

A Bizerba SE & Co. KG Software Maintenance Általános Szerződési Feltételei

Tartalomjegyzék:

ELŐSZÓ	1
1. TÁRGY	2
2. MEGHATÁROZÁSOK	2
3. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELME	4
4. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELMÉNEK KORLÁTAI	4
5. ALVÁLLALKOZÓI MEGBÍZÁS	5
6. HIBAEHÁRÍTÁS ÉS INCIDENSEK FELDOLGOZÁSA	5
7. UPDATE-EK ÉS UPGRADE-EK	8
8. TANÁCSADÁSI ÉS TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS FELHASZNÁLÓI KÉRDÉSEK ESETÉN	9
9. AZ ÜGYFÉL EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGE	9
10. DOKUMENTÁCIÓ	10
11. KARBANTARTÁSI DÍJ	10
12. GARANCIA	11
13. FELELŐSSÉG	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
14. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, FELMONDÁS	12
15. TITOKTARTÁS	13
16. ADATVÉDELEM	14
17. VIS MAIOR	14
18. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	14

ELŐSZÓ

A Bizerba SE & Co. KG (a továbbiakban: „**Bizerba**”) egy világszerte működő, termékek és rendszermegoldások gyártásával foglalkozó vállalat a vágás, feldolgozás, mérlegelés, kasszírozás, ellenőrzés, kommissiózás, valamint a termékek címkézése területén a kereskedelmi és az ipari szektorban. A Bizerba különböző kategóriájú készülékeket és rendszereket, valamint ezekhez fejlesztett szoftvereket értékesít (a készülékek/rendszerek és szoftverek együttesen: „**Bizerba termék**”). A Bizerba emellett különböző szerviz-szolgáltatásokat is kínál, amelyeket az ügyfelek (a Bizerba és az Ügyfél együttesen: „**Felek**”, külön-külön: „**Fél**”) opcionálisan igénybe vehetnek.

Az alábbi Software Maintenance Általános Szerződési Feltételek („**AGB Software Maintenance**”) és a Bizerbának az Ügyfél által elfogadott végső ajánlata, beleértve a Bizerba esetleges további, a végső ajánlatba bevont Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban együttesen: a „**Szerződés**”), szabályozzák a Felek között fennálló jogokat és kötelezettségeket, valamint a Bizerba standard szoftverére vonatkozó, szerződés szerinti karbantartás, hibaelhárítás és support tartalmát, beleértve a harmadik felektől licenche vett szoftvereket és az Open Source Software-eket („**Bizerba szoftver**”) az

Ügyfél által meghatározott megbízási terjedelemben. Nem képezi a jelen AGB Software Maintenance tárgyát azoknak az Embedded Software-eknek és egyéni szoftvereknek a karbantartása, hibaelhárítása és supportja, amelyeket a Bizerba az Ügyfél megbízásából fejlesztett.

Az Általános Szerviz-szerződéses Feltételek („**ASVB**”), a Bizerba Szerviz-szolgáltatási Feltételek, valamint a Bizerba Általános Szállítási Feltételek mindenkor hatályos verziói a jelen AGB Software Maintenance kiegészítéseként alkalmazandók, amennyiben azok a Bizerba szoftverekre vonatkozó rendelkezéseket tartalmazzák. A Bizerba szoftver használati jogainak átadása a Szoftverátruházásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek alapján történik.

A fentiekre tekintettel és az alábbiakban meghatározottak alapján a Felek a következők szerint rendelkeznek:

1. TÁRGY

- 1.1 A jelen AGB Software Maintenance szabályozza a Felek jogait és kötelezettségeit a 3. pontban részletesen leírt, a Bizerba által nyújtandó szerviz-szolgáltatások tekintetében, a Bizerba szoftver karbantartásával, hibaelhárításával és supportjával, kapcsolatban, amelyre az Ügyfél használati jogot szerzett („**Szerviz-szolgáltatás**”).
- 1.2 A Bizerba az esedékes Szerviz-szolgáltatásokat kizárólag a jelen AGB Software Maintenance, valamint kiegészítésként az ASVB, a Szerviz-szolgáltatások Feltételei és az Általános Szállítási Feltételek alapján nyújtja. Az Ügyfél Általános Szerződési Feltételei („**AGB**”) nem alkalmazandók. Ez érvényes abban az esetben is, ha az Ügyfél Általános Szerződési Feltételei nem állnak kifejezett ellentmondásban a Bizerbával. Az AGB Software Maintenance, az ASVB, a Szerviz-szolgáltatások Feltételei és az Általános Szállítási Feltételek közötti ellentmondás esetén az AGB Software Maintenance-ban meghatározott Szerviz-szolgáltatásokra vonatkozóan az AGB Software Maintenance irányadó.
- 1.3 A szolgáltatás megrendelése az Ügyfél részéről (szerződéskötés) akkor történik, ha az Ügyfél elfogadja a Bizerba végső ajánlatát, amely meghatározza a Bizerba által biztosítandó Bizerba szoftvert, a licenc típusát, az átadott használati jogok mértékét, valamint a teljesítés formáját.
- 1.4 Ellentmondás vagy kétértelműség esetén a szerződés és az ASVB, a Szerviz-szolgáltatások Feltételei és a Bizerba Általános Szállítási Feltételei a következő sorrendben alkalmazandók:
 - (a) Amennyiben a Bizerba által az Ügyfél részére adott ajánlat rendelkezései ellentmondanak az AGB Software Maintenance-nak, az ajánlat elsőbbséget élvez az AGB Software Maintenance-szal szemben.
 - (b) A szerződés elsőbbséget élvez az ASVB-vel, a Szerviz-szolgáltatások Feltételeivel és a Bizerba Általános Szállítási Feltételeivel szemben.
- 1.5 Az Ügyfél fentiekkel ellentmondó és/vagy kiegészítő szerződéses feltételeit kifejezetten elutasítjuk. Ilyen rendelkezések nem foglalhatók szerződésbe.
- 1.6 A jelen AGB Software Maintenance a felhasználók esetében nem alkalmazandó.

2. MEGHATÁROZÁSOK

- 2.1 Az **ajánlat** a Bizerba által az Ügyfél részére készített dokumentum, amelyben különösen a Bizerba által rendelkezésre bocsátott Bizerba szoftver, a licenc típusa, az átadott használati jogok mértéke, az Ügyfél részére kiajánlott Szerviz-szolgáltatások, valamint azok teljesítési formája kerül meghatározásra. Az ajánlat tartalmazhat kiegészítő feltételeket is, amelyek teljesülése esetén a Bizerba kész teljesíteni a szolgáltatást az Ügyfél felé. Az ajánlat megtehető írásban, szöveges formában vagy azzal egyenértékű kötelező erejű formában, az Ügyfél által pedig olyan formában fogadható el, amely egyértelműen kifejezi a megerősítést az ügyfél képviselőjére jogosult személy által.
- 2.2 A **Bizerba szoftver** a Bizerba standard szoftverét jelenti, beleértve a harmadik felektől licencbe vett szoftvereket és az Open Source Software-eket. A **standard szoftver** olyan szoftvert jelent, amely az egyes felhasználók egyedi követelményeitől függetlenül lett fejlesztve és használatra átadva. A standard szoftvert meg kell különböztetni az olyan szoftvertől, amelyet az egyes Ügyfelek számára egyedi igények alapján fejlesztettek ki (egyedi szoftver). Az olyan standard szoftver, amelyre vonatkozóan az ügyfél egyedi módosításokra vagy bővítésekre ad megbízást a Bizerbának, egyedi szoftvernek tekintendő.
- 2.3 A **bugfix** és a **patch** olyan szoftver kódokat jelölnék, amelyek a szoftverhibák kiküszöbölése vagy a biztonsági hiányosságok kijavítása céljából készülnek.
- 2.4 Az **embedded szoftver** olyan Bizerba szoftvert jelöl, amely a Bizerba adott hardveréhez került kifejlesztésre, a hardverre telepítésre kerül és a hardverrel együtt, annak szerves részeként szállítják ki.
- 2.5 **Hiba** áll fenn akkor, ha a Bizerba szoftver a szerződésben meghatározott rendszerkörnyezetben és a rendeltetésszerű használat mellett nem garantálja a Szoftverátadásra vonatkozó Általános Feltételek szerinti funkcionalitást és a jelentéktelennél nagyobb mértékű hatással bír.
- 2.6 Az **incidens** a Bizerba szoftver olyan hibáját, egyéb hiányosságát vagy meghibásodását jelenti, amely a Bizerba szoftver korlátozott felhasználhatóságát eredményezi.
- 2.7 A **forráskód** egy számítógépes programnak az emberek által elolvasható, valamely programnyelven írt szövege.
- 2.8 A **standard szoftver** olyan szoftvert jelöl, amely az egyes felhasználók egyedi követelményeitől függetlenül lett fejlesztve és használatra átadva. A standard szoftvert meg kell különböztetni az olyan szoftvertől, amelyet az egyes Ügyfelek részére egyedi igények alapján fejlesztettek ki (egyedi szoftver). Az olyan standard szoftver, amelyre vonatkozóan az ügyfél egyedi módosításokra vagy bővítésekre ad megbízást a Bizerbának, egyedi szoftvernek tekintendő.
- 2.9 A **meghibásodás** a Bizerba szoftver szerződés szerinti teljes felhasználhatóságának valamely incidens által bekövetkezett hiányossága.
- 2.10 Az **alvállalkozó** olyan külső vállalkozót jelöl, akit a Bizerba a szerződésben foglalt Szerviz-szolgáltatási kötelezettségének teljesítése céljából alkalmaz.

A **subscription-díj** a subscriptionért fizetendő díjat jelöli, ami az AGB Software Maintenance szerinti Szerviz-szolgáltatás teljesítéséért járó használati és karbantartási díjakkal áll. A **subscription** a Bizerba szoftver korlátozott használati jogának megszerzését jelenti az előfizetési

időszakra, valamint az AGB Software Maintenance által részletezett Szerviz-szolgáltatások ugyanezen időszakra történő megrendelését jelenti.

- 2.11 Az **update** egy, az Ügyfél részére már korábban használatra átadott szoftver aktualizálását jelenti a meglévő fő verzió belülről, bugfixek és a meglévő funkciók továbbfejlesztése révén.
- 2.12 Az **upgrade** egy szoftver új fő verzióját jelenti, amely a szoftver kifutó fő verzióján alapul, de kibővített terjedelmű vagy új funkciókkal rendelkezik.
- 2.13 A **workaround** egy hiba átmeneti megoldását jelöli, amelyet ideiglenes jelleggel a hiba elhárítására, egy patch/bugfix vagy update formájában alkalmaznak.
- 2.14 A **1st level support** a felhasználók támogatását jelenti olyan kérdések esetén, amelyek a Bizerba szoftverhez az Ügyfél részére rendelkezésre bocsátott dokumentációk, használati utasítások, kezelési útmutatók, online segítségnyújtás és/vagy oktatási dokumentációk alapján megválaszolhatók.
- 2.15 A **2nd level support** az olyan incidenseknek az Ügyfél IT részlege általi ellenőrzését és megoldását jelenti, amelyekhez nem szükséges a 3rd level support.
- 2.16 A **3rd level support** az ügyfél olyan hibajelentéseinek feldolgozását jelenti, amelyekhez szükséges a Bizerba szoftver forráskódjának és/vagy a backendnek az elemzése és/vagy feldolgozása.

3. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELME

- 3.1 A Bizerba a jelen AGB Software Maintenance alapján az Ügyfél részére a következő Szerviz-szolgáltatásokat nyújtja:
 - Hibaelhárítás és incidensek feldolgozása (6. pont),
 - Patch/bugfix, szoftver-update-ek és -upgrade-ek biztosítása (7. pont),
 - Tanácsadási és támogatási szolgáltatások az Ügyfél részére átadott Bizerba szoftver használatához (7.6. pont).
- 3.2 A Szerviz-szolgáltatásokat a Bizerba a technika aktuális állása szerint nyújtja. Az Ügyfél lehetővé teszi a technika aktuális állása szerinti végrehajtást.

4. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELMÉNEK KORLÁTAI

- 4.1 A következő szerviz-szolgáltatások nem részei a szolgáltatásnak és nem képezik a jelen AGB Software Maintenance tárgyát, hanem ezen szolgáltatásokhoz külön megbízás szükséges, egyedi esetekben az Ügyféllel kötött eltérő megállapodás függvényében, a Bizerba által az Ügyfél részére átadott mindenkor érvényes árlista alapján, költség alapú elszámolás szerint kiszámlázva (11.6. pont):
 - (a) A Bizerba egyedi szoftver karbantartása,
 - (b) 1st level support és 2nd level support,
 - (c) Szerviz-szolgáltatások a Bizerba szoftver kifutott fő verzióihoz,
 - (d) Olyan Szerviz-szolgáltatások, amelyek azért válnak szükségessé, mert az Ügyfél a Bizerba által átadott patch-eket/bugfixeket vagy update-eket nem telepítette,

- (e) A Bizerba szoftver, valamint a patch-ek vagy update-ek telepítése,
- (f) Szerviz-szolgáltatások a megállapodás szerinti szervizidőkön kívül,
- (g) Szerviz-szolgáltatások olyan Bizerba szoftverekhez, amelyeket az Ügyfél vagy az Ügyfél megbízásából egy harmadik fél nem a Bizerba által tervezett programozási feladatok szerint módosított,
- (h) Olyan vírus-, malware- vagy kibertámadások vizsgálata és elhárítása, amelyek az incidensek feldolgozása során vagy más módon kerülnek megállapításra,
- (i) A Bizerbától független hardverrel együttesen történő alkalmazás miatt szükséges Szerviz-szolgáltatások, valamint hibák és károk elhárítása,
- (j) Távoli elérés és helyszíni munkavégzés,
- (k) A Bizerba szoftver felhasználóinak betanítása az Ügyfélnél,
- (l) Pót- vagy kopó alkatrészek, valamint tartozékok biztosítása és beépítése,
- (m) Az IT-rendszer vagy a hálózati komponensek IT-biztonságának ellenőrzése az Ügyfélnél,
- (n) A Bizerba szoftver megfeleltetése új törvényi követelményeknek vagy hatósági, illetve bírósági előírásoknak. Amennyiben törvényi változások vagy hatósági, illetve bírósági előírások kiegészítő Szerviz-szolgáltatásokat tesznek szükségessé a Bizerba szoftveren, abban az esetben a Felek egyeztetnek az érvényes megállapodások módosításáról, és közös megegyezés szerinti megoldásra törekednek.

4.2 A 4.1. pontban található felsorolás nem bizonyító erejű. A felsorolásból kihagyott szolgáltatások említésének hiányából nem lehet arra következtetni, hogy a kihagyott szolgáltatások a Bizerba szerződéses kötelezettségei közé tartoznak.

5. **ALVÁLLALKOZÓI MEGBÍZÁS**

A Bizerba jogosult a szerződésből eredő kötelezettségei teljesítése érdekében, saját megítélése alapján alvállalkozókat alkalmazni. Amennyiben az alvállalkozó általi teljesítés során személyes adatok feldolgozására lenne szükség, abban az esetben a 16.2 16.2 lép hatályba.

6. **HIBAE LHÁRÍTÁS ÉS INCIDENSEK FELDOLGOZÁSA**

A Bizerba szoftver olyan hibáit vagy egyéb hiányosságait, illetve meghibásodásait, amelyek a Bizerba szoftver korlátozott felhasználhatóságát eredményezik („**incidensek**”), az Ügyfél az alábbiak szerint jelentheti be, a Bizerba pedig a következők szerint dolgozza fel. Az Ügyfél által jelentett incidens feldolgozásához és elhárításához szükséges eszközöket a Bizerba szabadon választja meg. Az incidens elhárítására vagy annak meghatározott időtartamon belül történő kiküszöbölésére a Bizerba nem vállal garanciát.

6.1 **Szerviz-szint**

- (a) A Bizerba 3rd level supportot biztosít az Ügyfél részére átadott Bizerba szoftverhez az alábbi szabályozás alapján (6.2–6.5. pontok). A 3rd level support az Ügyfél minden olyan hibajelentését fogadja, amelyhez a Bizerba szoftver forráskódjának és/vagy a backendnek az elemzése és/vagy feldolgozása szükséges. Abban az

esetben, ha az incidensben egy harmadik féltől licencre vett szoftver is érintett, a 3rd level support az incidens feldolgozása céljából egyeztet a harmadik féllel.

- (b) A 1st level supportot és a 2nd level supportot az Ügyfél maga végzi. Az Ügyfél dönthet úgy, hogy a 1st level support és/vagy a 2nd level support elvégzésére egy külön megállapodás keretében megbízást ad a Bizerba részére.
- (c) A Felek külön megállapodásának hiányában az Ügyfél 1st level és/vagy 2nd level supportra vonatkozó lekérését a Bizerba „hibás bejelentésre” hivatkozva visszautasíthatja. Amennyiben az Ügyfél sorozatosan küld hibás bejelentéseket, a Bizerbának lehetősége van a felmerült költségeket az Ügyfél számára az Ügyfél rendelkezésére bocsátott árlista alapján kiszámlázni.

6.2 Incidens bejelentése az Ügyfél által

Az Ügyfél az incidenseket a következő kommunikációs csatornákon keresztül jelezheti a Bizerba felé:

- (a) Bizerba 1st és/vagy 2nd level support (opcionális)

Az Ügyfelek az incidenseket e-mailben jelezhetik a Bizerba felé az esetlegesen nyújtandó 1st és/vagy 2nd level support céljából. A minősítésük után az incidensek a vállalaton belül továbbításra kerülnek (lásd 4.1(b)).

- (b) Szerviz-jegyzőkönyv (interfész)

Azon Ügyfelek, akik saját jegyzőkönyv-rendszerrel rendelkeznek, az incidenseket jelezhetik a saját jegyzőkönyv-rendszerükben létrehozott jegyzőkönyveken keresztül. A jegyzőkönyvek átadása a Bizerba részére az Ügyféllel történt egyeztetés alapján kialakított interfészen keresztül történik.

- (c) A jegyzőkönyv-rendszer használata

A bejelentett incidensek a Bizerba által a jegyzőkönyv-rendszeren keresztül, egy egyedi azonosító hozzárendelése mellett kerülnek feldolgozásra, megválaszolásra, lezárásra és dokumentálásra.

- (d) Nyelv

Az incidenseket az Ügyfél angol nyelven jelenti be, és az incidensek megválaszolása is angol nyelven történik. Ettől eltérő nyelvhasználat a 3rd level supportban nem lehetséges.

6.3 Bejelentett incidensek feldolgozása; szervizidők

Az incidens-bejelentések feldolgozását a Bizerba a következő szervizidők alatt végzi: németországi munkanapokon 8.00-tól 17.00 óráig.

6.4 Prioritási szintek az incidensek feldolgozásában

- (a) Az incidensek bejelentésének feldolgozása (6.1 pont) prioritási szintek alapján, a prioritási szinteken belül pedig a bejelentések beérkezési sorrendjében történik.
- (b) A prioritási szintek hozzárendelése az egyes incidensekhez a Bizerba saját mérlegelése, valamint az Ügyfél által a bejelentésben megadott adatok alapján történik. A Bizerbának lehetősége van a prioritási szintet az incidens

bejelentésének feldolgozása közben módosítani, amennyiben a folyamat közben nyert információk szakmailag új értékelést tesznek szükségessé.

(c) A következő prioritási szintek érvényesek:

Prioritási szint	Leírás
1	Nagyon magas prioritás: az incidens a Bizerba szoftver vagy annak alapvető fontosságú részei leállítását eredményezi, amelynek következtében a Bizerba termék használata teljesen vagy majdnem teljesen lehetetlenné válik. Ez az üzemi folyamatokat olyan mértékben érinti, hogy azonnali segítségnyújtásra van szükség.
2	Magas prioritás: az incidens következtében a Bizerba szoftver alapvető fontosságú részeinek a használata előreláthatóan erősen korlátozott, és (i) csak jelentős költségráfordítással vagy (ii) csak egy jelentős költségráfordítást igénylő workarounddal lehetséges. Ez az üzemi folyamatokat olyan mértékben érinti, hogy rövid időn belüli segítségnyújtásra van szükség.
3	Normál prioritás: az incidens csak jelentéktelen mértékben érinti a Bizerba szoftvert vagy a Bizerba szoftver jelentéktelen részeit érinti. Rövid időn belüli segítségnyújtás nem szükséges.
4	Alacsony prioritás: az Ügyfél által küldött bejelentés nem jelent incidenst. Az Ügyfél valamely szoftverfunkciót optimalizálásra szorulónak, nem praktikusnak ír le, vagy egyéb, műszakilag nem elengedhetetlen módosítást javasol. Segítségnyújtás nem szükséges.

6.5 A Bizerba által biztosított reagálásra, elemzésre, workaroundra és megoldásra vonatkozó feldolgozási határidők

Miután az Ügyfél bejelentést tett az incidensről, a Bizerba megfelelő módon reagál a bejelentett incidensre, elemzi azt, és megteszi az elhárításhoz szükséges intézkedéseket. Az incidenseknek a Bizerba által történő feldolgozására az alábbi szabályok vonatkoznak.

(a) Reakcióidő, elemzési idő, megoldási idő

A „Reakcióidők, feldolgozási idők, megoldási idők” című függelékben megadott feldolgozási idők érvényesek. A reakcióidők a Felek közötti megegyezés szerinti szervizidőkön belül zajlanak (6.3 pont). Amennyiben a reakcióidő egy szerviz-időablakon belül nem jár le teljesen, akkor a fennmaradó szervizidő a következő szerviz-időablakban folytatódik. Ez a szabályozás érvényes az elemzési és megoldási időkre is.

(b) A reakcióidők, elemzési idők és megoldási idők megőrzése

A reakcióidő fennmarad, ha a Bizerba a „Reakcióidők, feldolgozási idők, megoldási idők” című függelékben meghatározott időtartamon belül megkezdi az incidens elemzését.

Az elemzési idő fennmarad, ha a Bizerba a „Reakcióidők, feldolgozási idők, megoldási idők” című függelékben meghatározott időtartamon belül intézkedéseket tesz a hiba elhárítására.

A megoldási idő fennmarad, ha a „Reakcióidők, feldolgozási idők, megoldási idők” című függelékben meghatározott időtartamon belül egy, a 6.5(d) pontban meghatározott esemény következik be.

(c) Workaround biztosítása

Egy workaround biztosítása után a bejelentés lezártnak tekinthető, amennyiben az Ügyfél nem jelzi 5 munkanapon belül, hogy a workaround biztosítása nem eredményezte az incidens elhárítását. Amennyiben az Ügyfél bejelenti, hogy az incidens továbbra is fennáll, a Bizerba új prioritási szintet határozhat meg. A 6.5(a) pontban meghatározott feldolgozási idő ez esetben újrateleződik.

d) Egy incidens megoldása

(2) (i) Egy bejelentett incidens akkor tekinthető megoldottnak, ha a hiba vagy az egyéb negatív kihatás (a) nem alakul ki újra, illetve (b) egy workaround, (c) egy patch/bugfix, egy update vagy upgrade segítségével, vagy (iv) a Bizerba szoftver újratelepítése által elhárításra kerül.

(3) (ii) A Bizerba szabadon választhat a 1)a)i)(2) pontokban megnevezett eszközök közül az incidens feldolgozása céljából.

7. UPDATE-EK ÉS UPGRADE-EK

- 7.1 A Bizerba az incidens-bejelentésektől függetlenül folyamatos elemzést és továbbfejlesztést végez a Bizerba szoftveren. A továbbfejlesztéseket update-ekben foglalja össze, amelyeket az Ügyfél számára a szerződéses teljesítés keretében rendelkezésre bocsát.
- 7.2 A Bizerba rendszeres update-eket bocsát az ügyfél rendelkezésére az ügyfél részére átadott Bizerba szoftverhez.
- 7.3 Az update-ek elküldése minden esetben az objektumkód elektronikus formájában történik. A forráskód átengedése nem szerződéses kötelezettség. Amennyiben nem született külön megállapodás az Ügyféllel, a Bizerba az update-eket az Ügyfél rendelkezésére bocsáthatja download-szervizen vagy ügyfélportálon keresztül, e-mailben vagy adathordozón. A Bizerba az Ügyfél kérésére, külön megállapodás alapján vállalja az update telepítését. Ilyen megállapodás hiányában az Ügyfél köteles maga végrehajtani az update telepítését.
- 7.4 A Bizerba az ügyfélportálon tájékoztatja az Ügyfelet az új update-ek elérhetőségéről (URL beillesztése).

7.5 A Bizerba megkülönbözteti a funkcionális és a biztonság szempontjából releváns update-eket. A biztonság szempontjából releváns update-ek garantálják a Bizerba szoftver információs biztonságát. Az Ügyfél köteles a biztonsági szempontból releváns update-eket haladéktalanul telepíteni, miután a Bizerba tájékoztatta őt az új update elérhetőségéről. Azon hibákért, hibás működésekért vagy hiányosságokért, továbbá károkért, költségekért vagy egyéb hátrányokért, amelyek abból származnak, hogy az Ügyfél a biztonsági szempontból releváns update-eket annak ellenére sem telepítette, hogy a Bizerba tájékoztatta őt az elérhetőségről, kizárólag az Ügyfél felel.

7.6 A Bizerba rendszeres időközönként az Ügyfél rendelkezésére bocsátja az Ügyfél részére átadott Bizerba szoftver új fő verzióját („**Upgrade**”) a szerződéses teljesítés részeként, a jelen AGB Maintenance Software alapján.

8. TANÁCSADÁSI ÉS TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS FELHASZNÁLÓI KÉRDÉSEK ESETÉN

8.1 A Bizerba az Ügyfél számára kezelési útmutatókat és használati utasításokat biztosít az átadott Bizerba szoftverhez, önálló hibaelhárítás céljából. A dokumentumok átadásának módjáról a Bizerba dönthet.

8.2 További tanácsadási és támogatási szolgáltatásra az Ügyfél részére átadott Bizerba szoftver használatával kapcsolatos kérdések esetén a Bizerba csak a Felek közötti külön megállapodás esetén köteles.

9. AZ ÜGYFÉL EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGE

9.1 Az Ügyfél köteles a Bizerba részére az incidensek feldolgozásához szükséges dokumentációkat, adatokat és információkat átadni. Ide tartoznak különösen a Bizerba termékre vonatkozó információk, licenc-számok és eszközadatok, a hiba részletes ábrázolása, kapcsolattartó személy és elérhetőségek. Az Ügyfél köteles a Bizerba részére az incidens feldolgozását lehetővé tenni, azt az elvárható mértékben támogatni, és különösen köteles a Bizerba szoftverhez akadálymentes hozzáférést biztosítani.

9.2 Abban az esetben, ha a Bizerbának a szolgáltatás teljesítéséhez az Ügyfél által harmadik féltől licencbe vett szoftverre van szüksége, az Ügyfél köteles biztosítani, hogy a Bizerba a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges használati jogokat a teljesítés időtartamára megkapja.

9.3 Az Ügyfél köteles magát a lehetséges adatvesztés ellen elégséges és megfelelő mértékben biztosítani, különösen egy update telepítése előtt köteles adatmentést végezni, és egyebekben is köteles rendszeres és megfelelő időközönként az adatokat biztosítani, hogy azokat egy esetleges adatvesztés esetén megfelelő ráfordítással és időben vissza tudja állítani.

9.4 Az Ügyfél köteles a Szerviz-szolgáltatást, beleértve annak dokumentációját is, a teljesítést követően haladéktalanul ellenőrizni, különösen annak teljességét és a programfunkciók működőképességét illetően, és a vélelmezett hiányosságokat a Bizerba felé haladéktalanul jelezni.

9.5 Az Ügyfél a Bizerba részére a megbízás során szakképzett kapcsolattartó személyeket nevez meg, akik a Bizerba által nyújtott, a jelen szerződésben foglalt Szerviz-szolgáltatások átvételére és a 9.6. pontban meghatározott jelentések átadására jogosultak. A kapcsolattartó személyek számát a Felek közösen határozzák meg. Az Ügyfél gondoskodik arról, hogy a kapcsolattartó személyek a mindenkori Bizerba termék kezeléséről oktatásban részesüljenek.

- 9.6 Az Ügyfél haladéktalanul, írásban vagy egyéb szöveges formában jelzi a Bizerba felé azokat a hiányosságokat, amelyeket a 9.4 pontban megadott ellenőrzések során megállapít. Ennek keretében a szerződés szerinti teljesítéstől való vélhető eltéréseket pontosan és részletesen le kell írni. Azon hiányosságokat, amelyeket a rendes ellenőrzés keretében nem tudott haladéktalanul megállapítani, az Ügyfél a megállapítást követően késedelem nélkül jelzi a Bizerba felé írásban vagy egyéb szöveges formában. Az ilyen jellegű bejelentésre a 2. bekezdés érvényes.
- 9.7 Amennyiben az Ügyfél az együttműködési kötelezettségét nem, nem teljesen, elégtelenül vagy nem időben teljesíti („**hiányos együttműködés**”), a következők érvényesülnek:
- (a) A Bizerba nem köteles teljesíteni a szerződés szerinti Szerviz-szolgáltatást, ha és amennyiben a szerződésnek való megfelelés hiányát az Ügyfél hiányos együttműködése okozta.
 - (b) Amennyiben a Bizerba az Ügyfél hiányos együttműködése miatt nem tudja szerződés szerint teljesíteni a Szerviz-szolgáltatást, abban az esetben
 - (i) a Felek között megállapított esedékességi határidők a Bizerba teljesítésének határidejét illetően egy méltányos időtartammal meghosszabbodnak, ha és amennyiben a Bizerba általi teljesítés az Ügyfél együttműködő tevékenységétől függ és a teljesítés hátráltatását teljesen vagy részben a hiányos együttműködés okozza.
 - (ii) különösen az incidensekre történő reagálásra és azok feldolgozására, valamint a workaroundok rendelkezésre bocsátására megállapított, a 6.5. pontban szabályozott időtartamok felfüggesztésre kerülnek, ha azok már folyamatban vannak, illetve nem kezdődnek meg, ha az Ügyfél hiányos együttműködése már az időtartam kezdete előtt fennáll.

10. DOKUMENTÁCIÓ

A Bizerba, amennyiben a teljesített Szerviz-szolgáltatás alapján indokolt, a Bizerba szoftver használatához szükséges felhasználói dokumentációkat megfelelő módon aktualizálja és az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

11. KARBANTARTÁSI DÍJ

- 11.1 Az Ügyfél a végső ajánlatban megadott karbantartási díjat köteles fizetni. A subscription esetében a karbantartási díj a végső ajánlatban meghatározott subscription-díj. Az egy évnél rövidebb futamidejű szerződések esetén a szerződés szerinti karbantartási díj, illetve a subscription-díj arányosan csökken.
- 11.2 A szerződés megkötésekor a következő 12 hónapra érvényes karbantartási díj megfizetése a vonatkozó számlának az Ügyfélhez történő beérkezését követő harminc (30) naptári napon belül esedékes. Az ezt követő években a karbantartási díj megfizetése minden szerződéses évre előre, a vonatkozó számlának az Ügyfélhez történő beérkezését követő harminc (30) naptári napon belül esedékes.
- 11.3 Amennyiben az Ügyfél az esedékes karbantartási díj kifizetésével késedelembe esik, köteles a fennálló tartozás összegére késedelemi kamatot fizetni, melynek mértéke az alapkamat 8 (nyolc) százalékponttal növelt összege. A Bizerba további jogai változatlanok maradnak.

- 11.4 A Bizerba jogosult a karbantartási díjat az Ügyfél írásos tájékoztatása után, a szerződéses év végét megelőző nyolc (8) hetes értesítési idő betartása mellett, a következő szerződéses évre vonatkozó hatállyal módosítani. A karbantartási díj módosítása abban az esetben lehetséges, ha a Bizerba a teljesítés szempontjából releváns területre vonatkozóan költségnövekedést tud bizonyítani, vagy ha bizonyítani tudja, hogy a karbantartási díj növelése az infláció kiegyenlítése érdekében történik. A bizonyítás során a Szövetségi Statisztikai Hivatal statisztikai adatai használhatóak. Amennyiben a karbantartási díj növelése több mint 10%-os mértékben meghaladja az előző tizenkét hónapos időintervallum karbantartási díját, az Ügyfél jogosult a szerződést írásban, a díjemelést követő négy (4) hetes felmondási idő betartása mellett felmondani.
- 11.5 Arra az esetre, ha az Ügyfél a Bizerba szoftver olyan verzióját használja, amely négy (4) éves vagy régebbi, mint a Bizerba szoftver legutoljára kiadott verziója, akkor a tartósan átadott Bizerba szoftver karbantartási díja és a subscription-díj a 11.1. pontban megadottaktól eltérően, a következő táblázat szerint alakul.

Évek száma, amennyivel a Bizerba szoftver verziója régebbi, mint a Bizerba szoftver legutoljára kiadott verziója	Éves subscription-díj a végső ajánlat szerint x szorzó	Éves karbantartási díj (1.1 pont) a tartósan átadott Bizerba szoftverre x szorzó
4–5 év	szorzó 1,1	szorzó 1,3
5–6 év	szorzó 1,2	szorzó 1,6
6 év felett	szorzó 1,3	szorzó 2,0

- 11.6 Minden olyan szerviz-szolgáltatásra, amely nem tárgya a jelen AGB Software Maintenance-nak (4. pont), és amelyre az Ügyfél külön megbízást adott, a Bizerba általános árlistájának aktuális kiadása érvényes.

12. GARANCIA

- 12.1 A Bizerba a jelen szerződés szerinti Szerviz-szolgáltatást köteles az ágazatban elvárt gondossággal, a technika aktuális állásának megfelelő módon, hiánytalanul elvégezni. Hiányosság akkor áll fenn, ha az elvégzett szolgáltatások nem felelnek meg a megállapodás szerinti követelményeknek.
- 12.2 Amennyiben az Ügyfél hiányosságokat állapít meg, köteles azokat a Bizerba felé haladéktalanul, írásban jelezni. Ebben az esetben a 9.4. pont és a 9.6. pont alkalmazandó.
- 12.3 A jelen szerződés időtartama alatt fellépő, a 12.1. pont szerinti hiányosságokat a Bizerba díjmentesen kijavítja.
- 12.4 A Bizerba garantálja, hogy a jelen szerződés szerint elvégzett teljesítésekre harmadik félnek nem áll fenn joga. Amennyiben a Bizerba saját hibájából megsértené valamely harmadik félnek a jelen szerződés szerint teljesített Szerviz-szolgáltatásra vonatkozó jogát, a Bizerba saját költségére vagy megszerezheti az Ügyfél számára szükséges használati jogokat, vagy megváltoztathatja vagy újra elvégezheti az érintett teljesítést olyan formában, hogy az ne sértse harmadik fél jogait, de továbbra is megfeleljen a szerződéses rendelkezéseknek. Amennyiben a Bizerba nem tudja garantálni a használati jogokat, vagy nem tudja a szerződéses teljesítést megfelelően megváltoztatni, és ezt írásban vagy egyéb

szöveges formában jelzi az ügyfél felé, az Ügyfél jogosulttá válik a jelen szerződés felmondására.

13. FELELŐSSÉG

- 13.1 A Bizerbát az Ügyféllel szemben minden olyan kárért, amelyek a Szerviz-szolgáltatások teljesítéséből erednek, csak az alábbiakban meghatározott mértékben terheli felelősség. Egyebekben a felelősségvállalás kizárt.
- 13.2 A Bizerbát teljes körű felelősség terheli
- (a) szándékosság vagy súlyos gondatlanság esetén
 - (b) a kifejezetten vállalt garancia keretében
 - (c) testi épség, élet vagy egészség megsértése esetén
 - (d) a Termékfelelősségi törvény értelmében.
- 13.3 Olyan jelentős szerződéses kötelezettség megsértése esetén, amelynek teljesítése a szerződés rendes végrehajtásához elengedhetetlenül szükséges, amelynek betartására az Ügyfél rendszeresen számít és számíthat (alapvető kötelezettség), a Bizerbát korlátozott felelősség terheli a szerződés megkötésekor előre látható és a szerződésre jellemző károkért.
- 13.4 Egyszerű gondatlanság esetén a Bizerbát nem terheli felelősség a közvetett vagy előre nem látható károkért és a következményi károkért (különösen nem felel tisztán gazdasági veszteségért, elmulasztott nyereségért, a goodwill csökkenéséért és hasonló károkért). Továbbá a Bizerba ezen esetekben kizárólag a jelen szerződés szerint a Szerviz-szolgáltatásokért nyújtott díjazás éves szerződéses mértékével megegyező összegig felel.
- 13.5 A 13.1–13.4. pontok értelemszerűen érvényesek a munkatársak magatartására és a velük szemben támasztott igényekre, a törvényes képviselőkre, teljesítési segédekre és a Bizerba által megbízott harmadik felekre.
- 13.6 A közreható gondatlanságra vonatkozó kifogást fenntartjuk. Adatvesztés esetén a Bizerbát csak olyan mértékben terheli felelősség, amely az adatok visszaállításához szükséges, az Ügyfél rendeltetésszerű adatbiztosítása mellett.
- 13.7 A Bizerba elleni kártérítésre vagy szükségtelen ráfordítások megtérítésére vonatkozó igényekre, a szerződéses vagy nem szerződéses jótállás tekintetében egy éves elévülés vonatkozik. Az elévülési határidőt a Polgári törvénykönyv (BGB) 199. § (1) bekezdése határozza meg. Ezen bekezdés 1. és 2. szakaszai nem érvényesek a szándékosságból vagy súlyos gondatlanságból eredő jótállásra vagy a testi épség, élet vagy egészség megsértése esetén, továbbá objektív felelősség esetén, például a Termékfelelősségi törvény értelmében.

14. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, FELMONDÁS

- 14.1 A szerződés mindkét Fél aláírásával lép hatályba, és legalább harminchat (36) hónapos futamidőre érvényes. Automatikusan meghosszabbodik, minden esetben további egy (1) évvel, ha valamelyik Fél a futamidő lejártát megelőző három (3) hónapos felmondási határidő betartása mellett nem mondja fel.
- 14.2 Amennyiben az Ügyfél eltérő időtartamokra szerzett használati jogokat egyes Bizerba szoftverekre, és ennek következtében több Software Maintenance szerződést is kötött, az

Ügyfél köteles azt a szerződést vagy szerződéseket egyértelműen megnevezni, amelyre vagy amelyekre a felmondás vonatkozik. Egy mennyiségi licencből a karbantartás vagy a használati jogok részleges felmondása nem engedélyezett.

14.3 A rendkívüli felmondás joga mindkét felet változatlanul megilleti. A mindkét Felet megillető rendkívüli felmondásra okot adó körülmények különösen:

- (a) a másik fél vagyoni helyzetében jelentős romlás következik be vagy ennek a veszélye fenyeget, és a jelen üzleti kapcsolatból származó szerződéses kötelezettségek rendes teljesítése a másik fél érdekeinek figyelembevételével mellett veszélybe kerül, vagy
- (b) a másik fél a jelen szerződésből származó valamely jelentős kötelezettségét megsérti, vagy
- (c) valamelyik fél vagyona ellen csődeljárás vagy hasonló eljárás indul, vagy annak megindítása vagy hiányában elutasításra kerül.

14.4 Amennyiben a felmondás oka egy szerződéses kötelezettség elmulasztása, akkor a felmondást írásban kell megtenni. A szerződésszegő Félnak lehetőséget kell adni arra, hogy a figyelmeztetés kézhezvételét követő 90 napon belül a figyelmeztetésre okot adó körülményeket elhárítsa.

14.5 A Bizerba részére a rendkívüli felmondás joga akkor is fennáll, ha a Bizerba szoftver kivezetésre kerül és a további karbantartás megszűnik.

14.6 Bármely felmondás csak írásos formában érvényes.

15. TITOKTARTÁS

15.1 A Felek kötelesek a szerződés végrehajtása során a tudomásukra jutott valamennyi információt bizalmasan kezelni és kizárólag a szerződéses célokra felhasználni. A bizalmas információk olyan információkat, dokumentumokat és adatokat foglalnak magukba, amelyeket bizalmasnak jelölnek vagy természetükből adódóan bizalmasnak tekintendők. A titoktartási kötelezettség alól csak olyan információk vagy információk anyagok képeznek kivételt, amelyek

- (a) a megismerésük időpontjában már nyilvánosak, azaz bármely harmadik fél számára minden további nélkül elérhetők;
- (b) valamely Fél számára egy harmadik fél által jogszerűen elérhetővé váltak, akinek erre vonatkozóan a másik féllel szemben nem áll fenn titoktartási kötelezettsége;
- (c) valamely hatóság vagy egyéb arra jogosult harmadik fél számára kötelező érvénnyel megosztandók;
- (d) megosztása a mindenkori Fél jogi vagy adótanácsadójaival tanácsadási célból szükséges.

15.2 A 15.1(c) és 15.1(d) pontok szerinti esetekben a Felek kötelesek egymást haladéktalanul tájékoztatni a védett információk továbbadására vonatkozó kérésről.

15.3 Mindkét Fél köteles a másik Fél kérésére munkatársaival megfelelő kötelezettségvállalási nyilatkozatot aláírni és ezt a másik Fél felé arra alkalmas módon bizonyítani.

15.4 A szerződés megszűnése a fent felsorolt jogokat és kötelezettségeket nem érinti.

16. ADATVÉDELEM

- 16.1 A Felek vállalják, hogy betartják az összes adatvédelmi követelményt, különösen a GDPR (Általános Adatvédelmi Rendelet) alapján érvényes előírásokat.
- 16.2 Ha és amennyiben a Bizerba az Ügyfél megbízása során személyes adatokat kezel vagy a Szerviz-szolgáltatás teljesítése során az Ügyfél személyes adataihoz hozzáfér, a Felek a GDPR követelményeinek megfelelő megállapodást kötnek.

17. VIS MAIOR

- 17.1 Amennyiben valamelyik Fél vis maior által akadályoztatva van a szerződéses kötelezettségeinek teljesítésében, köteles a másik Fél felé a vis maior bekövetkezését, illetve megszűnését haladéktalanul jelezni. A Félnak minden erejével törekednie kell a vis maior megszüntetésére és hatásainak a lehető legnagyobb mértékű csökkentésére.
- 17.2 Vis maior minden előre nem látható, a Fél befolyási körén kívül eső súlyos esemény, amely a Felet teljesen vagy részben akadályozza a szerződéses kötelezettségeinek teljesítésében, mint például háború, terror esemény, világjárvány, tűzkár, áradás, sztrájk, valamint a Fél önhibáján kívüli üzemzavar, áramszünet vagy hatósági rendelet és törvényes lezárás.
- 17.3 A Felek kötelesek a szerződésben meghatározott vis maior esetén a szerződést a megváltozott feltételek alapján, jóhiszeműen módosítani. A Felek a közvetlen és közvetett hatások időtartamára és terjedelmében mentesülnek a szerződéses kötelezettségeik alól, és nem tartoznak kártérítési felelősséggel sem. Ezen túlmenően mindkét Fél jogosult a szerződéstől való elállásra, ha várható, hogy a megegyezés szerinti teljesítési időpont több mint tíz (10) héttel eltolódik.

18. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 18.1 A szerződés bármely módosítása és kiegészítése csak írásos formában vagy elektronikus aláírással (hitelesített vagy egyszerű) történhet. Ez érvényes a jelen formai követelmény megszüntetésére is.
- 18.2 Az Ügyfél a Bizerba követeléseit csak jogerős vagy vitathatatlan követelésekkel szemben érvényesítheti, és nem jogosult a kifizetések visszatartására olyan ellenkövetelések miatt, amelyek nem a szerződéses jogviszonyon alapulnak.
- 18.3 A Felek megállapodnak a Német Szövetségi Köztársaság jogi illetékességében a nemzetközi magánjog és az áruk nemzetközi adásvételi szerződéseire vonatkozó ENSZ-egyezmény kizárása mellett.
- 18.4 Egy kereskedővel, közjogi személlyel vagy közjogi különvagyonnal szemben a szerződésből eredő és azzal összefüggő esetleges jogviták kizárólagos joghatósága Balingent illeti.
- 18.5 Amennyiben a jelen szerződés egyes rendelkezései érvénytelenek vagy azzá válnak, azok a szerződés érvényességét általánosságban nem érintik. A Felek törekszenek az érvénytelenné vált rendelkezést egy olyan érvényes rendelkezéssel helyettesíteni, amely az érvénytelen rendelkezéshez gazdaságilag a lehető legközelebb áll. Amennyiben ez nem lehetséges, abban az esetben a törvényi szabályozás érvényes. Ugyanez érvényes az esetleges joghézagokra is.

Dátum: 2022. december

Függelék
a Bizerba AGB Software Maintenance-hoz

Reakcióidők, feldolgozási idők, megoldási idők (Retail)

Az Ügyfél által bejelentett incidensek esetén a következő reakcióidők, feldolgozási idők és megoldási idők érvényesek.

Prioritási szint	Reakcióidő	Elemzési idő	Megoldási idő
1	1 óra	3 óra	4 munkanap
2	4 óra	8 óra	8 munkanap
3	12 óra	4 munkanap	30 munkanap
4	3 munkanap	8 munkanap	60 munkanap

Függelék
a Bizerba AGB Software Maintenance-hoz

Reakcióidők, feldolgozási idők, megoldási idők (Ipari)

Az Ügyfél által bejelentett incidensek esetén a következő reakcióidők, feldolgozási idők és megoldási idők érvényesek.

Prioritási szint	Reakcióidő	Elemzési idő	Megoldási idő
1	1 óra	3 óra	10 munkanap
2	4 óra	8 óra	30 munkanap
3	12 óra	4 munkanap	90 munkanap
4	3 munkanap	8 munkanap	180 munkanap