

# Üzemeltetési Általános Szerződési Feltételek

2018. május 25.

## 1. Bevezetés

1.1. Jelen Üzemeltetési Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) az **Üzemeltető** és szolgáltatásait igénybe vevő partnerei (továbbiakban: **Igénybe vevő**) között írásban megkötött Üzemeltetési szerződésekkel együtt értelmezendő.

1.2. Jelen ÁSZF hatálya az Üzemeltető által nyújtott weboldal üzemeltetési szolgáltatásokra kötött Üzemeltetési szerződések keretében nyújtott szolgáltatásokra (továbbiakban: Szolgáltatások) terjed ki.

## 2. Üzemeltető adatai

|                 |                                               |
|-----------------|-----------------------------------------------|
| Név:            | WDHA Kft.                                     |
| Székhely:       | 2170 Aszód, Bethlen Gábor utca 24.            |
| Adószám:        | 14632028-2-13                                 |
| Cégjegyzékszám: | 13-09-180128                                  |
| Bankszámlaszám: | 10402915 - 50526789 - 70561009 (K&H Bank)     |
| Honlap:         | <a href="https://wdha.hu">https://wdha.hu</a> |

## 3. Az üzemeltető által nyújtott Szolgáltatások

3.1. Az Üzemeltető által nyújtott alapszolgáltatások:

- Weboldal üzemeltetés

3.2. Az Üzemeltető által nyújtott kiegészítő szolgáltatások:

- Domain név regisztráció és fenntartás

### 3.3. Weboldal üzemeltetés

3.3.1. Az Üzemeltető saját szerverein vállalja az Igénybe vevő weboldalainak üzemeltetését.

3.3.2. A weboldal üzemeltetési szolgáltatás célja elsősorban az Üzemeltető által az Igénybe vevő részére készített Drupal tartalomkezelő rendszerre épülő weboldalak és a weboldalakhoz kapcsolódó részszerkezetek teljes körű működtetése.

3.3.3. Az Üzemeltető egyedi elbírálás alapján más által készített és nem Drupal tartalomkezelő rendszerre épülő weboldal üzemeltetését is vállalhatja.

#### 3.3.4. A weboldal üzemeltetés során nyújtott részzolgáltatások:

- a) Webtárhely: a weboldal programkódjának és a weboldalra feltöltött adatfájloknak az elhelyezésére szolgáló tárterület
- b) Adatbázis szerver: a weboldal tartalomkezelő rendszerének működéséhez szükséges sql (MySQL vagy MariaDB) adatbázis szerver szolgáltatás.
- c) Email szolgáltatás: email szerver (SMTP, POP3, IMAP) és email tárhely biztosítása
- d) Weboldal tartalomkezelő rendszerének biztonsági felügyelete: a tartalomkezelő rendszer folyamatos monitorozása, a tartalomkezelő rendszerhez megjelenő biztonsági frissítések rendszeres, üzemeltetett alkalmazása, a weboldal működése során felmerülő technikai és teljesítményproblémák kezelése

#### 3.3.5. Részzolgáltatások paraméterei

- a) A webtárhely maximális mérete az Üzemeltetési szerződésben van meghatározva. A webtárhely maximális mérete a szerver szabad kapacitásától függően túlléphető, túllépés esetén az Üzemeltető előzetes értesítés és egyeztetés alapján pótdíjat jogosult felszámítani.
- b) Az email tárhely maximális mérete az Üzemeltetési szerződésben van meghatározva. Az email tárhely mérete a használt email fiókok összmérete vonatkozásában van meghatározva, ennek fiókonkénti felosztását az igénybe vevő szabadon határozhatja meg.
- c) Adatbázis szervert az Üzemeltető a weboldal tartalomkezelő rendszeréhez kapcsolódóan biztosít. Az adatbázis maximális mérete nincs meghatározva.
- d) A weboldal adatforgalma és a rendelkezésre álló sávszélesség nincs korlátozva.
- e) Az email szolgáltatás adatforgalma és a rendelkezésre álló sávszélesség nincs korlátozva. Az üzemeltető fenntartja a jogot a naponta küldhető levelek mennyiségének ésszerű korlátozására email domainenként és/vagy email fiókonként.
- f) Az email szolgáltatást rendszeres, nagy mennyiségű hírlevél küldésére használni csak az Üzemeltető előzetes engedélye alapján lehet.
- g) A weboldal által felhasználható processzorteljesítmény nincs korlátozva.

#### 3.3.6. Az Üzemeltető a Szolgáltatásokhoz igény esetén a következő hozzáféréseket biztosítja:

- a) weben keresztül elérhető tárhely és email adminisztrációs felület
- b) weben keresztül elérhető adminisztrációs felület a weboldal tartalomkezelő rendszeréhez
- c) IMAP, POP3 hozzáférés az email fiókokhoz
- d) igény esetén FTP hozzáférés a webtárhelyhez
- e) igény esetén phpmyadmin felület az adatbázisokhoz való közvetlen hozzáféréshez

#### 3.3.7. Osztott erőforrások

- a) Az Üzemeltető weboldal üzemeltetési szolgáltatása keretében egy szerver erőforrásait osztja el az igénybe vevők között.
- b) Az igénybe vevők weboldalai a rendelkezésre bocsátott erőforrásokat a többi, az adott szerveren üzemelő weboddallal együttesen használják.
- c) Az Üzemeltető fenntartja a jogot a felhasználható erőforrások korlátozására és/vagy előzetes értesítés és egyeztetés alapján pótdíj felszámítására amennyiben a Szolgáltatások vagy valamely részzolgáltatás teljesítményigénye (például tárhely, processzorteljesítmény, sávszélesség igény vonatkozásában) tartósan meghaladja az adott szerveren a részzolgáltatásra rendelkezésre álló erőforrások 25%-át.

3.3.8. A weboldal üzemeltetési szolgáltatás díját minden esetben az Üzemeltetési szerződés tartalmazza.

### **3.4 Domain név regisztráció és fenntartás**

3.4.1. Az Üzemeltető a domain nevek regisztrációját viszonteladóként végzi. A domain regisztrációt és a domain nevekkel kapcsolatos tevékenységeket magyarországi és külföldi domain regisztrátorokon keresztül végez.

3.4.2. A domain regisztráció és fenntartás általános díjait az Üzemeltető weboldala tartalmazza.

3.4.3. A domain regisztrációhoz tartozó egyéb szolgáltatások (újraaktiválás, újregisztráció, átírás, átkérés, nyilvántartó felé történő ügyintézés, stb.) díjait az Üzemeltető igény esetén a domain regisztrátorok aktuális árai alapján egyedileg állapítja meg.

3.4.4. Az Üzemeltető a domain nevek működtetéséhez 3db egymástól fizikailag és földrajzilag is elkülönített DNS szervert tart fenn.

3.4.5. Az Üzemeltető a domain nevek használatához igény esetén webes adminisztrációs felületet biztosít.

3.4.5. A domain nevek fenntartási díját az Üzemeltető előre számlázza az Igénybe vevőnek. Amennyiben a domain fordulónapjáig az Igénybe vevő nem rendezi a következő évi fenntartás díját, az Üzemeltető jogosult a domain nevet további értesítés nélkül felmondani.

3.4.6. A felmondott domain név felmondási idő alatti újraaktiválásakor az Igénybe vevő köteles az Üzemeltető által megállapított újraaktiválási díjat megfizetni.

## **4. Rendelkezésre állás**

4.1. Az Üzemeltető az általa nyújtott szolgáltatásokra az alábbi rendelkezésre állást vállalja:

- a) az üzemeltetett weboldalak tartalomkezelő rendszerének elérhetőségére és működésére évi 99%
- b) az email szolgáltatás elérhetőségére és működésére évi 99.5%
- c) a domain szolgáltatás elérhetőségére évi 99.9%

4.2. A rendelkezésre állás számításába nem tartoznak bele az előre bejelentett karbantartások.

4.3. Az Üzemeltető az esetleges karbantartást megkezdése előtt 1 munkanappal írásban jelzi az Igénybe vevő felé. A karbantartások összes időtartama egy félévben nem lehet több mint 24 óra.

4.4. Az Üzemeltető a bejelentett karbantartásokat lehetőség szerint 22:00 és 4:00 között, vagy az Igénybe vevővel egyeztetett időpontban végzi.

## **5. Az Üzemeltető jogai és kötelezettségei**

5.1. Az Üzemeltető az üzemeltetett honlapon tartalmi jellegű és funkcionális módosítást kizárólag az Igénybe vevő megbízása alapján, az Igénybe vevő által meghatározott módon hajt végre.

5.2. A Üzemeltető jogosult egyoldalúan módosítani a szolgáltatásainak tartalmát, erről azonban legalább harminc nappal a tervezett módosítás előtt tájékoztatnia kell az Igénybe vevőt írásban. Az előre kifizetett szolgáltatások tartalma az Igénybe vevő számára hátrányos módon nem módosítható.

5.3. Az Üzemeltető jogosult a Honlap tartalomkezelő rendszerében a rendszeres biztonsági karbantartások elvégzése céljából egy adminisztratív jogú felhasználói azonosítót fenntartani. Ezen felhasználói azonosító Igénybe vevő általi törlése, illetve az Üzemeltető által végzett biztonsági karbantartások egyéb akadályozása az üzemeltetés biztonságát veszélyeztető tevékenységnek minősül.

## **6. Az Igénybe vevő jogai és kötelezettségei**

6.1. Az Igénybe vevő köteles a Szolgáltatások igénybevételéhez kapott azonosítókat, jelszavakat titokban tartani. A kapott azonosítók jogosulatlan használatából eredő károkért az Igénybe vevő felel.

6.2. Az Igénybe vevő kizárólagos felelősséggel tartozik, a tárhelyen és a honlapon általa elhelyezett vagy elhelyeztetett információk tartalmáért és megjelenéséért.

6.3. Az Igénybe vevő által elhelyezett vagy elhelyeztetett tartalmi elemek, szövegek, képek, animációk, valamint az adatbázisban szereplő összes adat az Igénybe vevő tulajdonát képezik, és a velük kapcsolatos összes jogot is ő birtokolja.

6.4. Az Igénybe vevő a weboldal tartalomkezelő rendszerének programkódján módosítást kizárólag az Üzemeltetővel való előzetes egyeztetés követően hajthat végre.

6.5. Az Igénybe vevő teljes felelősséggel tartozik az általa a webtárhelyre feltöltött programkódok megfelelő működéséért.

6.6. Az Igénybe vevő által a Honlap tartalomkezelő rendszerének programkódján elvégzett változtatások és/vagy az Igénybe vevő által feltöltött hibás programkódok miatt bekövetkező hibákért és szolgáltatáskiesésért az Igénybe vevő teljes felelősséget vállal. Az ilyen okból bekövetkező szolgáltatáskiesések a weboldal üzemeltetés rendelkezésre állásának számításába nem tartoznak bele. Az ilyen okból bekövetkező hibák javításáért az Üzemeltető munkadíjat kérhet.

## **7. Az Üzemeltetési szerződés módosítása**

7.1. Az Üzemeltető jogosult az ÁSZF egyoldalú módosítására a következő esetekben:

- a) megváltoznak a szolgáltatások nyújtásának műszaki feltételei
- b) megváltoznak a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályok
- c) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a szolgáltatásokat érintő döntése miatt
- d) megváltoznak a társszolgáltatók díjai vagy szerződési feltételei
- e) egyéb, a körülményekben bekövetkezett lényeges változások miatt

7.2. Az Üzemeltető az ÁSZF egyoldalú módosításáról az Igénybe vevőt a módosítások hatályba lépését legalább 8 nappal megelőzően köteles értesíteni.

7.3. Az Üzemeltető a szolgáltatási díjat évente egyszer, az Igénybe vevővel történt előzetes egyeztetés után módosíthatja.

## **8. A Szolgáltatások korlátozása és szüneteltetése**

8.1. Az Igénybe vevő a szolgáltatások szüneteltetését nem kezdeményezheti

8.2. A szolgáltatások szüneteltetésére a következő okok miatt kerülhet sor:

- a) előre bejelentett rendszeres karbantartás miatt
- b) vis maior esemény bekövetkezése miatt
- c) uniós vagy tagállami jogszabály vagy illetékes hatóság előírásai miatt

8.3. A Üzemeltető jogosult a szolgáltatást korlátozni, vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Igénybe vevő az alábbi előírásokat megszegi:

- a) Tilos a tárhelyen törvénybe ütköző, pornográf, szerzői jogokat vagy a jó ízlést sértő anyagok elhelyezése;
- b) Tilos a tárhelyen olyan programkód elhelyezése, ami kárt okozhat vagy nem alkalmas osztott rendszeren való futtatásra;
- c) Tilos az Interneten kéréstlen reklám célú e-mailek küldése valamint más felhasználók zaklatása, valamint nagy mennyiségű reklámlevelek kiküldése.
- d) Tilos minden olyan tevékenység, mely az üzemeltetés biztonságát illetve a szerver üzemeltetését, az üzemeltetés folyamatosságát korlátozza, vagy befolyásolja.

8.4. Az Igénybe vevő fizetési késedelme esetén az Üzemeltető jogosult a szolgáltatások korlátozására.

8.5. Amennyiben az Igénybe vevőnek az Üzemeltetővel több szerződése van hatályban vagy az Igénybe vevő egy szerződés keretében több szolgáltatást vesz igénybe és az Igénybe vevő a 8.3. pontban levő előírások bármelyikét megszegi, vagy a 8.4. pont szerinti fizetési késedelembe esik, akkor az Üzemeltető jogosult az Igénybe vevő részére nyújtott bármely tetszése szerinti szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes szolgáltatás korlátozására is.

8.6. Az Üzemeltető mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap folyamán megszüntesse, ha az Igénybe vevő a korlátozás okát megszünteti, vagy a korlátozás okának megszüntetéséről hitelt érdemlő módon értesíti az Üzemeltetőt, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy illetékes hatóság ekként rendelkezik.

8.7. A korlátozás (ideértve a hozzáférés teljes megtagadását is) az Igénybe vevő díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

## **9. Az Üzemeltetési szerződés megszűnése**

9.1. Az Üzemeltetési szerződés megszűnik:

- a) bármely fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján
- b) bármely fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával
- c) felek közös megegyezésével
- d) bármely fél rendkívüli felmondásával a jelen ÁSZF vagy jogszabály által meghatározott esetekben

9.2. Bármelyik fél azonnali felmondással élhet, ha a másik fél valamely, a jelen Szerződésben foglalt kötelezettségét megszegi, és ezt a szerződésszegését a másik fél írásbeli felszólításának kézhezvételét követő hét naptári napon belül nem orvosolja.

9.3. A Felek jelen szerződést egy hónapos határidővel, kizárólag írásban tett nyilatkozattal bármely részről felmondhatják.

9.4. A jelen Szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik felet sem azon kötelezettségek alól, amelyek a felmondás időpontjában fennálltak.

9.5. Az Üzemeltetési szerződés megszűnése után az Üzemeltető az Igénybe vevő által az Üzemeltető szervereire feltöltött, vagy ott létrehozott adatokat haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül véglegesen, visszaállíthatatlanul törli. Az Igénybe vevő adatairól készült automatikus biztonsági mentések – amennyiben az Igénybe vevő ezek haladéktalan törlését nem kéri – legkésőbb 28 nap elteltével automatikusan törlődnek.

9.6. Az Igénybe vevő kizárólagos felelőssége, hogy az Üzemeltetési szerződés megszűnése előtt a szükséges műveleteket (például biztonsági mentés készítése, az adatok átvitele másik szolgáltatóhoz) elvégezze.

## **10. Adatkezelés**

10.1. Felelősség

- a) Az Igénybe vevőnek az Üzemeltető szerverein tárolt illetve az Üzemeltető szervereinek igénybe vételével továbbított adatait az Üzemeltető kizárólag az Üzemeltetési szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.
- b) Az Üzemeltető az Üzemeltetési szerződés teljesítése során tudomására jutott mindennemű adatot üzleti titokként kezel, azt harmadik személynek – ide nem értve a külön jogszabályban

meghatározott feltételek szerint a titkos információgyűjtésre jogosult szervezeteket, valamint a bíróságot – az Igénybe vevő kifejezett engedélye nélkül nem továbbítja és nem teszi elérhetővé.

- c) Az Üzemeltető az Igénybe vevő által az Üzemeltető szerverein tárolt illetve az Üzemeltető szervereinek igénybevételével továbbított adatok tartalmáért az Üzemeltető semmilyen felelősséget nem vállal.
- d) Amennyiben harmadik személy az Igénybe vevő által az Üzemeltető szerverein tárolt vagy azok igénybevételével továbbított adatok tartalma miatt az Üzemeltető ellen eljárást kezdeményez, az Igénybe vevő köteles az eljárás során az Üzemeltető helyébe lépni. Ha ez nem lehetséges, akkor az Igénybe vevő köteles viselni az eljárás költségeit, ideértve az eljárás eredményeként megállapított díjakat, büntetéseket.

## 10.2. Adatmentések

- a) Az Üzemeltető a szerverein elhelyezett adatokról rendszeres időközönként ingyenes automatikus biztonsági mentést készít és a tőle elvárható gondossággal óvja az Igénybe vevő által a Üzemeltető szerverein elhelyezett adatokat, azonban nem vállal felelősséget az adatokért, az adatok tartalmáért, sem az adatok elvesztéséből származó következményi károkért.
- b) Az Üzemeltető a webtárhelyen elhelyezett fájlokról heti teljes és napi differenciális biztonsági mentést készít, az adatbázisokban szereplő adatokról napi teljes biztonsági mentést készít. A biztonsági mentések legalább kettő földrajzilag is elkülönülő helyen található fizikai szerverre készülnek. Az automatikus biztonsági mentések 28 nap után törölődnek.
- c) Az Üzemeltető az Igénybe vevő kérésére az Igénybe vevő szerveren elhelyezett adatairól egyedi archivált adatmentést készít. Az archivált adatmentéseket az Üzemeltető az Igénybe vevő kérésére vagy Üzemeltetési szerződés megszűnése után az Igénybe vevő szerveren elhelyezett adataival együtt törli.
- d) Az Üzemeltető felhívja az Igénybe vevő figyelmét az Üzemeltető szerveren tárolt adatok rendszeres, saját eszközökön történő mentésének fontosságára.
- e) Az Üzemeltetőt nem terheli semmilyen felelősség azért, ha az Igénybe vevő vagy alkalmazottai nem szakszerűen, nem a műszaki és szakmai előírásoknak megfelelően kezelik Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokat.

## 10.3. Személyes adatok kezelése

### 10.3.1. Az Üzemeltető az Igénybe vevőről a következő adatokat tárolja:

- számla kiállításához szükséges adatok
- kapcsolattartáshoz szükséges adatok
- a szolgáltatások nyújtásához illetve az adatbiztonság fenntartásához feltétlenül szükséges adatok

10.3.2. A személyes adatok kezeléséről, a kezelt adatok köréről, az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelés időtartamáról, az érintett természetes személyek jogairól részletes tájékoztatást az Üzemeltető Adatkezelési tájékoztatója tartalmaz. Az Adatkezelési tájékoztató hatályos szövege elérhető az Üzemeltető honlapján: <https://wdha.hu/aszf>

#### 10.4. Az Üzemeltető által végzett adatfeldolgozási tevékenység

Az Üzemeltető az Üzemeltetési szerződésben meghatározott szolgáltatások nyújtása során adatfeldolgozási tevékenységet végezhet. Az adatfeldolgozási tevékenységekre vonatkozó szerződési feltételeket az „Adatfeldolgozói általános szerződési feltételek” tartalmazza, amely az Üzemeltetési szerződés elválaszthatatlan részét képezi. A dokumentum hatályos szövege elérhető az Üzemeltető weboldalán: <https://wdha.hu/aszf>

#### 10.5. Szerver naplófájlok

- a) Az Üzemeltető szerverei az Üzemeltetési szerződésben meghatározott szolgáltatások keretében a szervereken vagy a szerverek által végzett műveletekről a lehetséges biztonsági incidensek megelőzése, illetve az észlelt biztonsági incidensek felderítése, az esetleges programozási és/vagy működési hibák felderítése vagy egyéb uniós illetve tagállami jogszabálynak való megfelelés céljából automatikus naplófájlokat készít.
- b) Az Igénybe vevő a naplófájlok közül a weboldalaihoz kapcsolódó forgalmi és hibaadatokat tartalmazó webservert naplófájlokhoz férhet hozzá.
- c) Az Igénybe vevő által hozzáférhető naplófájlokat kivéve az szervereken található naplófájlokat csak az Üzemeltető és megbízott munkatársai láthatják és kezelhetik.
- d) A szerverek által készített automatikus naplófájlok 7 nap után jelszóval védett formában kerülnek archiválásra. Az archivált naplófájlok megtekintéséhez szükséges jelszót csak az Üzemeltető és megbízott munkatársa ismerheti. Az archivált naplófájlok 6 hónap után automatikusan törlődnek.
- e) Az észlelt biztonsági incidensek felderítésével vagy jogi eljárásokkal kapcsolatos adatokat tartalmazó naplófájlokat az Üzemeltető szükség esetén 6 hónapnál hosszabb ideig is őrizheti.

### 11. Kapcsolattartás

11.1. Az Üzemeltetői szerződésnek tartalmaznia kell az Üzemeltető illetve az Igénybe vevő részéről kapcsolattartásra kijelölt személy nevét, címét, telefonszámát, e-mail címét.

11.2. A szerződő felek elfogadják írásbeli értesítésnek a másik félnek a kapcsolattartásra megadott e-mail címre írt e-mail üzenetét.

11.3. Az e-mail üzenet az üzenet feladásának napját követő első munkanapon kézbesítettnek minősül.

11.4. A szerződő felek a kapcsolattartó személyében, vagy a kapcsolattartásra kijelölt személy elérhetőségében bekövetkező változásokról haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül tájékoztatják a másik felet.