó bizalmas információk megőrzése tekintetében.

VI. TELJESÍTÉSI SEGÉD

- 7.1. A Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy a Vállalkozó a jelen szerződés teljesítéséhez közreműködőt vegyen igénybe.
- 7.2. A Vállalkozó a teljesítési segéd magatartásáért úgy felel, mintha személyesen járt volna el. Az alvállalkozásba adás nem mentesíti a Vállalkozót a szolgáltatás minőségéért és a teljesítési határidők betartásáért való felelősség alól.

VII. JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG

- 8.1. A Vállalkozó szavatol azért, hogy a feladatokat a jogszabályi elvárásoknak és a Megrendelő utasításainak megfelelően teljesíti, mindenben a szakmában szokásos módon jár el. A szavatossági igények érvényesítésére és a Vállalkozó ezzel kapcsolatos kötelezettségeire a Polgári Törvénykönyv általános rendelkezései irányadók.
- 8.2. A Vállalkozó felelőssége nem terjed ki elemi csapás, rongálás vagy más, szakszerűtlen működtetés, beavatkozás által okozott károk kijavítására.
- 8.3. A Vállalkozó szavatolja, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely a felhasználókat akadályozná, vagy korlátozná abban, hogy az Alkalmazást a szerződésben meghatározott célra zavartalanul használja.
- 8.4. Vállalkozó nem felelős az olyan jogsértéssel kapcsolatos igényekért, amelyek az alábbiakon alapulnak:
- 8.4.1. a Vállalkozó által megvalósított szellemi alkotást vagy valamely részét olyan más berendezéssel, termékkel, szoftverrel, adattal, rendszerrel vagy más tétellel együtt használják, amelyet nem a Vállalkozó adott át, vagy nem a Vállalkozó tudomásával került használatba vételre, illetve a használatba vétel ellen a Vállalkozó tiltakozott.
- 8.4.2. a Vállalkozó által megvalósított szellemi alkotást vagy valamely részét bármely olyan módon használják, amelyre az nem volt szánva, különös tekintettel a felhasználói dokumentációban foglaltak be nem tartására.
- 8.4.3. a Vállalkozó által megvalósított szellemi alkotás vagy valamely része a Megrendelő (vagy harmadik megbízottja) általi módosítás, átdolgozás módja miatt vált jogsértővé.
- 8.4.4. a felajánlott megvalósítást, cserét vagy módosítást a Megrendelő elmulasztja, vagy indoklás nélkül elutasítja.

VIII. KAPCSOLATTARTÁS A FELEK KÖZÖTT

- 9.1. A Felek részére küldött értesítéseket postai úton, tértivevényes ajánlott levélben vagy e-mail formájában, az alábbi címre kell küldeni:

Megrendelő

Név: [*]
Cím: [*]
E-mail: [*]

Vállalkozó

Név: [*]
Cím: [*]
E-mail: [*]

Felek kötelezettséget vállalnak azért, hogy a jelen szerződésben megjelölt postázási címük vagy e-mail címük megváltozása esetén az új postázási címről vagy e-mail címről haladéktalanul – ugyancsak írásban - értesítik egymást. Az értesítés elmulasztásából, vagy késedelmes teljesítéséből eredő költségeket és károkat a mulasztó fél viseli.

- 9.2. Az írásbeli értesítés megérkezettnek tekintendő

- 9.2.1. személyes kézbesítés esetén a címzettnek történő átadáskor, amikor a címzett képviselője az átvételt megerősíti vagy megtagadja;
 - 9.2.2. e-mailen történő kézbesítés esetén abban az időpontban, amikor az e-mail a címzett e-mail-címére elküldésre kerül, amennyiben az munkanapon 8:00 és 18:00 óra között történik (ezen időszakokon kívül a következő munkanapon 9:00 órakor);
 - 9.2.3. postán vagy futárszolgálattal történő kézbesítés esetén a címzettnek történő átadáskor, amikor a címzett képviselője az átvételt megerősíti, vagy megtagadja;
 - 9.2.4. amennyiben a küldemény „nem kereste”, „címzett ismeretlen”, „elköltözött”, „cím elégtelen” vagy egyéb hasonló jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, úgy a küldemény kézbesítése megkísérlését követő 2. (második) munkanapon.
- 9.3. Felek amennyiben jelen szerződésből vagy a körülményekből rövidebb határidő nem állapítható meg egymás írásbeli megkereséseire azok kézhezvételétől számítva 2 (kettő) munkanapon belül írásban érdemi nyilatkozatot kötelesek tenni.

IX. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA

10.1. A Felek a jelen szerződést [*] napjától számított határozatlan időtartamra kötik.

10.2. Rendes felmondás

Bármelyik fél jogosult a jelen szerződést írásban, indokolás nélkül, 60 (hatvan) napos felmondási idővel felmondani.

10.3. Rendkívüli felmondás

A jelen szerződést kizárólag súlyos szerződésszegés esetén jogosult felmondani bármelyik fél. Súlyos szerződésszegésnek minősül:

- 10.1.1. a másik Fél az üzleti tevékenységét vagy a kifizetéseit felfüggeszti, vagy
- 10.1.2. a jelen szerződésből származó bármely lényeges kötelezettségét megszegte, és az érintett Fél előzőleg legalább 30 (harminc) naptári napos határidő kitűzésével, a jogkövetkezményekre való figyelmeztetéssel felszólította a szerződésszegő Felet a szerződésszegés megszüntetésére, de a határidő eredménytelenül telt el,
- 10.1.3. a Megrendelő 15 (tizenöt) napot meghaladó fizetési késedelembe esik és a Vállalkozó által kibocsátott fizetési felszólítás kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül sem tesz eleget fizetési kötelezettségének.

10.4. Közös megegyezés

A Felek a jelen szerződést írásban, közös megegyezéssel, törvényes képviselőik jognyilatkozatával bármikor megszüntethetik.

10.5. Módosítás

A jelen szerződés csak írásban, a Felek törvényes képviselőinek egybehangzó nyilatkozatával, írásban módosítható. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, számlavezető pénzügyintézetében, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá a szerződéskötés és teljesítés során eljáró szervezet és a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett fél a másik felet - az eset körülményeitől függően - vagy előzetesen írásban 10 (tíz) napos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 10 (tíz) napon belül köteles értesíteni.

X. VIS MAIOR

- 11.1. A Felek egyike sem felelős a jelen szerződésben rögzített kötelezettségek nem-teljesítéséért vagy késedelmes teljesítéséért, ha erre természeti katasztrófa (robbanás, tűz, természeti csapás), felkelés, zavargások, polgári engedetlenség, szabotázs, terrorcselekmény, forradalom vagy háborús események vagy más, a Felek ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény miatt kerül sor (a következőkben: **Vis maior**).
- 11.2. A mentesülés előfeltételeként a Felek a tudomásszerzést követően haladéktalanul kötelesek írásban értesíteni a másik Felet az eseményről és annak várható időtartamáról, melyet igazolni köteles. A Felek kárenyhítési kötelezettsége ebben az esetben is fennáll.

XI. ADATVÉDELEM, ADATFELDOLGOZÁS, TITOKTARTÁS

- 12.1. A jelen szerződés aláírásával a Felek kötelezik magukat arra, hogy a szerződés teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, információkat, üzemi és üzletpolitikai eseményeket üzleti titokként kezelik, azokat a másik Fél kifejezett előzetes, írásbeli utasítása, illetve jóváhagyása nélkül harmadik félnek nem adhatják ki, nem vizsgálhatják, nem értelmezhetik, nem dolgozhatják fel, azokat csak a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben használhatják.

Ennek megfelelően a másik Fél előzetes írásos jóváhagyása nélkül egyik Fél sem ismertetheti a jelen szerződés egyetlen előírását, illetve az itt rögzített megállapodások egyetlen részletét, valamint a szerződés alapján kezelt adatok egyikét sem harmadik féllel (kivéve azon hatóságokat, melyek jogszabály, vagy jogerős és végrehajtható ítélet, vagy hatósági határozat alapján jogosultak a szerződés tartalmának, illetve a szerződéssel összefüggésben a Vállalkozó tudomására jutott adatok megismerésére). Amennyiben ilyen információ átadása szükségessé válik, az információt átadó Fél köteles arról a másik Felet előzetesen írásban értesíteni, és köteles ésszerű lépéseket tenni annak érdekében, hogy az információt a további közléstől megvédje.

A jelen pont szerinti titoktartási kötelezettség alapján a Megrendelő különösen köteles tartózkodni attól, hogy az Alkalmazást és/vagy annak működési módszertanát, vagy annak bármely elemét a Megrendelő esetleges versenytársaival bármilyen formában ismertesse.

- 12.2. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés vonatkozásában a Megrendelő által a Vállalkozó részére átadott adatok tekintetében a Megrendelő adatkezelő, a Vállalkozó pedig adatfeldolgozó. Jelen szerződés kizárólag azon adatok feldolgozására vonatkozó szabályokat érinti, mely adatokat a jelen szerződés szerint a Vállalkozó a Megrendelőtől kap meg feldolgozásra.
- 12.3. A Vállalkozó a jelen szerződés teljesítése során a Megrendelő érdekében, adatfeldolgozóként az átvett személyes adatokon technikai műveletek végzésére nem jogosult, a személyes adatokról döntést nem hozhat. Ha a feldolgozandó adatok tekintetében a Vállalkozó döntést tart szükségesnek, azt köteles a Megrendelőtől írásban megkérni, vele egyeztetni. Az adatfeldolgozás során a Vállalkozó csak a Megrendelőtől kapott utasításoknak megfelelően járhat el, és olyan adatkezelési cél érdekében, amelyre a Megrendelő a Vállalkozót a jelen szerződéssel összhangban megbízta.

- 12.4. A személyes adatok feldolgozása során a Feleknek be kell tartania a GDPR¹-t, az információk önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló mindenkor hatályos törvényt, a biztosítási tevékenységről szóló törvényt, és valamennyi olyan hatályos uniós és magyar jogszabályt, amely adatkezeléssel/adatfeldolgozással összefüggő szabályokat állapít meg.
- 12.5. A Megrendelő és a Vállalkozó az adatfeldolgozás során köteles megfelelni a GDPR 32. (adatkezelés biztonsága) cikkében foglalt követelményeknek. A Vállalkozó gondoskodik arról és biztosítja, hogy tevékenysége során azokat a megfelelő technikai, biztonsági intézkedéseket és az ezeknek megfelelő eszközöket használja, amelyek az általa feldolgozásra kerülő személyes adatokat védik a véletlenszerű vagy törvénytelen megsemmisítés, elvesztés vagy megváltoztatás, illetéktelen felfedés, hozzáférés, tárolás vagy továbbítás, valamint a feldolgozás bármilyen törvénytelen formája ellen, ideértve a szükségtelen adatgyűjtést és a további feldolgozást is.
- 12.6. A Vállalkozó és közreműködői, alkalmazottai a személyes adatokat bizalmasan kötelesek kezelni. A Megrendelő által átadott személyes adatokat csak a jelen szerződés rendelkezése, vagy a Megrendelő előzetes írásbeli engedélye alapján lehet harmadik személy részére hozzáférhetővé tenni. Kivételt képez, ha az ilyen adatfeldolgozást a jelen szerződés megengedi (így különösen megengedett a szerverhotelekben való adattárolás), a feldolgozás a jelen szerződésben rögzített adatfeldolgozási tevékenység teljesítésének feltétele, vagy ha a személyes adatokat hatóság vagy bíróság számára, vagy jogszabály kötelező rendelkezésének teljesítése érdekében kell harmadik személy részére hozzáférhetővé tenni.
- 12.7. A Vállalkozó a közreműködőinek és alkalmazottainak csak olyan mértékű hozzáférést biztosíthat a személyes adatokhoz, amely a feldolgozás elvégzéséhez szükséges. Erre az esetre a Vállalkozó biztosítja azt, hogy valamennyi alkalmazottja tisztában legyen a személyes adatok jelen szerződésben rögzített bizalmas kezelési és biztonsági követelményeivel.
- 12.8. Felek megállapodnak, hogy kölcsönösen kötelesek együttműködni a jelen Szerződés tárgyát képező hatósági ellenőrzések során bármelyik félnél is történjen az ellenőrzés. Felek megállapodnak, hogy ha a hatósági ellenőrzés eredményeként az adatfeldolgozás bármely elemét korrigálni kell, abban együttműködnek és támogatják egymást a hatósági elvárások teljesítése érdekében.
- 12.9. A Vállalkozó haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzéstől számított huszonnégy órán belül tájékoztatja a Megrendelőt, ha:
- olyan eseményt észlel, amely az általa feldolgozott személyes adatok érintettjei tekintetében a biztonság olyan sérülését jelenti, amely a feldolgozott adatok jogellenes megsemmisítésével, elvesztésével, módosításával, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalával, vagy jogosulatlan hozzáféréssel fenyeget,
 - arra készül, hogy személyes adatokat fedjen fel bármely hatóság számára; vagy
 - hatósági megkeresést kap az adatfeldolgozással kapcsolatban.
- 12.10. Adatvédelmi incidens észlelése esetén a Vállalkozó az alábbiakról köteles azonnal tájékoztatást adni, az alábbiak szerint:
- ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve - ha lehetséges - az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
 - ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető

¹ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

- következményeket;
- ismertetni kell az adatfeldolgozó által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

12.11. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár, a Vállalkozónak az incidensről részletes jelentést kell adnia a Megrendelő felé és az incidens felismerésekor haladéktalanul köteles a Megbízó kapcsolattartóját elektronikus levélben értesíteni, megadva a fenti információkat és csatolva a szükséges bizonyítékokat.

12.12. A Vállalkozó köteles a Megrendelő kapcsolattartója felé irányítani az érintettet, amennyiben az bármilyen tájékoztatás iránti igényt, reklamációt jelez. Különösen abban az esetben, amennyiben a személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy zárolására vonatkozó igényeit jelzi, illetve a GDPR harmadik fejezete alapján gyakorolt érintetti jogával kapcsolatos bejelentést kíván tenni. A Vállalkozó a hozzá érkezett ilyen érintetti megkeresésekre nem válaszolhat, ez a Megrendelő joga kivéve, ha erre jogszabály, hatósági vagy bírósági határozat kötelezi.

12.13. A Vállalkozó önállóan felel az adatfeldolgozás körében bekövetkezett adatvédelmi jogsértésekért. Az adatfeldolgozó felelős az adatkezelés által okozott károkért, különösen, ha nem tartotta be a vonatkozó jogszabályokban meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.

12.14. A Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen szerződéssel birtokába jutott, a Megrendelőre vagy az ügyfeleire vonatkozó információk, adatok a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges mértéket meghaladóan, sem a Megrendelő megbízásainak ügyintézésében részt nem vevő személyek között, sem jogosulatlan harmadik személyek, szervezetek számára nem válnak megismerhetővé, így a Megrendelő rendelkezése alá tartozó adatok, valamint a személyes adatok illetéktelen megszerzésének megakadályozása érdekében köteles az általa üzemeltetett Alkalmazást folyamatosan karbantartani, és a legfrissebb biztonsági frissítésekkel ellátni.

12.15. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a jelen szerződésben általa vállalt titoktartási és adatkezelési kötelezettség azon harmadik személyekre (teljesítési segédekre) is kiterjed, akiket a szerződés teljesítésébe bevont.

12.16. A szerződés megszűnését követő 14. (tizennegyedik) munkanap 16:00 óráig Vállalkozó köteles Megrendelő részére az általa tárolt adatokat rendelkezésére bocsájtani. Az adatmentést, vagy a fenti határidőt követően Vállalkozó köteles az általa tárolt, valamennyi, Megrendelőtől származó adatot helyreállíthatatlanul, véglegesen törölni valamennyi tároló területről.

12.17. A Vállalkozó a jelen szerződés teljesítése során tudomására jutott személyes adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek betartásával, bizalmasan köteles kezelni. A személyes adatokat a Vállalkozó kizárólag a jelen szerződés teljesítése során, célhoz kötötten, a szerződésben meghatározott feladatai ellátása érdekében, a teljesítéshez szükséges mértékben használhatja fel, azokat nem kezelheti, továbbá nem elemezheti azokat.

12.18. Az információk és adatok üzleti titokként történő kezelésére vonatkozó kötelezettség a

Feleket a jelen szerződés bármely okból történő megszűnését követően időbeli korlátozás nélkül terheli.

- 12.19. Vállalkozó a jelen szerződésre, illetve a Megrendelővel kapcsolatos együttműködésre jogosult referenciaként hivatkozni. Adott esetben a Megrendelő a referenciaigazolást korlátozás- és térítésmentesen adja ki.

XII. TELJESSÉGI KLAUZULA

- 13.1. A jelen szerződés tartalmazza a Felek között a szerződés tárgyában létrejött teljes megállapodást. Amennyiben a jelen szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a szerződés hatálytalanít a Felek között a szerződés tárgyában korábban létrejött bármilyen egyéb (akár szóbeli, akár írásbeli) megállapodást, vagy kötelezettségvállalást, egyezséget, illetve a Felek által alkalmazott szokást, gyakorlatot.
- 13.2. Amennyiben a jelen szerződés bármely rendelkezése érvénytelen, az a szerződés egyéb rendelkezéseinek érvényességét nem érinti, kivéve, ha a Felek ezen rendelkezés nélkül a szerződést nem kötötték volna meg.

XIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 14.1. A Felek kölcsönösen kijelentik, hogy a jelen szerződés aláírásának napján mindketten a magyar jog alapján törvényesen működő és bejegyzett gazdasági társaságok egyikük sem áll csőd-, végelszámolás, illetve felszámolási eljárás alatt.
- 14.2. A jelen szerződésre a Magyarország jogszabályai az irányadóak.
- 14.3. Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés szerinti igények elévülését – a Ptk.-ban írt eseteken túl - a másik félnek küldött írásbeli felszólítás is megszakítja.
- 14.4. Jelen szerződésben foglalt bármely jog késedelmes érvényesítése, illetve érvényesítésének elmulasztása nem jelenti a jogok érvényesítéséről való lemondást, illetve valamely jog részleges vagy kizárólagos érvényesítése nem zárja ki a többi, illetve a fennmaradó jog érvényesítését.
- 14.5. A szerződésnek meg nem felelő teljesítés elfogadása nem jelent lemondást a szerződésszegésből eredő igények későbbi időpontban való érvényesítéséről. A szerződés vonatkozásában bármilyen joglemondás érvényesen kizárólag erre irányuló kifejezett, írásbeli nyilatkozattal történhet.
- Sem annak elmulasztása, hogy az egyik Fél a szerződés rendelkezéseinek másik Fél által történő teljesítését követelje, sem pedig erre az egyik Fél által a másiknak adott időbeli vagy más haladék nem jelenti azt, hogy az ilyen szerződésszegés esetén a jogosult Fél lemond az őt megillető jogok érvényesítéséről.
- 14.6. A Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy vitás kérdéseiket egyeztetés útján kísérik meg rendezni. Amennyiben egyeztetésük ésszerű határidőn belül nem vezet eredményre, úgy a Szerződő Felek a jelen üzemeltetési szerződés kapcsán felmerülő esetleges vitás kérdésekben

a mindenkor polgári perrendtartás szerinti, általános illetékességgel rendelkező bíróságok döntésének vetik alá magukat.

A jelen szerződést a Felek elolvasták, azt közösen értelmezték, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt, a mai napon 2 (két) eredeti példányban jóváhagyólag, az erre jogosult képviselőik útján aláírták.

A jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik annak alábbi mellékletei:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. számú melléklet | Az Alkalmazás leírása, felhasználói kézikönyve |
| 2. számú melléklet: | A Vállalkozó által biztosított szolgáltatási szint paraméterei (SLA) |

Kelt: Budapest, [*]

[*]
képviselet: [*]

MEGRENDELŐ

SMART TECH INVESTMENT KFT.
képviselet: Kreisz Gyula István ügyvezető
önállóan

VÁLLALKOZÓ

A VÁLLALKOZÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSI SZINT PARAMÉTEREI (SLA)

A szolgáltatási garancia (folyamatos rendelkezésre állás) érdekében a **SMART TECH INVESTMENT KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG** (cégjegyzékszám: 01-09-732100; adószám: 13298209-2-41; székhelye: 1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. 1. em. 2.; képviseli: Kreisz Gyula István ügyvezető) az általa biztosított könyvelést támogató szoftveralkalmazás (**SAM** [Simple Accounting Management]) működéséhez, illetve a terméktámogatásához kapcsolódóan kiemelt szolgáltatási szintet vállal a megkötött Felhasználási és Vállalkozási Szerződéshez (a továbbiakban: **Szerződés**) kapcsolódóan, az alábbiak szerint.

1. A Vállalkozó az alábbi szolgáltatásokra vállal **garantált kiszolgálási szintet**:
 - SAM szolgáltatási időszak – alkalmazás elérhetősége (Szerződés 3.2. pontja)
 - Bejelentett hibák – kritikus hibák kijavítása (Szerződés 1.6. – 1.7. pontja)
 - Számlázás (Szerződés 2.1. – 2.2. pontja)
2. A jelen melléklet 1. pontjában írt garantált kiszolgálási szint tartalma a következő:
- 3.

3.1 Simple Accounting Management szolgáltatási időszak – alkalmazás elérhetősége

Cél: a Szerződésben vállalt szolgáltatási időszak és teljes elérhetőség biztosítása 24 órára (24/7) kiterjedően

Megnevezés	Szint	
SAM és szolgáltatásai elérhetők a vállalt 24 órában	98%	
SAM és szolgáltatásai nem elérhetők a vállalt 24 órában	2%	

Szint számítása: a Szerződés megkötését és az Alkalmazáshoz való hozzáférés biztosításától kezdődően az adott év végéig, vagy folyamatosan egy teljes szolgáltatási évben rögzített bejelentett teljes szolgáltatási kimaradások arányát figyelembe véve történik meg a szolgáltatás szint megállapítása

pl. $365 \times 24 = 8\,760$ óra (100%)
$365 \times 24 \times 98\% = 8\,585$ óra (garantált szolgáltatás)
A szolgáltatási szint teljesül amennyiben az elérhetőségi idő eléri a 98 %-ot (8585 óra, 365 nap esetében)

3.2 Bejelentett hibák – kritikus hibák kijavítása

Cél: a folyamatos teljesítés érdekében a bejelentett hibák – kritikus hibák szerződés szerinti kijavítása

Megnevezés	Szint	
Bejelentett hibák szerződés szerint kijavításra kerültek	98%	
Bejelentett hibák a szerződésben vállalt határidőn belül nem kerültek kijavításra	2%	

Szint számítása: a Szerződés szerint egy éven alatt teljesített kijavítások számát elosztjuk az egy év alatt bejelentett hibák számával.

pl. 100 rögzített hiba / 99 időben elkezdve és kijavítva a Szerződésben vállalt határidőben: 99 / 100 = 99 %
A szolgáltatási szintteljesül amennyiben a szolgáltatás szintje eléri a 98%-ot

3.3 Számlázás

Cél: a Megrendelő munkájának támogatása a számlák időbeni és teljes információtartalommal (melléklet) történő kiállításával.

Megnevezés	Szint	
Számlák időben a szükséges információtartalommal kiállításra kerültek	75%	
Számlák kiállítása nem történt meg időben és / vagy hibás a kiállítás	15%	

Szint számítása: az egy év alatt helyes, határidőben kiállított számlák számát elosztjuk az egy évben kiállított összes számla számával.

pl. 12 számla / 11 időben minden szükséges melléklettel kiállítva 11 / 12 = 92 %
A szolgáltatási szint teljesül amennyiben a szolgáltatás szintje eléri a 75 %-ot

4. A szolgáltatási szintek nem teljesülése esetén a Vállalkozó kötbért fizet a Megrendelő részére. A kötbér mértéke a Megrendelő által az érintett időszakban (évben) a Vállalkozó számára fizetett összes Díj nettó összegének 1 (egy) %-a.

Incidens prioritás Hatása emberre és szolgáltatásra Komolysága időben			Komolyság		
			3 - Alacsony A felhasználó nem tudja ellátni a feadatai egy részét.	2 - Közepes A felhasználó nem tud ellátni kritikus feladatot.	1 - Magas Kritikus rendszer egy része vagy egésze elérhetetlen.
Hatás	3 - Alacsony • Egy-két alkalmazottat érint • Leromlott szolgáltatási szint, de még SLA-n belül		3 - Alacsony	3 - Alacsony	2 - Közepes
	2 - Közepes • Több alkalmazottat érint • Leromlott szolgáltatási szint, SLA határán vagy alatta • A probléma oka több funkcionális területet érint		2 - Közepes	2 - Közepes	1 - Magas
	1 - Magas • Minden alkalmazottat érint • Több részleg alkalmazotjait érinti		1 - Magas	1 - Magas	1 - Magas