



Az INPHONE Kft.

Általános Szerződési Feltételei

SaaS Szolgáltató Központ

szolgáltatásainak igénybevételére

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A Szolgáltató cégneve: Inphone Adatfeldolgozó és Információs Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság, (a továbbiakban „Szolgáltató” vagy „Inphone”)

Rövidített cégneve: Inphone Kft.

A Szolgáltató székhelye: 1118 Budapest, Rétköz u.7.

A Szolgáltató postacíme: 1118 Budapest, Rétköz u.7.

Cégjegyzékszám: 01-09-562494

Adószám: 12112603-2-43

1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Ügyfélszolgálat címe: 2060 Bicske, Kossuth u. 61/c

Nyitvatartási idő: munkanapokon 9:00-17:00

Telefon: 1/437-6666

Fax: 1/437-6666

Internetes honlap: www.inphone.hu

E-mail: info@inphone.hu

2. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere és hatálya

2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja

Valamennyi, a Szolgáltatói Szerződés alapján a szerződő feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az egyedi szolgáltatói szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető. Az egyedi szolgáltatói szerződés összhangban van az ÁSZF-ben meghatározott általános szolgáltatói feltételekkel.

2.2. Az ÁSZF rendszere

A szolgáltatói szerződés tartalma az egyedi szolgáltatói szerződésből és az Általános Szerződési Feltételekből áll.

Jelen ÁSZF a szolgáltatói szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött egyedi szolgáltatói szerződéssel együtt értelmezendő.

Előfizető az egyedi szolgáltatói szerződés aláírásával kijelenti, hogy az abban foglaltakat megismerte, elfogadja, valamint az ÁSZF-ről készült kivonat egy példányát a Szolgáltató átvételre felajánlotta, annak tartalmát, beleértve az adatvédelmi tájékoztatót is, megismerte és azt magára nézve elfogadja.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi szolgáltatói szerződésben ezen Általános Szerződési Feltételektől az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

2.3. Az ÁSZF személyi hatálya

Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed az Inphone Kft-re, mint Szolgáltatóra, illetve a Szolgáltatóval az általa nyújtott szolgáltatások igénybevétele során jogviszonyba kerülő szerződő félre, mint előfizetőre, valamint a Szolgáltató nevében eljáró kereskedelmi partnerre.

2.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya

Jelen ÁSZF határozatlan időre szólóan, visszavonásig marad érvényben.

Az ÁSZF alapján a Szolgáltató Magyarország területén nyújtja a szolgáltatásait.

3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások (modulok) meghatározása

- Ügyfélszolgálat modul
- Értékesítés támogató modul

- Tudásmenedzsment modul
- Dokumentum menedzsment modul
- Döntéstámogató rendszer
- Iroda modul
- JC360 - Projektmenedzsment modul
- JC360 - Döntéstámogató modul
- JC360 - Munkafolyamat-irányítási modul
- JC360 - Távmunkát támogató modul

4. Az egyedi szolgáltatói Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

4.1. Az Szolgáltatói szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

4.1.1. Ajánlattétel

Előfizető olyan jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a 3. pontban meghatározott informatikai szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval (SaaS szolgáltatóval) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Igénylő az a jogi személy, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni. Szolgáltatói szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó bejelentés, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat. Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (igénybejelentését) a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, írásban, email-en, vagy a Szolgáltató Internetes honlapján található elektronikus adatlapon online módon teheti meg. Az igény regisztrálásának létrejöttéhez elegendő, hogy a Szolgáltatói igény az ügyfélszolgálatra megérkezzen. A szóban, telefon útján tett igénybejelentést azzal egy időben az ügyfélszolgálat rögzíti. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és a Szolgáltatói szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat.

Az igénybejelentés (adatlap) kötelező – szerződéskötéshez szükséges – minimális tartalma:

- Előfizető cégneve, székhelye vagy telephelye, esetleg fióktelepe, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám, adószám;
- A szolgáltatás igénybevételi pont(ok) pontos címe
- Az igényelt szolgáltatás(ok), szolgáltatáscsomag megjelölése
- A szolgáltatás létesítésének kért időpontja;
- Szolgáltatói szerződés időtartama;
- Igénybejelentés helye és időpontja.

4.1.2. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az Szolgáltatói szolgáltatások igénybevételének feltétele az szolgáltatói szerződés megkötése.

4.2. Az Szolgáltatói szerződés megkötése

Az Inphone Kft. által kínált szolgáltatások eléréséhez Szolgáltatói szerződés megkötése szükséges. A Szolgáltatói szerződés az egyedi Szolgáltatói Szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll.

A szolgáltatás nyújtására vonatkozó Szolgáltatói Szerződés írásban, vagy online módon, elektronikus úton jön létre a Felek között.

Valamely szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, különösen az alábbi esetekben:

- ha igénylőnek a Szolgáltatóval szemben díjtarozása van,
- ha az igénylő más Szolgáltatót megtévesztett, és ezzel kárt okozott,
- az ajánlat műszakilag nem megvalósítható, vagy a szolgáltatásához szükséges telepítésnek műszaki korlátai vannak

A szolgáltatói szerződések kötelező tartalmi elemei

- Szolgáltató neve, címe, ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- Megrendelő neve, székhelye,
- Megrendelő cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszama.
- hozzájárulása a nyilvános adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- Szolgáltatói szerződés tartama,
- Szolgáltatás megkezdésének határideje,
- Szolgáltatás igénybevételének helye
- Szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek, a díjak megfizetésének feltételei,
- Szerződés megszűnésének feltételei,

4.2.1. A szolgáltatói szerződés megkötése írásban

A Szolgáltatói szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban meghatalmazott személynek van joga.

A szolgáltatói szerződést írásban történő megkötése alkalmával az igénylőnek a szolgáltató által biztosított szolgáltatói szerződés nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. A szolgáltatói szerződés nyomtatvány, amíg azt mindkét fél alá nem írja, igénybejelentésnek minősül.

4.2.2. A szolgáltatói szerződés megkötése elektronikus úton (online)

Az Igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a szolgáltató honlapján keresztül elérhető regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg.

A szolgáltatói szerződés online módon történő megkötésének folyamata:

1. A szerződéskötés feltételeinek megismerése és elfogadása,
2. Regisztráció, az Igénylőlap valóságnak megfelelő megrendelői adatokkal történő kitöltése,
3. A szolgáltatói szerződés feltételeinek megismerése és elfogadása,
4. A rögzített adatok megtekintése, az esetleges adatbeviteli hibák ellenőrzése és kijavítása (opcionális),
5. A szolgáltatói szerződés jóváhagyása és a szolgáltatónak történő megküldése.

A szolgáltató az szolgáltatói szerződést az igénylő felé elektronikus úton visszaigazolja, és ezzel egyidejűleg az igénylő által megadott e-mail címre elektronikus levelet küld, amelyhez csatolja a felek között létrejött szerződést elektronikus formában.

A szerződés a felek között akkor jön létre, amikor az igénylő postai úton visszaküldi az aláírt szerződést, amelyet a Szolgáltató is aláír és egy példányt visszapostáz az igénylőnek, és ezzel egy időben elektronikusan visszajelez a szerződés létrejöttéről az igénylő felé.

Amennyiben a későbbiekben az elektronikus szerződéskötés feltételei is biztosítottak lesznek, úgy a felek között létrejött szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül majd, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. és 6. §-ában foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet hatálya alá tartozik. Ennek megfelelően a Megrendelő, a szerződéstől, a megkötéstől számított nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat, kivéve, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését a megrendelő beleegyezésével időközben megkezdte vagy a megrendelő a szolgáltatás igénybevételét megkezdte.

4.3. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A Szolgáltató az Szolgáltatói szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltató az Szolgáltatói igényt abban az esetben elégíti ki, ha szolgáltatás telepítésének nincsenek műszaki, jogi korlátai.

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás telepítésének, igénybevételének ill. elérhetőségének feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy a szolgáltatói szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés a saját felhasználó nevének keresztül történik. Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.

5. A szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

A szolgáltatói szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő, az alábbiakban meghatározott vállalási időn belül, de a lehetőleg legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

A szerződés aláírását követően a Szolgáltató az egyes szolgáltatás megrendeléseket követően 30 napon belül aktiválja rendszerében az ügyfél hozzáférését.

Ha a szolgáltatás nyújtását az Előfizető vagy – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső – harmadik személyek közreműködésének nem megfelelő volta akadályozza, úgy a beüzemelési idő annak megfelelően meghosszabbodik.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban a szolgáltatás telepítésének és aktiválásának feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás megkezdésére későbbi időpontban állapodnak meg.

A Szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni.

6. A szolgáltatások minőségi célértékei

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások az Előfizető részére folyamatosan, napi 24 órában elérhetőek. Az előfizetői részére biztosított szolgáltatások az előre bejelentett karbantartási időszakok kivételével 99,5%-os rendelkezésre állással érhetőek el az ügyfelek részére.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,

- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Szolgáltatói szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

7. Szolgáltatói jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

7.1. Az Szolgáltatói jogviszony létrejötte

A Szolgáltatói szerződés – az Szolgáltatói jogviszony – azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi (postai úton, személyesen, vagy telefax útján) az Előfizető által is aláírt egyedi Szolgáltatói szerződést, illetőleg a visszaigazolás hozzáférhetővé válik Előfizető részére.

A Szolgáltatói szerződés – általában – határozatlan időre jön létre. Határozott idejű szerződés esetén, Szolgáltató a határozott idő lejárta előtt 30 nappal tájékoztatja Előfizetőt a határozott idejű Szolgáltatói szerződés lejártáról és a szolgáltatás nyújtásának utolsó napjáról. Szolgáltató a tájékoztatással egyidejűleg ajánlatot tesz arra vonatkozóan, hogy Előfizető milyen feltételekkel módosíthatja már meglévő szerződését, illetve köthet új határozott vagy határozatlan idejű Szolgáltatói szerződést.

7.2. A legrövidebb szerződési időszak

Amennyiben Felek másként nem állapodnak meg, az Szolgáltatói szerződés hatálybalépésének napja a szolgáltatói szerződés mindkét fél által történő aláírásának napja.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén 6 hónap, egyéb határozott idejű szerződés esetén az egyedi Szolgáltatói Szerződésben kerül meghatározásra.

8. A Szolgáltatói Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek nincs díjtartozása.

A Szolgáltatói szerződés módosítása történhet az egyedi szolgáltatói szerződés módosításával, ill. az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről rendelkezik, az alábbiak szerint tesz eleget:

- az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. internetes honlapján közzéteszi,
- az abban foglaltakról telefonon működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

8.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

8.1.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Szolgáltatói szerződésben foglaltakat módosítani. A Szolgáltató az Szolgáltatói szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- ha azt jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés indokolja;

- ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
- az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamatmódosítások;
- új szolgáltatási csomagok, modulok bevezetése;

A módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

8.1.2. Az Előfizető értesítése az egyoldalú szerződésmódosításról

A Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Az ÁSZF módosításáról szóló, bármely módon megvalósított értesítésnek legalább a következő információkat kell tartalmaznia:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
- ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatói szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja.

Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az egyedi szolgáltatási szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását a következő esetekben:

- a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeinek megváltozása;
- a Szolgáltatás nyújtására irányadó jogszabályok megváltoznak;
- a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligények alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

8.2. A Szolgáltatói szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

8.2.1. A számlázási cím módosítása

Az Előfizető kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. Az igényt az Előfizető az Ügyfélszolgálaton írásban jelentheti be. A Szolgáltató 30 napon belül módosítja a számlázási címet. Előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az Előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

8.2.2. Szolgáltatási Csomag változtatás

Meglévő előfizetőknél csomagváltózási igény esetén nem szükséges új szolgáltatási szerződés megkötése. Előfizető a Szolgáltatónak jelzi csomagváltóztatási kérelmét, ami a szolgáltatási szerződés mellékletében kerül módosításra.

Csomag megszüntetése esetén Szolgáltató 60 nappal a jelenlegi csomag eltörlése és az új csomagra való áttérés előtt értesíti az Előfizetőt. A változást a Szolgáltató az Előfizető részéről elfogadottnak tekinti, ha az Előfizető nem jelzi az ellenkezőjét.

8.2.3. Díjfizetési mód változása

Előfizető jogosult az egyedi szolgáltatói szerződésben meghatározott fizetési mód módosítását kezdeményezni a szolgáltatónál.

9 Az szolgáltatás korlátozásának, a Szolgáltatói szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének feltételei

9.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból

A Szolgáltató nem köteles semmilyen szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.

9.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló okból

Az Szolgáltatói szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatói szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését,
- az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

A Szolgáltató köteles a korlátozást az Előfizető kérésére haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tájékoztatja.

10. Az Szolgáltatói szerződés megszűnése

Az Szolgáltatói szerződés megszűnik:

- a határozott időtartamra létrejött Szerződés esetén a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy a Felek a Szerződést nem hosszabbítják meg
- bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével.
- bármely Fél rendes felmondásával (határozott időtartamú szerződés kivételével);
- bármely Fél rendkívüli felmondásával
- a Felek közös megegyezésével

Határozott idejű szerződés esetén, Szolgáltató a határozott idő lejártá előtt 30 nappal tájékoztatja Előfizetőt a határozott idejű Szolgáltatói szerződés lejártáról és a szolgáltatás nyújtásának utolsó napjáról. Szolgáltató a tájékoztatással egyidejűleg ajánlatot tesz arra vonatkozóan, hogy Előfizető milyen feltételekkel módosíthatja már meglévő szerződését, illetve köthet új határozott vagy határozatlan idejű Szolgáltatói szerződést.

A Szerződés felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy levélben kikézbekítették a másik Félhez.

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

10.1. A szerződés felmondása

A határozatlan idejű szerződést az Előfizető indoklás nélkül – 15 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondhatja. A felmondási idő – a kézhezvételtől számított – 15 nap. A

felmondást a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Az Szolgáltatói szerződés Előfizető általi felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A határozott idejű szerződés a lejárat előtt az Előfizető által 15 napos felmondási idővel abban az esetben mondható fel – feltéve, hogy a felmondás indoka nem a Szolgáltató súlyos szerződésszegése –, ha az Előfizető a határozott időből még hátralévő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizeti.

10.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Szolgáltatói szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 30 nap. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Szolgáltatói szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A szolgáltatói felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi

Szolgáltató az Szolgáltatói szerződés megszegése esetén az Szolgáltatói szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel. A Szolgáltató az Szolgáltatói szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki. Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az Szolgáltatói szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – jogosult a szolgáltatást/szolgáltatásokat korlátozni.

10.3. A szolgáltatónál tárolt ügyfeladatok átadása a szolgáltatási szerződés megszűnése után.

Szolgáltató a szolgáltatói szerződés –bármely okból bekövetkező - megszűnését követően a megszűnés napját követő naptári hónap utolsó napjáig megőrzi az Előfizető szolgáltatónál tárolt adatait. Ezen időszakban az Előfizető számára a Szolgáltató hozzáférést biztosít az adatokhoz, amelyeket az Előfizető letölthet, törölhet. Az Előfizető külön írásbeli kérésére az adatok ilyen jellegű tárolási idejét egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

11. A hibabejelentések kezelése

11.1. A hibabejelentő elérhetősége

Hibabejelentés, műszaki probléma az alábbi módokon tehető:

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen:

A személyes ügyfélszolgálat címe: 2060 Bicske, Kossuth u. 61/c

A személyes ügyfélszolgálat nyitva tartása: munkanapokon 9:00-17:00

Telefonon: minden nap 0:00-24:00

Telefonszám: 1/437-6666

Telefax: 1/437-6666

Online hibabejelentő, honlap: www.inphone.hu

E-mail alapú hibabejelentés: support@inphone.hu

A hibabejelentés telefonon, faxon, személyesen és online is bejelenthető. A hibabejelentéskor az Előfizetőnek saját azonosítójára kell hivatkoznia. Minden egyes hibabejelentés nyomon követhetően és visszakereshetően rögzítésre kerül, szolgáltató a hibaelhárítás/karbantartást folyamatosan nyújtja.

Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó ill. közreműködő igénybevételére.

11.2. A hibabejelentés nyilvántartásba vétele

Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazása során Szolgáltatói hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat munkaidőben élőhangos, ahol a beérkező hívások legalább 80%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül élőhangos ügyintéző jelentkezik, aki az Előfizető hibabejelentését regisztrálja.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, közli a hibafelvétel sorszámát, a bejelentést nyilvántartásba veszi és haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítása céljából.

A hibabejelentések kezelésének nyilvántartása tartalmazza:

- az előfizető értesítési címét és azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét, eredménytelenségét (annak okát)
- a hibabejelentéssel kapcsolatos tevékenységről az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul köteles az előfizetőt értesíteni arról, ha :

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, amiért az előfizető részére meghatározott díjcsökkentést nyújt.

11.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató a hibabejelentést követően a lehető leghamarabb megkezdi a hibaelhárítást. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a kritikus szintű meghibásodás a Szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított legfeljebb 24 órán belül

megjavítsa ill. a hibaforrást kiküszöbölje és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a hibára vonatkozó kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető telephelyén és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítása a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

11.4. Hiba kategóriák :

Kritikus hiba

A rendszer teljes egészében üzemképtelen, ill. szolgáltatásai, kapacitása olyan mértékben csökkent, hogy az fizikailag ellehetetleníti alapfunkcióinak ellátását.

Súlyos hiba

Olyan sürgős javítást igénylő hiba, amely az ügyfél szokásos napi felhasználáshoz kapcsolódó működését megakadályozza, mint pl. :

- lényeges eltérés a szolgáltatási tartalom funkcionális leírásától, és nincs a művelet kiváltására, helyettesítésére egyszerű lehetőség,
- egy lényeges művelet végrehajtása nem lehetséges, pl. programozói (és nem kezelői) hiba miatt kiíródó hibaüzenet miatt, illetve a működés minden hibaüzenet nélkül megáll, és ezek eredményeként a rendszerben 1-1 munkacsoport, vagy teljes szolgáltatás üzemképtelenné válik.

Zavaró hiba

Olyan kevésbé sürgős javítást igénylő hiba, amely a szokásos napi működését megakadályozná, illetve gátolná, de a hibás művelet kiváltására, helyettesítésére a Rendszerben lehetőség van.

11.5. Hiba visszaigazolása, hibaelhárítás

Kritikus hiba

A Szolgáltató a hibabejelentést követően azonnal megkezd a hibaelhárítást. A bejelentéstől számított legkésőbb 2 órán belül a Szolgáltató visszajelzést ad a hiba kezelésére és a várható hibajavítási időre vonatkozóan. Vállalkozó köteles a hibaelhárítást a szerviz ügyelet által fogadott bejelentéstől számított lehető legrövidebb, ésszerű határidőn belül befejezni, de a hiba elhárítására legfeljebb 72 óra áll rendelkezésére.

Súlyos hiba

Vállalkozó köteles a hibaelhárítást a fogadott bejelentéstől számított 3 órán belül megkezdni és a lehető legrövidebb, ésszerű határidőn belül befejezni. A bejelentéstől számított legkésőbb 4 órán belül a Szolgáltató visszajelzést ad a hiba kezelésére és a várható hibajavítási időre vonatkozóan. Súlyos hiba kategória alá eső bejelentésekre a Szolgáltató legfeljebb 5 napon belül javítást biztosít.

Zavaró hiba

Szolgáltató köteles a munkanapon történt bejelentés esetén legkésőbb a bejelentést követő munkanapon 12 óráig megkezdni a hibaelhárítást, és arról Előfizetőnek tájékoztatást nyújtani. Zavaró hiba kategória alá eső bejelentésekre a Szolgáltató legfeljebb 15 munkanapon belül javítást biztosít.

11.6. Kötbér és díjcsökkenési igények intézése

Hibás teljesítés esetén, a jelen ÁSZF-ben meghatározott hiba esetekben a Szolgáltató a kötbért és a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc 30 napon belül az előfizető számláján illetőleg Egyenlegén jóváírja, vagy azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Kötbér

A Vállalkozó az igazoltan hibás teljesítés esetén kötbér fizetésére kötelezett:

- Abban az esetben, ha a hibajavítás megkezdésére a 6. pontban meghatározott időhatárokat túllépi
- Abban az esetben, ha a vállalt hibajavítási határidőket túllépi

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha a szolgáltatás:

- működési rendellenesség következtében nem, vagy csak korlátozottan használható
- hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
- A szolgáltatás igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a 73-dik órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj egy napra vetített összegének a hiba kategóriájától függően meghatározott része. A kötbér maximuma 12 havi előfizetési díj a hibás szolgáltatások díjának megfelelően. Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 órát meghaladja.

Korlátozott használhatóságot okozó hibás teljesítés esetén a Szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

Ha a Szolgáltató a hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható – átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, abban az esetben az előfizető részére a havi előfizetési díjból 25%-os díjcsökkentést nyújt, mely a Szolgáltató egyidejű kötbérfizetési kötelezettségét kizárja.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A kötbérszámítás alapja a mindenkorli szolgáltatási díj adott hónapjának egy napra vetített összege, mely hibakategóriánként eltérő:

Kritikus hiba javítási határidő túllépés esetén a napi szolgáltatási díj négyszerese.

Súlyos hiba javítási határidő túllépés esetén a napi szolgáltatási díj kétszerese.

Zavaró hiba javítási határidő túllépés esetén a havi előfizetési díjból 15%-os díjcsökkentést nyújt.

11.7. Az Előfizető által okozott hiba

A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget az alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- az előfizető munkaállomásának, berendezésének, hálózati elérésének a műszaki hibája vagy alkalmatlansága;
- a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
- az előfizető által a szolgáltatás használata közben okozott hiba;
- a szerződéses kötelezettségek megszegése az előfizető által;
- a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső Internet kapcsolat kiesés, alacsony sávszélességre, sávszélesség ingadozásra visszavezethető rendellenes működés, átmeneti vagy tartós minőségi probléma, egyéb hiba;

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

12. Szolgáltatói szolgáltatások díja és kiegyenlítésük

Az Szolgáltatói szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak mértékét, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak mértékét; a díjazási időszakok meghatározását; a díjfizetés ill. számlázás módját és idejét; kedvezmények feltételeit; az Előfizető által választható díjcsomagokat és a díjcsomagba tartozó díjakat és mértékét jelen ÁSZF melléklete tartalmazza.

A szolgáltató az érvényben lévő szolgáltató szerződés szerint esedékes díjakról legalább havonta számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. Az előfizető köteles a szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni. A számlák megfizetése átutalással történik.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben növekednek. A szolgáltatási költséget befolyásoló tényezőknek minősülnek:

- a szolgáltatás nyújtásához szükséges üzemeltetési, működési költségek,
- csomagválaszték módosítása,
- jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek
- megváltozása.

Az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatási díjak módosítása esetén a módosításról az előfizetőket a szolgáltató minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban köteles értesíteni. A díjmódosítás kiértékelésétől számított 8 napon belül az előfizető jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Amennyiben a szolgáltató egyoldalú szolgáltatási díj módosítására vonatkozó értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Nem mondhatja fel az előfizető a szerződést éves díjmódosítási esetben akkor sem, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Előfizető kezdeményezheti Szolgáltatónál az egyedi szolgáltatói szerződésben meghatározott fizetési mód módosítását. A díjfizetési mód változtatásának díját a 2 számú melléklet tartalmazza.

Előfizető a szerződésben meghatározott módon kezdeményezheti a szerződés felmondását. A határozatlan idejű szerződések előfizető által történő egyoldalú, szerződés szerinti felmondása díjmentes.

Előfizető a határozott időre szóló szerződést rendes felmondással nem mondhatja fel. A szerződés felmondása nem mentesíti előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben az előfizető érvényes határozott idejű szolgáltatási szerződést egyoldalúan felmondja, köteles a szerződéses időszak fennmaradó idejére a szolgáltatási díjat egy összegben megfizetni.

12.1. Díjcsomagok

Előfizető jogosult szolgáltatási csomag választására, amennyiben az előírt feltételeknek megfelel. A választható csomagokat és azok igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF melléklete tartalmazza.

12.2. Kedvezmények

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Szolgáltatói szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt a Szolgáltatói szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az Szolgáltatói díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

Amennyiben az előfizető a nyújtható kedvezmény meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszíti, és annak teljes összegét köteles a szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve, az előfizetők meghatározott csoportja számára.

A Szolgáltató kedvezmény struktúrájában maximum 15% nem normatív alapú, üzletpolitikai kedvezményt alkalmazhat.

13 A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése

Szerződő Felek a szolgáltatás nyújtásából eredő vitáikat elsősorban békés, tárgyalásos úton kívánják rendezni. Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. A panasz elutasítása esetén követendő eljárást a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, úgy az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bármely bíróság előtt is érvényesítheti.

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat az ÁSZF-ben meghatározott módon jogosult módosítani. A módosításról szóló Szolgáltatói értesítés megküldését követően az előfizetőnek a díjmódosítás elutasítására vonatkozó Szolgáltatói nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás a módosítás előfizető részéről történő elfogadásának minősül.

14. A szolgáltató által nyújtott garanciák:

A szolgáltató ezúton garanciát vállal, hogy a szolgáltatások nyújtása során felhasználásra kerülő, illetve a szolgáltató által az előfizetőnek átadásra kerülő szoftverek vonatkozásában rendelkezik a felhasználáshoz szükséges jogokkal. Az előfizető nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a szolgáltató ezen garanciális kötelezettségének a megsértéséből erednek, kivéve ha a jogsértés az előfizető magatartására vezethető vissza, különösen a licencek nem szerződésszerű használatából eredő károkra.

Szolgáltató egyedi megállapodások keretei között, a technikai feltételek rendelkezésre állása esetén vállalhatja az SaaS Szolgáltatásközpont szolgáltatásainak egyedi igények szerinti fejlesztését. Ebben az esetben a Szolgáltató vállalja, hogy az ügyfél számára exkluzívan kifejlesztett speciális modulokat, üzleti logikát csak az adott felhasználó engedélyével használja fel más felhasználóknál. A felhasználási jogokat az egyedi fejlesztésekre vonatkozó megállapodásban rögzíteni kell

Szolgáltató vállalja és garantálja, hogy az Ügyfélnél folytatott üzleti gyakorlatot stratégiát bizalmasan kezeli.

15. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A hatályos Általános Szerződési Feltételeit Szolgáltató közzéteszi az internetes honlapján, ügyfélszolgálatán, valamint az abban foglaltakról ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása

A Szolgáltató Központ által nyújtott szolgáltatások meghatározott, egymáshoz szervesen is kapcsolódó funkcionálisok csoportjaként többféle modulba rendezve érhetőek el a szolgáltatási szerződéssel rendelkező előfizetők számára.

Ügyfélszolgálat modul

A modul korszerű platformon felépített komplex Contact Center szolgáltatások igénybevételét teszi elérhetővé nagy összegű beruházás nélkül. A modul egy csomagban nyújtja mindazokat a korszerű Contact Center szolgáltatásokat, amelyek a telepített rendszerek esetében nem részei a szállított alap rendszereknek. Az ügyfélszolgálati modul egyben képes ellátni többféle CC funkcionáltságot:

- Vevői adatok nyilvántartása (személyek, beosztások, céghierarchia);
- Direkt marketing kampány kezelése
- Vevőkkel (ügyfelekkel) kapcsolatos események nyilvántartása (ügyfélszolgálati kapcsolatok, értékesítési adatok, garanciális események, stb.)
- Különböző ügyfélszolgálati csatornák integrált kezelése (telefonos ügyfélszolgálat, elektronikus kapcsolattartás, ügyfél levelezés, stb.)
- Tevékenységek naplózása és riportozása
- Standard riportok előállítása
- Felhasználói és adminisztrátori tevékenységek naplózása

A sokrétű tevékenység ellátásához a szolgáltató központ az alábbi rendszer funkcionálisokat biztosítja előfizető részére:

- IVR, Intelligens Válaszadó Rendszer
- Hívásleosztás támogatása
- Többnyelvűség
- IVR hang és faxinformáció
- Hangposta
- Automatikus feladatsoroló (ACD) rendszer
- Hangrögzítés
- Statisztikai rendszer
- Ügyfélszolgálati terminál
- Kontaktus terminációk, kontaktusok rögzítése
- Rögzített beszélgetések visszahallgatása
- Skype hívások kezelése
- Kampánymenedzsment, Telemarketing rendszer
- Ügyfélkezelő rendszer
- Naplózás

Értékesítés támogató modul

A modul elsődleges felhasználási profilja a kereskedelmi képviselők minél eredményesebb munkavégzésének támogatása. A Modul által biztosított szolgáltatások egy előre feltöltött adatbázis alapján, telefonhívások előre definiált szabály szerinti automatikus lebonyolítását, nyomon követését teszi lehetővé integrált rendszerben. A komplex megoldás egy csomagban biztosítja az összes olyan szolgáltatást, ami a vállalat sikeres marketing és sales stratégiájának megvalósításához támogatást adhat:

- Vevői ügyfeladatok nyilvántartása (személyek, beosztások, céghierarchia);
- Értékesítési folyamatok egyes szakaszainak automatizálása;
- Marketing célok támogatása
- Megvalósulásra kerüljön direkt marketing kampány kezelése több értékesítési csatornán keresztül
- Vevők minősítése és ehhez kapcsolódó műveletek (fizetési fegyelem, árengedmények, szállítási prioritások stb.);
- Vevőkkel kapcsolatos akciók nyilvántartása (rendezvények, meghívók, ajánlatok, forgalmi adatok);
- Tevékenységek naplózása és riportozása
- Egyszerű standard riportok előállítás
- Felhasználói és adminisztrátori tevékenységek naplózása

Az keretrendszer az alábbi almodulokból épül fel:

- CRM almodul
- Scriptkezelő almodul
- Naptár almodul
- Kontaktuskezelő almodul
- Kampánymenedzsment almodul
- Riporting almodul
- Adminisztrációs almodul

Tudásmenedzsment modul

A Tudásmenedzsment szolgáltatás lehetőséget nyújt olyan adatok tárolására és azokban történő keresések elvégzésére, amelyek a napi munkavégzés során segítséget nyújtanak a modul felhasználóinak munkájuk hatékony elvégzésében.

A modul a vállaltnál alkalmazott folyamatok minden egyes lépésénél lehetőséget biztosít a felhasználók számára a szükséges információk gyors és egyszerűen átlátható eléréséhez. A rendszer vékony kliens technológiára épül, a browser-ből futtatható kliensek az operátori készülékeken egy speciális URL cím megadásával indíthatók, gyakorlatilag minimális hardver követelményeket támasztva a kliens gépekkel szemben.

A szolgáltatás kizárólag felhasználói azonosítás után érhető el. A kommunikáció titkosított formában történik a felhasználói végberendezés (ügyfél számítógépe) illetve a Szolgáltató Központ szervere között. A Szolgáltató Központ és a kliensek közötti kommunikáció minden esetben kódolt, dinamikus adatcsatornákon történik, melyeknek egyik üzenetkulcsa üzenetről-üzenetre, folyamatosan változik az adatcsatorna kiépítettségének tartama alatt is.

A szerveren elkülönítve és biztonságos módon kerülnek tárolásra a felhasználó által rögzített adatok, biztosítva ezáltal a tartalmak jogosulatlan felhasználó számára történő elérhetetlenségét, illetve az adatok sérthetlenségét.

A tudásmenedzsment modul legfőbb funkciói:

- Információs/tájékoztató dokumentumok előállításának, publikálásának lehetősége;
- Fejlett keresőmotor használata, a taxonómiák (logikai tartalomstruktúra) alkalmazásának lehetősége;
- Feltöltött információs dokumentumok verziókezelés biztosítása;
- A dokumentumok felhasználó által történő minősítése, valamint a felhasználói visszajelzések lehetővé tétele;
- Szerepkörök támogatása;
- Széleskörű biztonsági és tartalomvédelmi funkciók (felhasználói azonosítás, „single sign-on”, integrált user menedzsment, https, stb.) biztosítása;
- Több szállítótól származó tartalommenedzsment és dokumentum-menedzsment rendszer(ek)hez (CMS) való hozzáférés lehetőségének biztosítása;
- A felhasználó igényei szerint kialakítható és módosítható web alapú felhasználói felületek és interfész biztosítása.
- Integrálható az irodai (kliens) megoldásokkal;
- A rendszer összekapcsolható a vállalatnál / szervezetnél már meglévő integrált (üzleti) rendszer(ek)kel;
- Támogatja az elterjedt tudáskezelő szolgáltatásokat (blog, wiki, stb.);
- Tevékenységek naplózása és riportozása;
- Beépített módon biztosít szabad szöveges és leíró információkban történő keresést a rendszerben és a rendszeren kívül tárolt információkban.

Dokumentum menedzsment modul

A dokumentum menedzsment modul alkalmas vállalatok, gazdálkodó szervezetek, fax alapú ügyviteli folyamatainak támogatására. A szolgáltatás motorja biztosítja a dokumentumok egységes folyamatokban történő „zárt” menedzsmentjét egészen a feldolgozási folyamat részletes riportozásáig.

A szolgáltatást az előfizetők webes hozzáféréseken keresztül vehetik igénybe. A dokumentumok (faxok) fogadását a Szolgáltató Központ speciális szerverei végzik, ahonnan továbbításra kerülnek az előfizető munkaállomására.

Az internetes bejelentkezést követően lehetséges a dokumentumokat kezelni (faxokat küldeni, fogadni és a postafiókot menedzselni) gyakorlatilag bárholonnan.

Alap esetben fax dokumentum fedőlapja az e-mail szövegéből áll, és a csatolt fájlok lesznek a dokumentum többi oldalai. A beérkezett faxokat a Szolgáltató Központ fogadja és a vételt követően azt pdf formátumú dokumentumra konvertálja, majd a hívott szám alapján előfizetői postafiókhoz rendeli. A beérkezett fax dokumentum az előfizető postafiókjában tárolódik a rendszeren belül, emellett – ha külső e-mail cím beállításra került – értesítő e-mailt küld. Előfizető a Szolgáltató Központ web portálján keresztül férhet hozzá a postafiók tartalmához. A beérkezett dokumentumok innen tölthetők le .pdf dokumentum formájában.

A kimenő faxok küldése a G3-as protokollnak megfelelően történik. Egy előfizetőhöz több

faxszám is hozzárendelhető. Ebben az esetben a kimenő faxok számára meg kell határozni az alapértelmezett „A”-számot (előfizető hívószáma), amelyről a faxokat kiküldi a Szolgáltató Központ.

Döntéstámogató rendszer modul

A döntéstámogató rendszer egymással szorosan kommunikáló alrendszerek összessége. Célja a vállalati működésben és tervezésben résztvevő nagyszámú adatok átlátható, hatékony megjelenítése, a szervezetben felmerülő folyamatok modellezése, ezek alapján, a jövőbeni erőforrás szükségletek optimális megtervezése, a folyamatokban felmerülő döntések és környezeti változások hatásainak szimulálása.

A döntéstámogató rendszer biztosítja a rendszerbe integrált adatok megjelenítését, időbeni összetevését a tervezett értékeivel és az adatok meta-adatokkal (ún. „jelölőkkel”) való ellátását. Számos szabvány interfészen keresztül képes integrálódni más rendszerekkel, melyek adatforrásként szolgálnak a tervezéshez. Az ilyen adatkapcsolatok paraméterezhetőek, járulékos információk rendelkeznek hozzájuk, ezek célja az adatok átláthatóságának további növelése. Az adatok megjelenítése, összetevése, és tervezése több nézetből is történhet. Az ábrázolások és nézetek beállításai személyre szabhatóak, így lehetőség van saját nézetek definiálására, melyeken belül saját keresések és adat lekérdezések állíthatóak össze. A megjelenített nézetek és azok tartalma több formátumban exportálható, kész anyagként kiküldhető, igazodva a vállalati irodai standardokhoz, illetve amennyiben az adatkapcsolatokat úgy definiálták, képes értesíteni az adatforrásként szolgáló rendszereket.

A rendszer képes kezelni az ún. „Utazó ügynök” problémakört is az optimalizálásnál, amikor valakinek optimálisan végigjárva bizonyos helyszíneket vissza kell jutnia a kiindulási helyre, ilyenkor a helyszínen levő feladatok ideje nem ismert, a rendszernek kell sorba rendeznie őket, és így elvégezni a hozzárendelést. Az így kapott tervek, beosztások, megtervezett napok a rendszeren belül a többi adattal együtt megjeleníthető, lekérdezések és keresések futtathatóak le rájuk, és exportálhatóak. Újratervezéskor az érintett felek értesíthetőek, a változások nyomon követhetőek, és lehetőség van manuálisan megváltoztatni a tervezés eredményét.

A döntéstámogató rendszer legfőbb funkciói:

- Támogatja komplex döntési problémák megoldását többféle modellezési lehetőség alapján;
- Modellek segítségével mennyiségi analízist készíthető;
- Előre definiált és ad-hoc lekérdezések;
- Terv- és tényadatok összehasonlítására, elemzésére;
- Képes többféle standard vállalati adatforráshoz csatlakozni;
- Integrálható más irodai (kliens) megoldásokkal;
- Összekapcsolható meglévő üzleti rendszer(ek)el;
- Beépített prezentációs felület;
- Lekérdezések gyors elkészítése, testre szabása;
- Tevékenységek naplózása.
- Beépített szabad szöveges keresés

Iroda modul

Az ügyfélmegkeresések mindenkorai kezelését biztosítja, akár élő szavas kiszolgálás nélkül is. A szolgáltatáshoz a Szolgáltató Központban kialakított Engine biztosítja megfelelő válaszokat az ügyfél hívásokra, az előfizetőnél pedig az üzleti szolgáltatás manipulációs modul található. A modul a Szolgáltató Központ távközlési erőforrásai révén biztosítja hívók számára kialakított interaktív menürendszert. A menürendszerben a navigáció a hívó parancsai alapján, telefonos hívás esetén a menü által ismertett DTMF billentyűk megnyomásával történik, illetve speciális lehetőségként olyan automatikus menü elágazások is létrehozhatóak, melyek akkor lépnek működésbe, ha a hívó nem választ egyetlen lehetőséget sem a megadott időtartam alatt.

Előfizető a webes tervező alkalmazással a menüszerkezeteket és az azokhoz tartozó forgatókönyveket rugalmasan tudja menedzselni. A szolgáltatás alkalmas arra, hogy előfizető saját üzleti igénynek megfelelően hozza létre a tartalomszolgáltatással kapcsolatos hangosmenüket, melyekhez különböző menüelemeket, hangerőforrásokat rendelhet.

A szolgáltatás legfőbb funkciói:

- 3 menü mélységig létrehozható hangmenü kialakítása,
- Hanginformációs fiókok,
- Munkaidő függő menüszerkezet kezelésére,
- Munka, szabad és ünnepnapok egyedi szerkesztése
- Egyszerűsített üzenethagyás lehetőség,
- Különböző kritériumok szerint paramétrezhető hívásirányítás
- Automata továbbkapcsolás

Az iroda csomag rendelkezik:

- működéshez szükséges strukturált jogosultságkezeléssel;
- Egyszerű felhasználó azonosítással
- Integrációhoz szükséges csatoló felülettel
- Beépített naplózással a felhasználói és adminisztrátori tevékenységekre;
- Archiválási lehetőséggel a későbbi visszakereshetőséghez

JC360 - Projektmenedzsment modul

A Projektmenedzsment modul célja a vállalati projektek teljeskörű és valós leképezése a rendszerben, amelynek segítségével megtervezhetőek és folyamatosan kontrollálhatóak a projektek előrehaladása érdekében szükséges optimális erőforrás szükségletek. A projektmenedzsment modul biztosítja a projektekhez felhasznált erőforrások nyilvántartását, lehetővé teszi a projektekhez rendelt erőforrások (pénzügyi, humán, technikai, információ) együttes kezelését és menedzselését, a feladatokhoz rendelt erőforrások részletes munkaidőbeosztását. A projektmenedzsment modul úgy lett kialakítva, hogy képes kezelni az egyedi ügyféligenyeket, létrehozhatóak egyedi projektfolyamatok, illetve képes a rendszer megfelelni az egyedi projektmegközelítések, módszertanok sajátos követelményeinek is. A projektmenedzsment modul képes a vállalati projekteket összefüggéseiben is kezelni, összekapcsolhatóak portfóliók, és így együttesen kezelhetőek az összefüggő erőforrásszükségletek. A modulban történik a projekthez tartozó feladatlisták, határidők, illetve erőforrások összerendelése, itt kövehetőek, kontrollálhatóak a projekt előrehaladásával kapcsolatos feladatok elvégzése. A feladatok elvégzésével kapcsolatos adatok a rendszeren belül megjeleníthetőek, lekérdezések és keresések futtathatóak rájuk, és exportálhatóak. Az adatok megjelenítése, összevetése, és tervezése több nézetből is történhet. A projektek előrehaladásáról, újratervezéséről, a feladatok változásairól a projektben dolgozók folyamatosan értesítést kapnak, a változások nyomon követhetőek. A

projektmenedzsment modulban naplózásra kerül minden olyan felhasználói vagy adminisztrátori tevékenység, amely a projektben végrehajtott feladatokkal vagy a projekt adminisztrációval kapcsolatos.

JC360 - Projektmenedzsment rendszer legfőbb funkciói:

- Erőforrások tervezése
- Time sheet alapú erőforrás nyilvántartás
- Projekt kontrolling
- Egyedi ügyféligenyek rendszerben történő leképezése
- Egyedi projektfolyamatok felvétele, tervezése
- Teljes vállalati portfólió és projektek együttes kezelése
- A projektekhez rendelt erőforrások (pénzügyi, humán, technikai, információ) együttes kezelése és menedzselése
- Projekthez tartozó feladatlisták, határidők, illetve erőforrások összerendelése
- Felhasználói és adminisztrátori tevékenységek naplózása

JC360 - Döntéstámogató modul

A Döntéstámogató modul célja a vállalati működés, a projektek és feladatok előrehaladása során előálló adatok könnyen értelmezhető megjelenítése, a folyamatok komplex összefüggésekben való értelmezése, ezek alapján olyan mennyiségi analízis és terv-tény összehasonlítások elvégzése, amellyel a folyamatokban felmerülő döntések hatékonyan támogathatóak. A modul képes támogatni olyan komplex problémákat, melyeket hagyományos számítógépes megközelítéssel egyáltalán nem megoldhatóak. Számos előre definiált lekérdezés biztosítja a operatív működéssel, a feladatok produktivitásával, vagy a projektek pénzügyi eredményeivel kapcsolatos kimutatásokat, ugyanakkor lehetőség nyílik bármilyen időszakra, felhasználói csoportra, projektre vagy feladatra ad-hoc riportok gyors megjelenítésére. A rendszer képes nem csak a JC360 moduljaiban előálló adatok kimutatására, hanem a rendszer szabadon integrálható a vállalat egyéb adatforrásaival is, és számos irodai alkalmazásintegráció része a modulnak (SAP, MS Project, Outlook, Gmail). Ezek a kimutatások és az azokból készült komplex elemzések biztosítják a döntéshozók számára azokat a terv- tény összehasonlításokat, amelyek szükségesek a vállalati eredmények folyamatos növeléséhez.

A Döntéstámogató modulban lehetőség van egyedi kimutatások lekérdezésére is, a riportok beállításai személyre szabhatóak, lehetőség van saját nézetek definiálására, melyeken belül saját lekérdezések állíthatóak össze. A döntéstámogató modul a teljes döntési folyamatot támogatja, a rendszerben az összes folyamatban végzett felhasználói és adminisztrátori tevékenység naplózásra kerül, egyszerűen kereshetőek vagy lehívhatóak a tárolt adatok. A Döntéstámogató modul dashboard felülete olyan prezentációs felületet biztosít, amellyel könnyedén prezentálhatóak a vállalati működéssel, teljesítménnyel kapcsolatos legfontosabb adatok, kimutatások.

JC360 – Döntéstámogató rendszer legfőbb funkciói:

- Analízis készítése modellek segítségével
- Előre definiált és ad-hoc lekérdezések
- Terv- és tényadatok összehasonlítása, elemzése
- Szabadon integrálható minden vállalati adatforráshoz
- Integráció az elterjedt irodai (kliens) megoldásokkal
- A döntéstámogatás teljes folyamatának támogatása
- Prezentációs felület
- Egyszerű lekérdezések elkészítése, illetve testre szabása
- Tevékenységek naplózása
- Szabad szöveges és leíró információkban történő keresés

JC360 - Munkafolyamat-irányítási modul

A Munkafolyamat-irányítási rendszer elsődleges célja olyan projekt típusú feladatot nyújtani, amelyben könnyedén definiálhatóak a vállalati folyamatok, modellezhetővé, szabályozhatóvá válnak a tevékenységek. A modul egyfajta folyamat térképet nyújt, amelyben könnyedén megtervezhetőek és menedzselhetőek a projektek, folyamatok során végzett feladatok, könnyedén a feladatokhoz illeszthetőek, az azok elvégzéséhez szükséges erőforrások. Az irányítási modul segítségével könnyedén szervezhetőek az egyes munkacsoportok, és azok minden esetben a megfelelő feladathoz vagy projekthez rendelhetőek, így biztosítva az optimális erőforrásbeosztást és hatékony munkabeosztást. A rendszer a feladatok nyomkövetését ticketing rendszerrel támogatja, így könnyedén ellenőrizhetőek a feladatok aktuális státusza, illetve kimutathatóak az adott feladatokkal kapcsolatos tárolt információk. A modul az információk elérését fejlett jogosultságkezeléssel és tartalomvédelemmel működteti, ezzel biztosítva, hogy minden szereplő csak a számára szükséges és jogosultsági szinttől függő adatokat lássa. A irányítási modul képes az egyéb rendszerekben kezelt információk bevonására is, a szabad integrációs lehetőségnek köszönhetően a teljes munkafolyamatban használt rendszerekre kiterjeszhető a munkairányítási rendszerben kezelt adatok köre. A modulban naplózásra kerül minden tevékenység, így pontosan visszakereshetőek a feladatkiosztással kapcsolatos irányítási, átszervezési tevékenységek.

JC360 – Munkafolyamat-irányítási rendszer legfőbb funkciói:

- Elsődleges, támogató, kiegészítő, vezetési, projekt típusú, ad hoc stb. vállalati folyamatok definiálása, modellezése, követése, szabályozása
- Folyamatleltár, folyamat térkép, folyamat ábra, táblázat készítése
- Folyamatok, feladatok és erőforrások illesztése, osztályozása
- Probléma nyomkövető rendszer (ticketing) használata
- Feladatkiosztás, feladatlista készítése
- Munkacsoportok, szerepkörök kialakítása
- Strukturált jogosultságkezelés és tartalomvédelem
- Integráció az elterjedt irodai (kliens) megoldásokkal
- A rendszer összekapcsolható a már meglévő integrált (üzleti) rendszerekkel
- Szorosan integrálódás a valós idejű és aszinkron üzenetkezelő kiszolgáló alkalmazásokkal
- Beépített módon támogatja a munkafolyamatok vezérlését (workflow)
- Egyszerű felhasználó azonosítás (címtár integráció, single sign on képesség)
- Tevékenységek naplózása és riportozása
- Beépített módon biztosít szabad szöveges és leíró információkban történő keresést

JC360 - Távmunkát támogató modul

A JC360 Távmunka modulja hatékonyan támogatja az irodán kívül dolgozó felhasználók számára történő feladatkiosztást és azok nyomkövethetőségét. A webes felületnek köszönhetően a távmunkában dolgozók is könnyedén kezelhetik a munkavégzésükkel kapcsolatos információkat. A Távmunka modul hatékonyan képes összekapcsolni az egy projekten vagy feladaton dolgozókat. Megjegyzéseket, hozzászólásokat fűzhetnek a végzett feladatokhoz, ezzel biztosítva a hatékony munkavégzés közbeni kommunikációt a projekten vagy a feladaton közösen dolgozó munkatársak között. A távmunka modulban lehetőség van jogosultságtól függően a vezetők számára, hogy nyomkövessék, vagy távolról is ellenőrizzék a munkavállalói aktivitást, akár valós időben.

JC360 – Távmunkát támogató modul legfőbb funkciói:

- Feladatok kiosztása, megjelenítése naptárban, feladatok egymáshoz kapcsolása, nyomon követése

- Naptárkezelés: feladatokkal, mérföldkövekkel, eseményekkel
- Webes felületen keresztüli kommunikáció
- Szerepkörök kialakításának lehetősége, projekt-szerű munka támogatása.
- Jelenlét-érzékelés
- Integráció az elterjedt irodai (kliens) megoldásokkal
- A rendszer összekapcsolható a már meglévő integrált (üzleti) rendszerekkel
- Strukturált jogosultságkezelés és tartalomvédelem
- Egyszerű felhasználó azonosítás (címtár integráció, single sign on képesség)
- Tevékenységek naplózása és riportozása.

2. számú melléklet: Szolgáltatások díjszabása

A modulok szolgáltatási tartalma előfizetői csomagban, havidíj ellenében vehető igénybe. A megrendelhető szolgáltatási csomagok havi előfizetési díja az itt meghatározott modul alapidíjaktól a szolgáltatási szerződésben meghatározott kedvezmények alapján eltérhet.

A megadott havi szolgáltatási díjak/egységárak a Szolgáltató központban az előfizetőhöz regisztrált felhasználóként értendők.

Szolgáltatások egyszeri és havi előfizetési díja, egységárai

Virtualoso szolgáltatás csomag

A Virtualoso szolgáltatás csomag az Inphone SaaS szolgáltatásai közül tartalmazza:

- „Iroda modul”
- „Dokumentum menedzsment modul”

Iroda modul:

Szolgáltatás	Nettó díjak
Alapszolgáltatás beszédcsatornánként	2 900 Ft/hó
A hangrögzítés havidíja telefonszámonként	5 000 Ft/hó

Dokumentum menedzsment modul

Szolgáltatás	Nettó díjak
Faxfogadás/-küldés / telefonszám	1 800 Ft/hó
További egyidejű faxcsatorna	2 900 Ft/hó

Mobilalközpont szolgáltatás csomag

A Mobilalközpont szolgáltatás csomag az Inphone SaaS szolgáltatásai közül tartalmazza:

- „Ügyfélszolgálati modul”
- „Értékesítés támogató modul”

Szolgáltatás	Nettó díjak
Egyszeri beüzemelési díj	72 000 / egyszeri díj
Alapszolgáltatás (IVR, ACD) / csatorna	5 400 Ft/hó
Ügyfélszolgálati munkaállomás	10 800 Ft/hó
Hangrögzítés / csatorna	3 750 Ft/hó
Statisztika /csatorna vagy munkaállomás	2 700 Ft/hó

Ügyfélszolgálati modul

Szolgáltatás	Nettó díjak
Ügyfélszolgálati modul	12 500 Ft/hó

Döntéstámogató modul

Szolgáltatás	Nettó díjak
Döntéstámogató modul / kliens	6 000 Ft/hó

Tudásmenedzsment modul

Szolgáltatás	Nettó díjak
Tudásmenedzsment modul / kliens	3 000 Ft/hó

CRM szolgáltatás csomag

Szolgáltatás	Nettó díjak
A CRM szolgáltatási csomag Tartalmazza: Iroda modul, Ügyfélszolgálati modul, Dokumentum menedzsment modul, Tudás menedzsment modul	14 000 Ft/hó

JC360 szolgáltatás csomag

Szolgáltatás	Nettó díjak
A JC360 szolgáltatási csomag tartalmazza: JC360 - Projektmenedzsment modul, JC360 - Döntéstámogató modul, JC360 - Munkafolyamat-irányítási modul, JC360 - Távmunkát támogató modul	
0-19 felhasználó esetén	300,- Ft /felhasználó/munkanap
20-49 felhasználó esetén	275,- Ft /felhasználó/munkanap
50-99 felhasználó esetén	250,- Ft /felhasználó/munkanap
100-249 felhasználó esetén	225,- Ft /felhasználó/munkanap

250-399 felhasználó esetén	200,- Ft /felhasználó/munkanap
400-499 felhasználó esetén	175,- Ft /felhasználó/munkanap
500+ felhasználó esetén	150,- Ft /felhasználó/munkanap

Szolgáltatások módosítása, kedvezmények

Előfizető által kezdeményezett szolgáltatási csomag módosítás:

Határozatlan idejű szerződés esetén:	díjmentes
Határozott idejű szerződés esetén:	a biztosított kedvezmény hátralévő részének és az új díjcsomag különbözetének díja

Előfizető adat módosítása: díjmentes

Díjfizetési mód változtatása: 1000 Ft.

Szolgáltatás szüneteltetése díjtartozás miatt: 1500 Ft

Az egyes szolgáltatásokból adható kedvezmények alapja:

- igénybevett felhasználószám;
- igénybevett szolgáltatások mennyisége;
- szerződés díj volumene, szerződéses összeg;

A fent részletezett kedvezmények alapján a Szolgáltató maximum 15%, nem normatív alapú kedvezményt biztosíthat az Előfizető részére. A kedvezmény a Szolgáltató részéről nem kötelező érvényű, annak felajánlása az Előfizető részére kizárólag abban az esetben valósul meg, amennyiben azt a Szolgáltató üzletpolitikája lehetővé teszi.

3. számú melléklet: Előfizetői adatok kezelése, védelme

A Szolgáltató a szolgáltatása igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés, vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teszi lehetővé.

A Szolgáltató előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást, illetve előfizetői névjegyzéket nem vezet, ugyanakkor a szolgáltatás nyújtása érdekében kezeli a szolgáltatás során keletkezett adatokat. A Szolgáltató az előfizető személyes adatainak kezelése, tárolása és esetleges továbbítása során az előfizetők kérésének, az Eht. 154.-156. §-ában -ok meghatározottak, valamint a 226/2003. (XII.13.) számú Korm.rendelet rendelkezéseinek megfelelően jár el. A szolgáltatás során saját ügyfél adatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik.

A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatkezelést kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A Szolgáltató az előfizetők részére történő számlázás és egyéb díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- az előfizető azonosítója, ügyfélszáma
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok
- az előfizetők részéről igénybe vehető egyéb szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából, az előfizető előzetes beleegyezésével, kezelheti az előfizető felsorolás adatait. Ezek az adatok átadhatók:

- azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.