

Általános Szolgáltatási Szerződéses Feltételek

Az AUDITUS.NET Kft. Halláspiaci Szolgáltatásainak Igénybevételére

1 BEVEZETÉS

- 1.1 A jelen Szolgáltatási Szerződéses Feltételek a Szolgáltató által a Felhasználó számára nyújtott és itt leírt Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános feltételrendszer, amely önmagában nem hoz létre szerződéses jogviszonyt a Szolgáltató és a Felhasználó vagy Végfelhasználó között.
- 1.2 A Felek között szerződéses kötelezettség Egyedi Szerződés létrehozásával jön létre, amely tartalmazza Szolgáltatások igénybevételének egyedi feltételeit. Az Egyedi Szerződésnek automatikusan részét képezi a jelen Szolgáltatási Szerződéses Feltételek. Ellentmondás esetén az Egyedi Szerződésben foglaltak az irányadók.
- 1.3 A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató kizárólag olyan vállalkozások számára nyújtja az itt meghatározott Szolgáltatásokat, akik (i) Magyarországon bejegyzett gazdasági társaságok vagy Magyarországon tevékenykedő egyéni vállalkozók vagy egyéb szervezetek, és (ii) nem minősülnek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint „fogyasztónak”, azaz a Felhasználó kijelenti, hogy a Szolgáltatásokat foglalkozása, üzleti- vagy gazdasági tevékenységi körébe eső céljából veszi igénybe.

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat elsősorban hallókészülékek kiskereskedelmi forgalmazásával és ennek kapcsán hallásvizsgálattal foglalkozó vállalkozások számára alakította ki és a Szolgáltatások jellemzői is erre a Felhasználói körre lettek optimalizálva.

- 1.4 A Szolgáltatások leírását a jelen Szolgáltatási Szerződéses Feltételek és az annak elválaszthatatlan részét képező mellékletek tartalmazzák. A mellékletek az alábbiak:
- 1. melléklet AOVIR Szolgáltatások leírása
 - 2. melléklet Támogatási szolgáltatások
 - 3. melléklet AOVIR Egyedi Szolgáltatások leírása
 - 4. melléklet AOVIR Végfelhasználói Licencszerződés (EULA)
 - 5. melléklet Megosztott szolgáltatások

2 FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

- 2.1 A jelen Szolgáltatási Szerződéses Feltételekben használt egyes kifejezések az itt meghatározott jelentéssel bírnak.

Telepítés mindazon tevékenységek, amelyeket a Szolgáltató az 1. melléklet szerinti Szolgáltatásokhoz való hozzáférés kiépítése érdekében nyújt, így különösen a telepítés, tesztelés, felhasználó létrehozás.

Berendezés a Szolgáltatások nyújtásához és/vagy igénybevételéhez szükséges hardver eszköz, így különösen szerver vagy kliens számítógép vagy a hálózati eszközök, függetlenül attól, hogy azt melyik Fél biztosítja.

Díj bármely egyszeri vagy rendszeres díj, költség, licencdíj vagy bármely ellenérték, amelyet a Felhasználó a Szerződés alapján a Szolgáltatónak megfizetni tartozik.

Egyedi Szerződés a jelen Szolgáltatási Feltételekben leírt módon és formában a Felek között létrejött megállapodás a Felhasználó részére nyújtandó Szolgáltatás konkrét feltételeitől.

Fél vagy Felek a Felhasználó (bizonyos esetekben a Végfelhasználó) és a Szolgáltató külön-külön vagy együttesen.

Felhasználó az a Szolgáltatóval szerződő természetes személy (pl. egyéni vállalkozó), jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, aki Egyedi Szerződést köt a Szolgáltatóval az itt meghatározott egy vagy több Szolgáltatás igénybevételére.

Feltételek vagy Szolgáltatási Feltételek a jelen Szolgáltatási Szerződéses Feltételek és az annak elválaszthatatlan részét képező mellékletek.

Harmadik Személy a Feleken kívüli természetes- vagy jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek.

Honlap: <https://auditus.net>, <https://auditus.hu>, <http://hallaszovetseg.hu>, vagy a Szolgáltató által üzemeltetett egyéb Internetes weboldal.

Leányvállalat a Fél többségi tulajdonában vagy közvetett, vagy közvetlen, vagy közvetett irányítása alatt lévő önálló jogalanyisággal rendelkező szervezet.

Szerződés a jelen Általános Szolgáltatási Szerződéses feltételek, valamint az Egyedi Szerződés és a bármelyikük által hivatkozott egyéb dokumentumok együttesen alkotják a Szolgáltató és a Felhasználó közötti teljes Szerződést.

Szoftver a Szolgáltatás nyújtásához vagy igénybevételéhez szükséges számítógépi program (tárgykód formában, az ahhoz tartozó dokumentációkkal, leírásokkal együtt) függetlenül attól, hogy annak biztosítása a Szolgáltató vagy Felhasználó kötelezettsége.

Szolgáltatás a Szerződés alapján a Szolgáltató által a Felhasználó részére nyújtott integrált vállalatirányítási rendszer és a hozzá kapcsolódó tevékenységek, valamint közvetlen és közvetett marketing, beszerzési, arculati, jogi, szabályozási, szervezetfejlesztési, adózási, pályázati, valamint egyéb – az Egyedi Szerződésben megállapodott megosztott és egyedi szolgáltatások, – amelyek igénybevételi módjait és leírását a jelen Feltételek – így különösen annak mellékletei – és/vagy az Egyedi Szerződés (és annak függelékei) határozzák meg.

Szolgáltató az alábbi magyarországi társaság és annak Leányvállalatai:

| | |
|------------------------|---|
| Cégnév | AUDITUS.NET Kft. |
| Székhely: | 3324 Felsőtárkány, Gárdonyi Géza utca 47. |
| Cégjegyzékszám: | 10-09-034963 |
| Adószám: | 25067383-2-10 |
| Bankszámlaszám: | OTP 11731001-20706571-00000000 |
| Képviseli: | Tóth Attila ügyvezető |

Végfelhasználó a Szolgáltatásokat ténylegesen igénybevevő természetes személy. A Végfelhasználó általában a Felhasználó munkavállalója, vagy a Felhasználóval munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személy, vagy maga a Felhasználó (ha a Felhasználó természetes személy).

- 2.2 A jelen Szerződéses Feltételek vagy az Egyedi Szerződés további fogalmi meghatározásokat tartalmazhat.

3 SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK ELFOGADÁSA

- 3.1 Az Egyedi Szerződés aláírásával a Felhasználó kijelenti, hogy a jelen Szolgáltatási Feltételeket az Egyedi Szerződéssel létrehozott szerződéses jogviszony elválaszthatatlan részeként elfogadja, az Egyedi Szerződésben a Felek által közösen meghatározott eltérésekkel.
- 3.2 Egyedi Szerződés a Felek között kizárólag **írásban** jöhet létre, annak mindkét Fél általi aláírásával.

4 TELEPÍTÉS

- 4.1 A Szolgáltatást a Szolgáltató az Egyedi Szerződés szerinti határidőben, ilyen hiányában az Egyedi Szerződés aláírásától számított 30 naptári napos határidőben, telepíti (nyújtását megkezdi). Egyes Szolgáltatások telepítéséhez (rendelkezésre állításához) a Felhasználó részéről helyszín, eszközök, adatok, információk, nyilatkozatok, egyéb előfeltételek megadása lehet szükséges, ilyen esetben a telepítésre (rendelkezésre állításra) nyitva álló határidő attól az időponttól kezdődik, amikortól a Felhasználó az összes szükséges előfeltételt biztosította.
- 4.2 Ha helyszíni munkavégzésre van szükség, Felhasználó köteles a Szolgáltató helyszíni munkavégzésének feltételeit biztosítani, így különösen köteles a munkavégzés helyszínét a munka megkezdéséhez szükséges állapotban Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, valamint biztosítani a helyszínre való bejutás feltételeit. A Szolgáltató által elvégzendő tevékenységekhez szükséges személyes használatú eszközöket (számítógép, telefon) a Szolgáltató köteles saját költségén biztosítani.
- 4.3 Szolgáltató a Felhasználó által közölt és a munkavégzés helyszínére vonatkozó munkavédelmi, munkabiztonsági előírásokat köteles betartani.
- 4.4 Felhasználó Szolgáltató helyszíni munkavégzését bármikor ellenőrizheti.

5 SZAVATOSSÁG

- 5.1 Szolgáltató szavatolja, hogy
- a Szolgáltatások nyújtásának során az úgy jár el, ahogy az ésszerű mértékben elvárható egy Interneten elérhető informatikai szolgáltatásokat üzemeltető vállalkozástól és ugyanezt a professzionális magatartást közreműködő alvállalkozótól is elvárja;
 - a Szolgáltatások nyújtásához Szolgáltató által biztosított Szoftvereken és Berendezéseken Harmadik Személyeknek nincsen olyan joga (így különösen szellemi alkotásokhoz fűződő joga), amely a Szolgáltatások Szerződésben körülírt terjedelmű használatát, hasznosítását korlátozná vagy megakadályozná;
 - a Szolgáltatások a Szerződés hatálya alatt a Szerződésben (így különösen annak 1. mellékletében) meghatározott minőségi és funkcionális követelményeknek megfelelően működnek; továbbá
 - a Szolgáltatások nyújtása során az általa tárolt, vagy neki továbbított üzleti- és személyes adatokat bizalmasan kezeli és azokat a Felhasználó engedélyen nélkül harmadik személyekkel nem osztja meg, nem hozza nyilvánosságra, továbbá azokon a jelen Szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítéséhez vagy a Felhasználó kifejezett utasításához szükséges adatkezelési műveleteket nem végez.
- 5.2 A fenti 5.1 pontban foglaltakon túl a Szolgáltató az irányadó jogszabályok által engedett legteljesebb mértékben kizár

minden további hibás vagy hiányos teljesítésért való szerződéses vagy jogszabályi felelősséget.

Hacsak a Felek kifejezetten másként nem állapodtak meg (pl. az Egyedi Szerződésben), a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások nincsenek a Felhasználó egyedi igényeire igazítva (testre szabva).

- 5.3 Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás Berendezések, Szoftverek és hálózatok komplex kombinációja és Szolgáltató minden tőle, mint szakértő informatikai szolgáltatásokat nyújtó vállalkozástól elvárható erőfeszítést megtesz a minőség és elérhetőség biztosításáért, Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem szavatol azért, hogy a Szolgáltatások folyamatosan, hibátlanul és szakadatlanul elérhetőek, hanem az általa vállalt szavatosság arra terjed ki, hogy hiba esetén a 2. mellékletben meghatározottak szerint jár el.

6 FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI

- 6.1 A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az AOVIR Szolgáltatások igénybevételeire vonatkozóan a 4. mellékletként csatolt Végfelhasználói Licencszerződés rendelkezései is alkalmazandók és vállalja, hogy minden érdekkörébe tartozó Végfelhasználóját (pl. munkavállalók, megbízottak) tájékoztatja arról, hogy a felhasználás feltétele a Végfelhasználói Licencszerződés maradéktalan betartása.
- 6.2 Ha a Szolgáltatások keretében olyan tevékenység elvégzése (pl. hibabehatárolás, vagy hibaelhárítás) válik szükségessé a Szolgáltató részéről, amelyhez távoli vagy fizikai (helyszíni) hozzáférés szükséges a Felhasználó helyszínéhez vagy rendszereihez, úgy az ilyen hozzáférést a Felhasználó díjmentesen köteles biztosítani a Szolgáltató részére.
- 6.3 A Szolgáltatások igénybevételehez vagy az azokhoz való hozzáféréshez szükségessé válhat felhasználónevek és jelszavak vagy egyéb felhasználói azonosítók megadása vagy generálása. Az ilyen azonosítókat Felhasználó köteles bizalmasan kezelni és biztonságos helyen – jogosulatlan Harmadik Személyek elől rejtve tárolni. Ha az azonosító bizalmassága sérül, vagy illetéktelen tudomására jut, úgy ebben az esetben a Felhasználó köteles a Szolgáltatót értesíteni annak érdekében, hogy a Szolgáltató új azonosítót bocsásson ki és a régit letiltsa, vagy ha erre a Szolgáltatás a Szolgáltató beavatkozása nélkül is lehetőséget biztosít, köteles az azonosítót haladéktalanul megváltoztatni. A Felhasználó visel minden következményt a felhasználói azonosítók nyilvánosságra kerülése vagy jogosulatlan Harmadik Személy általi felhasználása esetén vagy a Szolgáltató tájékoztatásának (Felhasználó általi megváltoztatásának) elmaradása miatt, amely nem a Szolgáltató hibájából történik.
- Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a biztonsági mechanizmusait a Felhasználó előzetes értesítése nyomán megváltoztassa, így különösen, hogy az azonosítók időről-időre való megváltoztatását kérje, vagy más típusú hozzáférési eljárást vezessen be.
- Felhasználó felelős azért, hogy a jelen pont szerinti kötelezettségekről a Végfelhasználóit tájékoztassa és velük azokat betartassa.
- 6.4 Egyes Szolgáltatások igénybevételehez nyilvános Internet kapcsolatra és/vagy egyéb a Szerződésben megjelölt hálózati kapcsolatra lehet szükség („hálózati kapcsolat”). A hálózati kapcsolat biztosítása, és a Szolgáltató által előírt protokollokat és szabványokat támogató minden olyan Felhasználó oldali szoftver (pl. PC, tablet, operációs rendszer,

böngésző szoftver) biztosítása és üzemeltetése a Felhasználó feladata és felelőssége, amelyet a Szerződés kifejezett rendelkezése szerint nem Szolgáltató biztosít.

- 6.5 A Szolgáltató érdekkörébe nem tartozó hálózatokon (így különösen a nyilvános Internet hálózaton vagy egyéb elektronikus hírközlő hálózatokon) történő adatátvitel során bármely okból bekövetkező adatvesztésért vagy sérülésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget

7 DÍJAK

- 7.1 A Díjakat minden esetben a Felek által megkötött Egyedi Szerződés tartalmazza.
- 7.2 A Díjak ellenkező rendelkezés hiányában magukba foglalják a Szolgáltató által vállalt kötelezettségek teljes ellenértékét, ideértve a Szolgáltatások keretében igénybe vett szellemi alkotások (pl. szerzői jog által védett művek) Szerződés által biztosított terjedelmű felhasználásának díját is.
- 7.3 Nem tartalmazza a Szolgáltatás Díja
- a Szerződésben kifejezetten kivételként megjelölt díjakat és költségeket;
 - a Szerződésben Felhasználó által biztosítandóként leírt Berendezések, Szoftverek és egyéb eszköz/infrastruktúra díját;
 - kiszállások díját;
 - külön díj ellenében elérhetőként jelölt Szolgáltatások keretében végzett tevékenységek ellenértékét;
 - a mindenkor hatályos általános forgalmi adót, valamint bármely alkalmazandó egyéb adót, vámot, illetéket.
- 7.4 Szolgáltató jogosult a Díjakat naptári évente egyszer egyoldalúan megemelni, legfeljebb az előző naptári évre vonatkozóan a Központi Statisztikai Hivatal által az emelés évében közzétett fogyasztói árindex emelkedés mértékének megfelelően („Indexálás”). Az Indexálás nem lehet visszamenőleges hatályú.
- 7.5 Az Indexálás egy adott Felhasználó vonatkozásában az adott Felhasználóra megállapított módosítás Szolgáltató által megjelölt időpontját követő első számlázási periódus kezdetétől alkalmazandó (ha a kettő egybeesik, akkor ettől az időponttól).
- 7.6 Előleg, vagy Díjrészlet megfizetésére a Felhasználó kizárólag az Egyedi Szerződés kifejezett rendelkezése alapján köteles.

8 SZÁMLÁZÁS, DÍJFIZETÉS

- 8.1 A Díjakat a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott pénznemben számlázza ki Felhasználónak. A számla formájára és tartalmára a Feltételek szerint irányadó jog alkalmazandó. Egyedi számlaformátumról és számlatartalomról a Felek az Egyedi Szerződésben állapodhatnak meg.

Szolgáltató dönthet úgy, hogy a Felhasználó részére elektronikus számlát bocsát ki. Ebből a célból a Felhasználótól kérheti e-mail cím megadását, amelyre az elektronikus számla kiküldése lehetséges, vagy jogosult a Felhasználó által a cégjegyzékbe bejelentett e-mail cím számlázási célú használatára.

- 8.2 A számla kiegyenlítésének határideje a számlán megjelölt időpont, de nem lehet kevesebb, mint a számla kiállításának napjától számított 8 (nyolc) naptári nap. A fizetés módja

banki átutalás a Szolgáltató számlán megjelölt – ilyen hiányában az itt feltüntetett – számlaszámra. A fizetés akkor tekintendő teljesítettnek, ha a számlázott összeg a Szolgáltató bankszámláján teljes egészében jóváírásra kerül.

- 8.3 Ha Felhasználó késedelmesen teljesíti fizetési kötelezettségét, Szolgáltató jogosult a késedelem bekövetkezésekor hatályos törvényes késedelmi kamat felszámítása és a Felhasználó egyidejű értesítése mellett:

- a Felhasználó számára a jelen Felhasználási Feltételek alatt elérhetővé tett bármely (nem csak a tartozással érintett) Szolgáltatás felfüggesztésére vagy a hozzáférés teljes vagy részleges korlátozására (így különösen a Szolgáltatás keretében nyújtott Szoftver felhasználásának megakadályozására); és
- a Felhasználó számára végzett bármely egyéb tevékenységek felfüggesztésére.

9 SZELLEMI ALKOTÁSOK

- 9.1 A Szolgáltatások keretében Szolgáltató által végzett tevékenységek szellemi tulajdonjog által védett eredménye, továbbá a biztosított eszközök és termékek (így különösen a Szoftverek) (a továbbiakban „szellemi termékek”) a Szolgáltató és alvállalkozói vagy beszállítói és egyéb Harmadik Felek szellemi tulajdonát képezik, és a szellemi termékek vonatkozásában a Felhasználó a Szerződés hatálya alatt kizárólag korlátozott felhasználási jogot szerez, azok vagyoni jogai még a jogszabályok által megengedett esetekben sem kerülnek átruházásra.

Hacsak az Egyedi Szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik, a szellemi termékek bármely módosítása, átdolgozása, kiegészítése esetén létrejövő származékos termék automatikusan, minden további szerződés, értesítés vagy tevékenység nélkül a Szolgáltató vagy az eredeti szellemi termék jogtulajdonosának tulajdonába kerül, (i) függetlenül attól, hogy a módosítást, átdolgozást, kiegészítést a Szolgáltató vagy a Szolgáltató engedélye alapján a Felhasználó vagy az érdekkörébe tartozó más közreműködő hajtotta végre és (ii) függetlenül attól, hogy azt a Szolgáltató a Felhasználó megrendelésére vagy specifikációja alapján végezte el; és az ilyen származékos műre a Szerződéses felhasználási engedély lesz az irányadó.

- 9.2 Szolgáltató fenntartja magának a kizárólagos jogot a szellemi termékek mindenfajta módosítására, fordítására, átdolgozására, más termékekkel, rendszerekkel vagy szolgáltatásokkal való integrálására és ennek engedélyezésére.

- 9.3 A Szerződés alapján biztosított felhasználási jogokat egyebekben a 4. mellékletben foglalt Végfelhasználói Licencszerződés tartalmazza.

- 9.4 Szolgáltató vállalja, hogy ha az általa biztosított szellemi terméken Harmadik Személynek olyan joga lenne, amely a 5.1 b) pont szerint vállalt szavatosságba ütközik – és a Szolgáltató is úgy ítéli meg, hogy a szellemi termék jogsértő – úgy kizárólagos igényként a saját költségén és saját választása szerint:

- a szellemi terméket úgy módosítja, hogy azok jogsértő jellege megszűnjön; vagy
- a Felhasználó számára ingyenesen licencet szerez, amellyel a szellemi termék további használata folytatható.

Ha a Szolgáltató megállapítása szerint a követelés nem megalapozott, úgy a fenti (a) és (b) opcionális kötelezettségek

a Szolgáltatót csak a jogsértés jogerős megállapítását követően és a megállapított terjedelemben terhelik.

A Szolgáltató semmilyen módon nem felel semmilyen olyan jogsértésért vagy az azzal kapcsolatos követelésért, amely Szolgáltatásoknak a Felhasználó vagy más harmadik személyek általi jogosulatlan, jogsértő, a jelen Szerződés vagy a Végfelhasználói Licencszerződés rendelkezéseibe ütköző használatán vagy birtoklásán alapul.

- 9.5 **Védjegyek:** Az itt vagy az Egyedi Szerződésben kifejezetten meghatározott esetek kivételével egyik Fél sem szerez jogot a másik Fél által bejegyzett védjegyek vagy a másik Fél által használt árujelzők, logók, kereskedelmi nevek használatára.

Felhasználó nem jogosult eltávolítani a Szolgáltató által részére nyújtott szolgáltatásokon vagy termékeken feltüntetett védjegyeket, szellemi tulajdonjogra utaló jelzéseket.

10 FELELŐSSÉG

- 10.1 Szolgáltató a jogszabályok által lehetővé tett legteljesebb mértékig kizárja a felelősségét a közvetett vagy következményi károk tekintetében, így különösen az elmaradt haszon-, elmaradt bevétel-, üzemszünet-, adatvesztés-, jó hírnév-, „goodwill” csökkenés vagy elvesztés, üzleti lehetőségek vagy vevőkör elvesztése tekintetében. Szolgáltató kizárja továbbá a felelősségét az adatvesztés, az adatokban bekövetkezett károsodás tekintetében, ha az nem a Szolgáltató szándékos károkozásának vagy az adatkezelésre-, adatfeldolgozásra vonatkozó szabály Szolgáltató általi megszegésének tudható be.
- 10.2 A Szolgáltató felelőssége a Szerződés teljesítése során Felhasználónak okozott és a 10.1 pontban nem feltüntetett károk tekintetében, a szándékosan okozott károk kivételével, a kár bekövetkezését megelőző 6 naptári hónapban a Szolgáltatás igénybevételéért megfizetett Díjak erejéig terjed.
- 10.3 Felhasználó tudomásul veszi és az Egyedi Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szolgáltató által felajánlott Szolgáltatásokat és azok funkcionalitását a saját mérlegelése alapján a saját felelősségére választja ki a saját üzleti céljainak elérése érdekében.

11 MENTESÍTÉS

Amennyiben a jelen szerződés, a jogszabályi illetve hatósági rendelkezések Felhasználó általi megszegése vagy megsértése miatt vagy egyébként a Felhasználó miatt harmadik személy vagy bármely hatóság illetve bíróság bármilyen igényt támaszt illetve eljárást indít, a helyállás kötelezettsége kizárólag a Felhasználót terheli, illetve a Felhasználó vállalja, hogy minden, a Szolgáltató által megkövetelt intézkedést (például a visszaéléséért vagy a jogsértésért felelősséget vállaló és a Szolgáltató vagy alvállalkozója érintetlenségét egyértelműen tartalmazó nyilvános vagy egyéb nyilatkozat megtétele) megteszi a Szolgáltató kártalanítása, mentesítése és jó hírnevének megóvása érdekében (ideértve nem kizárólagosan a jogsértés vagy a visszaélés Szolgáltató vagy alvállalkozója nevével történő összefüggésbe hozatalának elkerülését és a Szolgáltatónál az ilyen események következtében keletkező károk és kockázatok megelőzése és mérséklése érdekében tett intézkedéseket is). A Felhasználó köteles a Szolgáltatónak megtéríteni minden olyan kárt, vagyoni hátrányt és költséget, ami a Szolgáltatót vagy alvállalkozóját a Felhasználó bármely szerződésszegő vagy jogellenes magatartása miatt vagy azzal összefüggésben éri, beleértve, de arra nem korlátozva a Szolgáltatóval szemben indított bármely per vagy más eljárás

következményeit és az azzal kapcsolatos minden bírságot, kiadást és egyéb költséget.

12 SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA

- 12.1 Szolgáltató a jelen Felhasználási Feltételeket egyoldalúan jogosult módosítani. A módosításról a Felhasználót legalább elektronikus levélben a módosított Feltételek szövegének megküldésével vagy elérhetőségének közlésével legalább 30 naptári nappal a módosítás hatályba lépése előtt értesíteni kell.
- 12.2 Ha a Felhasználó számára a módosítás hátrányos következményekkel jár, úgy a Felhasználó az értesítés kézhezvételét követően jogosult felmondani a Szerződést a módosítás hatályba lépésének napjára.
- 12.3 Az alábbi esetekben sem jogosult a módosítás miatt a Felhasználó a Szerződést felmondani:
- ha a módosítás új szolgáltatás bevezetésére irányul; vagy
 - ha a módosítás olyan Szolgáltatást érint, amelyet a Felhasználó a módosítás közlésekor nem vesz igénybe vagy ingyenesen veszi igénybe;
 - a Díjak Szerződés szerinti Indexálása (ld. 7.4 pont) esetén.

13 FELFÜGGESZTÉS

- 13.1 Szolgáltató a Szolgáltatások részleges vagy teljes felfüggesztésére az alábbi esetekben jogosult:
- a 8.3 pont (fizetési késedelem) szerinti esetben; vagy
 - a Szerződéses rendelkezések Felhasználó általi megszegése – így különösen a Szolgáltatások keretében nyújtott szoftverek szerződésszegő felhasználása – esetén.
- 13.2 A felfüggesztett tevékenységek vagy Szolgáltatások helyreállítására a Szolgáltató akkor köteles, ha Felhasználó a fizetési kötelezettségét teljesíti, vagy az egyéb szerződésszegést megszünteti. Ilyenkor a Szolgáltató szerződésnek megfelelő állapotot (felfüggesztést befejezi) a következő munkanap végéig helyreállítja.
- 13.3 A jogszerű felfüggesztés következményeiért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel, a Felhasználó pedig a felfüggesztés időtartama alatt is köteles a Díj megfizetésére.
- 13.4 A 90 napot meghaladóan felfüggesztéssel érintett Szerződés automatikusan megszűntnek tekintendő és arra a megszűnt szerződésekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

14 MEGSZŪNÉS, MEGSZŪNTETÉS

- 14.1 A Szerződést bármely Fél jogosult a másik Félhez intézett írásbeli értesítéssel felmondani. Az írásbeli értesítéssel történő felmondás esetén a felmondási idő (i) Felhasználó felmondása esetén legalább 90 naptári nap, (ii) Szolgáltató felmondása esetén 90 naptári nap, de a Felhasználó ki zárólag a már kifizetett szolgáltatási periódus végére mondhatja fel érvényesen a Szerződést a jelen pont szerinti rendes felmondással.
- 14.2 Ha az Egyedi Szerződést úgy kötötték, hogy abban a Felhasználó határozott időtartamra vonatkozó vállalást tett, úgy a Szerződés Felhasználó általi rendes felmondásának lehetséges kizárt.
- 14.3 Ha bármely Fél társasági legfőbb szerve végelszámolási vagy csődeljárás megindításáról határoz, vagy a hatáskörrel rendelkező bíróság bármely Fél felszámolását jogerősen

elrendeli, úgy a másik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni.

Szintén azonnali hatályú felmondással jogosult bármely Fél a Szerződést megszüntetni, ha a másik Fél a Szerződés rendelkezéseit súlyosan megszegi és orvosolható szerződésszegés esetén a Fél írásbeli értesítésében foglalt legalább 15 napos határidőben sem szünteti meg a szerződésszegést. Súlyos szerződésszegésnek minősülnek különösen (de nem kizárólagosan) az alábbi esetek:

- a) szavatossággal, szellemi alkotásokkal, titoktartással, adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések megszegése;
- b) 15 naptári napot meghaladó fizetési késedelem;
- c) Szolgáltatások szabálytalan vagy szerződésszegő igénybevétele.

14.4 A jelen Feltételek mellékletei és az egyes Egyedi Szerződések további megszűnési és megszüntetési eseteket tartalmazhatnak.

15 TITOKTARTÁS

15.1 A jelen 15. fejezetben írtakkal kapcsolatban a "**Bizalmas Adat**" kifejezés a következőt jelenti: bármely olyan tény, információ, megoldás vagy egyéb adat (beleértve az adatból levonható következtetéseket is), függetlenül annak megjelenési formájától, amelyet az Átadó a szerződéssel összefüggésben az Átvevőnek átad, vagy amely a szerződés teljesítése során, egyéb módon az Átvevő tudomására jut. Bizalmas Adatnak minősülnek különösen a szabályzatok, a know-how, az informatikai és fizikai hozzáférés ellenőrzését biztosító adatok (felhasználónevek és jelszavak), üzleti vagy üzemi folyamatok és módszerek, tervek és specifikációk, pénzügyi, marketing és értékesítési adatok, ügyfelliisták, szoftverek és adatbázisok, valamint más szellemi alkotások. Nem minősül Bizalmas Adatnak az az adat, amely az adott felhasználási területen közismert vagy nyilvánosan, bárki számára közvetlenül hozzáférhető. Nem érinti egy know-how egészének Bizalmas Adat jellegét, ha a know-how egyes elemei ugyan nem Bizalmas Adatok, de a know-how elemeiből összeálló teljes tartalom a maga egészében és folyamatában nem közismert vagy nyilvánosan bárki számára közvetlenül hozzáférhető. Nem Bizalmas Adat az sem, amit az Átadó kifejezetten „nyilvánosként” vagy „nem bizalmasként” megjelölve adott át az Átvevőnek. Felek eltérő megállapodása hiányában a köztük megkötött szerződések szövege vagy annak bármely része is Bizalmas Adatnak tekintendő.

15.2 Az Átvevő titoktartási kötelezettsége keretében köteles a Bizalmas Adatot titokban tartani, azt bizalmasként-, a nem bizalmas információktól elkülönítetten kezelni és a Bizalmas Adat titokban tartásához szükséges minden elvárható biztonsági intézkedést megtenni. Az Átvevő a Bizalmas Adatot nem hozhatja nyilvánosságra, valamint a 15.5. pontban foglalt kivételekkel az Átadón kívüli személlyel csak az Átadó előzetes, írásbeli hozzájárulásával közölheti.

15.3 Az Átvevő a Bizalmas Adatot az Átadó hozzájárulása nélkül kizárólag a szerződés teljesítésével összefüggésben és csak a teljesítéshez szükséges mértékben használhatja fel.

15.4 Ha egy adott szerződés teljesítéséhez a Bizalmas Adat már nem szükséges, az Átvevő köteles azt az Átadó kérésére megsemmisíteni vagy visszaadni, beleértve a Bizalmas Adatról készített másolatokat, vagy az azt tartalmazó átdolgozott változatokat is.

15.5 Az Átvevőt a titoktartási kötelezettségek időbeli korlátozás nélkül terhelik, függetlenül az egyes Egyedi Megrendelések akár visszamenőleges hatályú megszűnésétől is.

a) Nem jelenti a titoktartási kötelezettség megszegését a Bizalmas Adatok átadása a következő esetekben:

b) az Átvevő a Bizalmas Adatot az szerződésben foglalt feltételekkel nem ütköző módon (szerződésszerűen) igénybe vett munkavállalójának, tanácsadójának, alvállalkozójának, tulajdonosának vagy más teljesítési segédjének továbbítja, feltéve, hogy az Átvevő e teljesítési segédeit a jelen titoktartási megállapodásban foglaltakkal legalább azonos terjedelmű titoktartási kötelezettség terheli, akár a teljesítési segédek által az Átadó felé tett titoktartási nyilatkozat útján, akár az Átvevő és teljesítési segédei között megkötött külön titoktartási megállapodás útján, akár jogszabályi alapon;

c) az Átvevőt a Bizalmas Adat továbbítására vagy nyilvánosságra hozatalára hatósági vagy bírósági határozat, illetve intézkedés vagy jogszabályi rendelkezés kötelezi, feltéve, hogy az Átvevő e kötelezettségéről – jogi lehetőségeihez mérten – haladéktalanul értesítette az Átadót.

15.6 Ha az Átvevő vagy olyan teljesítési segédje, akinek magatartásáért felelősséggel tartozik, megsérti az e megállapodásban foglalt titoktartási kötelezettségét, azért az Átvevő teljes kártérítési felelősséggel tartozik.

15.7 Átvevő köteles a tudomására jutott titoktartási kötelezettség megsértéséről az Átadót haladéktalanul értesíteni, valamint az Átadóval együttműködni a jogsértés körülményeinek, így különösen a jogsértő természetes személy azonosságának feltárásában.

16 SZEMÉLYES ADATOK

16.1 A Szolgáltató által kezelt, vagy feldolgozott személyes adatok vonatkozásában a Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzatában foglaltak az irányadóak, amely Adatvédelmi Szabályzat közvetlenül elérhető a Szolgáltató <https://auditus.net> weboldalon.

17 VIS MAIOR ESEMÉNYEK

17.1 E pont értelmében vis maior eseménynek minősül az érintett Fél érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan esemény, így különösen (i) minősített időszaki helyzet (rendkívüli állapot, szükségállapot, veszélyhelyzet, megelőző védelmi helyzet, váratlan támadás) vagy egyéb katasztrófa helyzetnek minősíthető helyzet, függetlenül a minősített időszaki helyzet tényleges kihirdetésétől vagy a katasztrófa kinyilvánításától; (ii) sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, a Fél munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével.

17.2 Egyik Fél sem felelős a szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt az előző pontban meghatározott vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Ennek elmaradásából eredő károkért az értesítést elmulasztó Fél teljes felelősséggel tartozik.

17.3 Vis maior esemény időtartama alatt a szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, amennyiben a szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

18 VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 18.1 Értesítések: Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés hatálya alá tartozó értesítések és tájékoztatások egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat írásban, személyesen vagy könyvelt levélpostai küldeményként, illetve elektronikus levél útján, a másik Fél Egyedi Szerződésben vagy itt megjelölt kapcsolattartójához.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás regisztrál felhasználóinak egyéb értesítési eljárást is biztosít, úgy az itt megített értesítések is hatályosnak minősülnek.

Szolgáltató kapcsolattartójának elérhetőségei megtalálhatók a **www.auditus.net** webcímen.

- 18.2 Alvállalkozók: A Szolgáltató jogosult a jogai és kötelezettségei gyakorlása során a nevében és javára eljáró közreműködőt (teljesítési segédet) igénybe venni. Szolgáltató a szerződésszerűen igénybe vett teljesítési segédért úgy felel, mintha az ügyet maga látta volna el. Ha Szolgáltató szerződésszegő módon vett igénybe teljesítési segédet, felelős minden olyan kárért is, amely a teljesítési segéd igénybevétele nélkül nem következett volna be.

- 18.3 Referencia: Mindkét Fél jogosult kizárólag a saját honlapján és potenciális ügyfelei számára benyújtott ajánlataiban hivatkozni a jelen Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások megnevezésére és jogosult a másik Fél logóját és cégnevét referenciaként feltüntetni. Bármely további hivatkozás a másik Fél előzetes engedélyével lehetséges.

- 18.4 Irányadó jog: A Felek között létrejött teljes Szerződésre Magyarország joga az irányadó.

- 18.5 Vitarendezés, Választottbíróság: Felek a Szerződés teljesítésével kapcsolatos vitáik rendezését kötelesek elsősorban békés úton megkísérelni.

A békés vitarendezés sikertelensége esetén bármely vita eldöntésére, amely a jelen Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a Felek alávetik magukat az Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, Budapest mellett szervezett Állandó Választottbíróság kizárólagos döntésének azzal, hogy a Választottbíróság a saját Eljárási Szabályzata szerint jár el. A választottbírák száma egy. Az eljárás nyelve a magyar nyelv.

- 18.6 Viszonteladás tilalma: Szolgáltató előzetes írásbeli engedély nélkül tilos a Szolgáltatások viszonteladása, továbbadása akár ellenérték fejében, akár ingyenesen. A Szolgáltatások rendeltetésszerű használata többek között azt jelenti, hogy a Felhasználó kizárólag a saját belső üzleti céljaira veheti igénybe a Szolgáltatásokat.

- 18.7 Engedményezés. A Szerződéses feltételek változatlanul hagyása és a Felhasználó legalább 30 napot megelőző értesítése mellett a Szolgáltató jogosult a teljesen vagy egyes csoportokban a Szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfélkörét egy van több Harmadik Személy szolgáltatóra teljeskörűen átruházni. Az átruházással a Felhasználó Szerződésében az új szolgáltató a Szolgáltató helyébe lép, átvállalva annak kötelezettségeit és megszerezve annak jogosultságait.

----- TÖRZSSZÖVEG VÉGE -----

AOVIR SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA**1 A SZERZŐDÉSKÖTÉST KÖVETŐ ALAPOKTATÁS**

- 1.1. A rendszer működési környezete
 - a. A működtetés technikai feltételei
 - b. Jelszavak és jogosultságok
- 1.2. A rendszer felépítése
 - a. A moduláris felépítés
 - b. A modulok funkciói
- 1.3. A rendszer használata
 - a. A moduláris felépítés
 - b. A modulok funkciói
 - c. A funkciók gyakorlati bemutatása
 - d. Gyakorló feladatok megoldása

2 TELEPÍTÉS (CSAK AZOK RÉSZÉRE, AKIK AZ OKTATÁSON RÉSZT VETTEK, DOKUMENTÁCIÓ ÁTADÁS)

- 2.1 A felhasználói fiók kialakítása a szerveren
 - a. Egyéni felhasználói fiók konfigurálása
 - b. Felhasználói adatok beállítása
 - i. Felhasználók*
 - ii. Alap- és Társasági adatok*
 - iii. OEP rendszer azonosítók (opcionális)*
 - iv. Jogosultságok*
 - v. Telephelyek*
 - c. Adatbetöltések
 - i. Támogatott GYSE lista**
 - ii. Beteg / Ügyfél lista feltöltése a Szolgáltató által biztosított MS. Excel formanyomtatványból (opcionális)*
 - d. Hozzáférések kiadása
 - i. Felhasználói nevek**
 - ii. Felhasználói jelszavak***

3 EMELT SZINTŰ TÁMOGATÁS

A Telepítést követően 30 naptári napon keresztül a Szolgáltató a 3. melléklet 1.4 pont szerinti emelt szintű támogatási szolgáltatást („Hypercare”) nyújt a Felhasználónak. A 30 nap leteltét követően – hacsak az Egyedi Szerződés másként nem rendelkezik – a Felhasználó a 2. melléklet szerinti normál támogatásra jogosult.

* Felhasználó adja meg a szerződéskötést követően

** A Szolgáltató adja meg / tölti be a rendszerbe

*** A Szolgáltató alvállalkozója (a Jogtulajdonos) közvetlenül juttatja el a Végfelhasználóhoz sms-ben

4 RENDSZER FUNKCIÓI, HASZNÁLATA

I. szint

- a. ügyfél modul
 - i. ügyfél adatlap, értékesítési ciklus nélkül
- b. logisztikai modul
 - i. termékkezelés (OEP Lista, nem OEP termékek)
 - ii. Leltár, készletkezelés (nyitó, beérkezés és fogyáskézelés, leltározás)
- c. számlázási modul
 - i. Fogyáskézelés
- d. vénykezelő modul (nincs)

II. szint

- a. ügyfél modul
 - i. megrendelések kezelése
 - ii. próbahordásra kiadás és visszavétel
 - iii. javítás átvétel és kiadás
- b. logisztikai modul
- c. számlázási modul
 - i. számlázás (stornó, jóváíró, osztott)
 - ii. kiadás, bevételi, biztosíték, előleg kezelés
 - iii. bevétel összesítő, pénztárjelentő
- d. vénykezelő modul
 - i. megrendelésnél, próbahordásnál, javításnál vényadatok rögzítés és nyomtatása (BNO, felírás, beváltás, kiadás)

III. szint

- a. ügyfél modul
 - i. FOG rögzítése
 - ii. audiológiai rögzítése
 - iii. marketing
 - iv. ügyfélgondozás
 - v. időpontkezelés
- b. logisztikai modul
- c. számlázási modul
- d. vénykezelő modul
 - i. vényelszámolás

5 A SZOLGÁLTATÁSHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSHEZ SZÜKSÉGES SZOFTVER ÉS HARDVER KÖVETELMÉNYEK.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy az alábbi követelményeknek megfelelő informatikai eszközökkel lehet a Szoftvert igénybe venni:

Minimum szoftver környezet:

- MS Windows 10, 64bit vagy újabb operációs rendszer
- Böngésző (Chrome, Firefox, és Opera)
- Windows Cisco VPN Client 5.0.07 32bit vagy 64bit (igény esetén)

Minimum hardver környezet: (kliens oldal)

- a minimális szoftver környezet futtatására alkalmas hardver
- 1024x768 pixel méretű monitor
- egér vagy egyéb mutató eszköz
- lokális hálózat (vezetékest javasoljuk)

Egyéb minimális környezeti feltételek:

- 1 Mbit/s internetkapcsolat

6 TELJESÍTÉSBE BEVONT ALVÁLLALKOZÓK

A jelen melléklet szerinti Szolgáltatásokban a Szolgáltató az alábbi közreműködőt is igénybe veszi alvállalkozóként. Tekintettel arra, hogy a Felhasználó által kezelt személyes adatokat az alvállalkozó tárolja, valamint azokon az alvállalkozó által fejlesztett és üzemeltetett Szoftver rendszer (AOVIR) végez egyes adatkezelési műveleteket, az alvállalkozó egyúttal al-adatfeldolgozónak is minősül.

| | |
|-----------------|---|
| Név: | Audiosoft IT- Consulting Kft. |
| Székhely: | 1014 Budapest, Tóth Árpád sétány 28. 1. em. 4.; |
| Cégjegyzékszám: | cg. 01-09-973098 |

7 TERVEZETT RENDSZERLEÁLLÁSOK

A Szolgáltató a tervezett rendszerleállításokat, funkcióvesztéssel járó eseményeket (pl. leállást, funkciókiesést okozó frissítés) (**Tervezett Kiesés**) és a Tervezett Kiesés időpontját, időtartamát és indokát legalább 12 naptári nappal a leállítás előtt bejelenti a Felhasználónak.

A Tervezett Kieséseket a Szolgáltató Munkaidőn kívül hajtja végre, de ezen túl is törekszik arra, hogy a Tervezett Kiesés minél későbbi órában vagy munkaszüneti napon kerüljön végrehajtásra.

AOVIR TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

1 SZOFTVER KÖVETÉSI (MAINTENANCE) SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSA

- 1.1 A Szolgáltató alvállalkozója (A Jogtulajdonos) útján frissíti a szoftvert, a jogszabályi változások, és az Országos Egészségbiztosítási Pénztár publikus gyógyászati segédeszköz törzs (PUPHA) publikálási protokollja alapján kötelező frissítések tekintetében, melyeket minden esetben a jogszabályokban meghatározott vagy az említett protokoll szerinti határidők betartásával biztosít, és így biztosítja a jogszabálykövetést is.
- 1.2 A Szolgáltató alvállalkozója (A Jogtulajdonos) útján a Szerződés érvényességi ideje alatt külön díj felszámítása nélkül elvégzi azokat a konverziókat, adatbázis-karbantartásokat amelyek a pénzügyi év, vagy beszámolási időszak nyitásához vagy zárásához kapcsolódnak.
- 1.3 A követési szolgáltatás kiterjed a Szoftver jelen Szerződésben meghatározott minden moduljára.
- 1.4 Szoftverkövetési tevékenység keretében a Szolgáltató alvállalkozója (A Jogtulajdonos) útján a Felhasználó részére rendelkezésére bocsátja a Szoftver aktuális, legfrissebb változatát (verzió) azon esetekben is, amikor a Szoftver struktúráját nem érintő változás, vagy a Szoftver alapvető funkcionalitását nem bővítő, illetve nem módosító változás került beépítésre az aktuális szoftver verzióba (azaz verzióváltáskor).
- 1.5 A követési szolgáltatás keretében Felhasználó külön térítés nélkül használhatja a Szoftver eredeti funkcionalitását nem érintő új fejlesztéseket, módosításokat, melyet a Jogtulajdonos a verziógazdálkodás keretében saját döntése alapján időközben elvégzett és verzióba illesztett, és amelyekért külön térítést a Szolgáltató nem kér. A verzió gazdálkodás keretében bevont módosítások tervezésénél a Jogtulajdonos figyelembe veszi a Szolgáltató által összegyűjtött Felhasználói észrevételeket és javaslatokat is.
- 1.6 A Szoftver általános specifikációján túlmutató, a support tevékenységbe nem illeszthető, egyedi módosítási, bővítési, fejlesztési igényeket Szolgáltató külön megrendelésre elvégzetteti a Felhasználó, önálló szerződés keretén belül a Szerződés 2.8 pontja alapján.

2 RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

- 2.1 A Szolgáltató biztosítja, hogy a Felhasználó munkatársai segítséget kaphassanak a Szoftver üzemeltetése során felmerülő problémáik megoldásához. (Support szolgáltatás)
- 2.2 A Szolgáltató képviselői Support tevékenység céljából Ügyeleti időszakban (törzsmunkaidőben 8-17 óra között):
 - a) elérhetőek telefonon
 - b) elérhetőek E-mailen.
- 2.3 A Szolgáltató képviselői szükség esetén a Szoftver táveléréssel történő használatával nyújtanak segítséget a Felhasználónak. Amennyiben a távoli elérés a Szolgáltató hibáján kívüli okok miatt nem lehetséges, abban az esetben ennek tényéről a Felhasználót a Szolgáltató, tájékoztatja, hogy a szolgáltatás által vállalt feladatok elvégzése nem lehetséges, rögzítve az általa tapasztalt, vagy vélelmezett okokat.
- 2.4 A Felhasználó által küldött E-mailen érkező megkeresésekre a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 8 munkaórán belül köteles reagálni.
- 2.5 Szolgáltató köteles minden, kellőképpen dokumentált Felhasználói kérdésre, konzultációs igényre a jelen Szerződésben meghatározott értesítési és válaszadási szabályoknak megfelelően válaszolni, a felvetett probléma megoldásában közreműködni.
- 2.6 Szolgáltató a Felhasználó által jelzett, de saját Support tevékenysége által azonnal nem megoldható hibát a Jogtulajdonos által üzemeltet Ticket rendszerben legkésőbb 4 munkaórán belül rögzít és a rögzítés tényét A Felhasználó tudomására hozza.

2. ÜZEMELTETÉS TÁVELÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSSAL

A Távelérési szolgáltatás tartalmazza:

- A Szoftver frissítésének ellenőrzését távoli internetes eléréssel
- Nyomtató beállítások és VPN távoli eléréssel történő beállítását
- A Szoftver futtatási környezetének távoli eléréssel történő vizsgálatát

3. HIBAEHÁRÍTÁS

2.7 A használat során felmerülő hibákat a Felek három kategóriába sorolják:

Kritikus hiba: a Szoftver (alkalmazás) egészének, jól elkülöníthető részének, egyes alapfunkcióinak használatát lehetetlenné tevő, vagy olyan súlyos mértékben korlátozó hiba.

Ebbe a hibakategóriába tartoznak például a következők

- a) az adatbázis vagy az adatállomány súlyos sérülése, integritásának, konzisztenciájának sérülése
- b) aránytalanul sok manuális feldolgozást igénylő szituáció előállása
- c) akadály, amely olyan súlyos hibát jelent, hogy a Szoftver (alkalmazás) használata nem folytatható semmilyen módon

Súlyos hiba: az alkalmazás valamely funkciójának használatát lehetetlenné tevő, vagy súlyos mértékben korlátozó hiba

Egyéb hiba: azon hibák, amelyek nem kritikusak vagy súlyosak

2.8 Az egyes hibakategóriáknak megfelelő hibajavítási és tájékoztatási paraméterek az alábbiak:

| Hiba kategória: | Hibajavítás megkezdése legkésőbb (bejelentéstől számítva, munkanapokon, munkaidőben*): | Hibaelhárítás befejezése legkésőbb (bejelentéstől számítva, munkanapokon, munkaidőben*) | Tájékoztatási kötelezettség a hibajavítás státuszáról azokban az esetekben mikor a vállalt határidő nem teljesíthető: |
|-----------------|--|---|---|
| Kritikus | 90 perc | 4 munkaóra | 1 munkaóránként |
| Súlyos | 7 munkaóra | 17 munkaóra | 4 munkaóránként |
| Egyéb | 2 munkanap | 8 munkanap | 2 munkanaponként |

2.9 A hibabejelentésre a Felhasználó által megadott Végfelhasználók jogosultak.

2.10 Súlyos és Kritikus hibák esetén a Szolgáltató kizárólag telefonos bejelentést fogad el, annak érdekében, hogy a vállalat határidők tarthatóak legyenek.

4. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI:

A szolgáltatás nyújtása közben keletkező, vagy tudomására jutó információkat a Szolgáltató köteles bizalmasan kezelni. A Szolgáltató vállalja, hogy ezen információkat nem tárolja, azoktól mentést saját hálózatán csak és kizárólag a Felhasználó kérése alapján, annak beleegyezésével és a beleegyezésnek megfelelően végez, a Jogtulajdonos al-adatfeldolgozási célú adathozzáférést kivéve harmadik fél részére sem részben, sem egészben nem továbbítja.

*Munkaidő: 8h-17:00h-ig

AOVIR EGYEDI SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

1 AOVIR SZOFTVER RENDSZERHEZ KAPCSOLÓDÓ EGYEDI SZOLGÁLTATÁSOK:

1.1 ADATBEVITELI SZOLGÁLTATÁS

Beteg / Ügyfél lista feltöltése Noah 4 export fájlból.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a Felhasználó által működtetett Noah 4 szoftveréből exportálás útján kinyert, a Felhasználó tulajdonát képező ügyféladatbázist importálja be a Felhasználó Aovir felhasználói fiókjába, ezzel feltöltve annak Ügyfélkezelő modulját a Felhasználó betegeinek /ügyfeleinek meglévő adataival.

A szolgáltatás része az adatformátum konverzió és az adatok rendszerbetöltése.

A szolgáltatás során a Noah 4 export fájlban található duplikált, vagy más módon hibás adatok nem kerülnek betöltésre az Aovir adatbázisába.

A hibás tételek listáját a Szolgáltató a Felhasználó rendelkezésére bocsájtja további adatkonverzió céljából.

1.2 OKTATÁS, KÉPZÉS

A Szolgáltató rendszeresen vagy egyébként a Felhasználó kérésére szakértői oktatásban részesíti a Felhasználó alkalmazottait az alábbiak szerint:

- A Szolgáltató a Szerződés időtartama alatt a Felhasználó erre vonatkozó kérésére a Felhasználóval egyeztetett időpontban oktatást tart a Szoftver használatáról, funkcióiról, valamint a verzió frissítést követő újdonságairól.
- Az oktatás megszervezésével, a körülmények biztosításával és a Felek által előzetesen egyeztetett tartalmú és áru segédanyagok ellenértékével kapcsolatos költségek a Felhasználót terhelik.

1.3 EGYEDI FEJLESZTÉS

A Felhasználó bármikor jogosult igényt jelezni újabb, a Szoftvert érintő fejlesztésekre az alábbi folyamat szerint. A folyamat indításaként a Felhasználó köteles ajánlatkérés keretében átadni a Szolgáltató részére a megrendelni kívánt fejlesztés részletes leírását. A Szolgáltató jogosult a Felhasználó leírásának kiegészítését, módosítását kérni. A Felhasználó véglegesített leírása alapján a Szolgáltató elkészíti a tervezett fejlesztés specifikációját és átadja a Szolgáltató részére nem kötőerejű ajánlatként (az **Ajánlat**). Az Ajánlatnak tartalmaznia kell legalább az alábbi információkat:

- a) a vállalkozói díjra vonatkozó becslést; és
- b) a tervezett időzítést.

Amennyiben a Felhasználó elfogadja az Ajánlatot, a felek külön (fejlesztési) szerződést kötnek.

1.4 EMELT SZINTŰ TÁMOGATÁS („Hypercare”)

A 2. Mellékletben foglalt támogatások emelt szinten történő biztosítása, a Felhasználó által igényelt időszakban, az általa meghatározott Végfelhasználók részére, az alábbi eltérésekkel.

Az emelt szintű szolgáltatás a 2. Mellékletben foglaltakon kívül az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

A meghatározott Végfelhasználók által bejelentett hibák soron kívüli kezelése

A meghatározott Végfelhasználók támogatása a rendszer működtetésében / használatában

- a) telefonon
- b) távélérési szolgáltatás használatával

AOVIR LICENCFELTÉTELEK

A JELEN DOKUMENTUMBAN FOGLALT LICENCFELTÉTELEK SZERZŐDÉST KÉPEZNEK AZ **AUDITUS.NET SZOLGÁLTATÓ ÉS KERESKEDELMİ KFT.** (SZÉKHELY: 3324 FELSŐTÁRKÁNY, GÁRDONYI GÉZA U. 47., CÉGJEGYZÉKSZÁM: 10-09-034963; A TOVÁBBIAKBAN: A **LICENCADÓ**) ÉS ÖN (**ÖN VAGY FELHASZNÁLÓ**) KÖZÖTT AZ **AUDIOSOFT IT - CONSULTING KFT.** (SZÉKHELY: 1014 BUDAPEST, TÓTH ÁRPÁD SÉTÁNY 28. 1. EM. 4.; CÉGJEGYZÉKSZÁM: CG. 01-09-973098) MINT **JOGTULAJDONOS TULAJDONÁT KÉPEZŐ, ÜGYFÉLKEZELŐ, PÉNZÜGY ÉS LOGISZTIKA MODULOKAT TARTALMAZÓ „AOVIR” AUDIOSOFT VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI SZOFTVER ÉS A HOZZÁ TARTOZÓ DOKUMENTÁCIÓ (EGYÜTTESEN: A SZOFTVER)** TEKINTETÉBEN.

KÉRJÜK, FIGYELMESEN OLVASSA EL EZEKET A FELTÉTELEKET, UGYANIS A LICENCADÓVAL MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉS ALÁÍRÁSÁVAL VAGY A SZOFTVER HASZNÁLATÁNAK MEGKEZDÉSÉVEL ÖN ELFOGADJA A JELEN FELTÉTELEKET.

1. A LICENCJOG TERJEDELME. A Licencadóknak megfizetett díj ellenében a Licencadó a Jogtulajdonostól kapott, korlátozott és meghatározott módon illetve feltételekkel al-licencbe engedhető licenc alapján a Felhasználó részére időben a díjfizetés időtartamára, területileg Magyarország területére korlátozott, nem-kizárólagos, harmadik személynek nem átengedhető, egy felhasználói jogosultságot tartalmazó licencjogot ad a Szoftverre a Felhasználó saját, belső adat-feldolgozási célra, az alábbiak szerint:

- (a) Felhasználó a programokat saját maga székhelyén vagy telephelyén az általa megvásárolt számú licencnek megfelelő által VPN-en keresztül távoli eléréssel történő használatra (ún. „Software-as-a-Service” felhasználási modell alkalmazásával), kizárólag a Licencbeadó által nyújtott szolgáltatás-csomag részeként, szokásos üzleti tevékenysége körében, a jelen szerződésben meghatározott célra az ahhoz szükséges mértékben használhatja, futtathatja;
- (b) a Felhasználó köteles a Licencadó felé megjelölni azon hardvereit, amelyeken a Szoftvert futtatja (a továbbiakban: kijelölt hardverek);
- (c) a Felhasználó a Szoftvert nem módosíthatja, valamint azokat nem használhatja új programok megalkotására;
- (d) a Felhasználó Szoftverre vonatkozó felhasználási joga csak a Felhasználó díjfizetése esetén, attól függően áll fenn, és a díjfizetés időtartamához illeszkedik;
- (e) a Felhasználó a Szoftvert nem használhatja időosztásos módszerrel, vagyis a programok használatát időben nem oszthatja meg harmadik személlyel, azokat nem adhatja sem bérbe sem használatba, azokhoz harmadik személyeknek hozzáférést nem biztosíthat és azokkal szolgáltatást nem nyújthat;
- (f) a Felhasználó a Szoftvert nem fejtheti vissza, nem fordíthatja vissza, nem alakíthatja át és nem adaptálhatja és ezek egyikét sem engedélyezheti;
- (g) a Jogtulajdonos fenntart minden, a Szoftverhez fűződő minden szellemi alkotáshoz fűződő jogot, szerzői jogot és azokkal kapcsolatos minden egyéb jogot, amelyre vonatkozóan Felhasználónak kifejezett engedélyt nem adott, és a Felhasználó a Szoftver vonatkozásában a jelen szerződésben kifejezetten megjelölt jogokon kívül sem kifejezetten, sem hallgatólagosan, a jelen szerződésben meghatározottakon kívül semmilyen jogot nem szerez;
- (h) a Szoftver használata során keletkezett, vagy az azokkal felvitt minden adat, elemzés, illetve ezekből levonható bármely következtetés a Felhasználó kizárólagos tulajdonát képezi, ez azonban nem érinti a Jogtulajdonos és a Licencadó jogait.

2. ELLENŐRZÉS ÉS JOGOSULATLAN HASZNÁLAT. A Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy - munkaidőben reggel 8-tól este 18-ig, míg munkaidőn kívül halaszthatatlanul sürgős esetben előzetes értesítés alapján - hozzáférést biztosít a Jogtulajdonosnak és a Licencadónak a Szoftver szerződésszerű használatának ellenőrzése céljából. Ha az ilyen vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a Felhasználó a Szoftvert a részére engedett licencjog kereteit túllépve vagy a jelen szerződést megszegve használja, a Licencadó - egyéb jogainak és igényérvényesítésének érintetlenül hagyásával és azok fenntartásával - jogosult arra, hogy a Felhasználóval megfizettesse a vizsgálat elvégzésének költségeit. Ha a Felhasználó a szerződés megszűnése esetén jogosulatlanul birtokolja, vagy használja a Szoftvert; vagy azt, illetve annak használatát jogosulatlanul harmadik személynek átengedi, vagy azt lehetővé teszi, és ez a Felhasználó vagy a Felhasználó valamely alkalmazottja, megbízottja, tisztségviselője, alvállalkozója vagy teljesítési segédje tevékenységének vagy mulasztásának tudható be, a Licencadó - egyéb jogainak érintetlenül hagyásával és azok fenntartásával - követelheti, hogy a Felhasználó mindazon összegeket fizesse meg a részére, amelyeket a Licencadó abban az esetben kapott volna, ha a Szoftver ilyen módon történő használatát a Felhasználónak, vagy a harmadik személynek engedélyezte volna.

3. FELHASZNÁLÓ LÉNYEGES KÖTELEZETTSÉGEI. Felhasználó köteles a jelen szerződésben foglaltak maradéktalan betartására, így különösen a díj határidőben történő fizetésére. A jövőben a Szoftver más szoftverekkel való együttes működéséhez szükségessé váló munkálatokhoz Felhasználó megkeresi a Licencadót.

4. ADATVÉDELEM. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy az általa a Szoftverbe feltöltött vagy ott elérhetővé tett személyes és különleges adatok tekintetében a Licencadó a Felhasználó adatfeldolgozójaként jár el, és e minőségében felelőssége korlátozott, és kizárólag a Felhasználó adatkezelői utasításait teljesíti. A Felhasználó tudomásul veszi továbbá, hogy Licencadó al-adatfeldolgozóként a Jogtulajdonost veszi igénybe,

5. LICENCJOGOK FELFÜGGESZTÉSE, MEGVONÁSA, FELHASZNÁLÓ TÖRLÉSE. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a jelen szerződésben meghatározott kötelezettségei nem megfelelő teljesítése vagy jogszabálysértés esetén a Licencadó és a Jogtulajdonos – egyéb jogainak és igényérvényesítésének érintetlenül hagyásával és azok fenntartása mellett – jogosult a Szoftver tekintetében felhasználói jogait korlátozni, felfüggeszteni, illetve a Szoftverből adatait és hozzáférési jogosultságát ideiglenes vagy végleges jelleggel törölni.

6. SZAVATOSSÁG, GARANCIA, IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS. A Licencadó szavatolja, hogy a Szoftverre vonatkozó, a Felhasználó részére az 1. pont szerint engedett felhasználási jog részéről történő engedése, továbbá a Szoftvernek a Felhasználó jelen szerződés szerinti használata harmadik személy szerzői jogát vagy más szellemi alkotásokhoz fűződő jogát nem sérti. Feltéve, hogy a Felhasználó nincs szerződésszegésben, a Licencadó vállalja, hogy közvetlenül a saját költségén mentesíti a Felhasználót a Felhasználóval szemben felhozott valamennyi olyan követeléssel és az azokból fakadó hátrányos jogkövetkezményekkel szemben, melyet arra alapítanak, hogy a Szoftver harmadik személy szerzői jogát vagy más szellemi alkotásokhoz fűződő jogát sérti. A Licencadó semmilyen módon nem felel semmilyen olyan jogsértésért vagy az azzal kapcsolatos követelésért, amely a Szoftver Felhasználó vagy más jogosulatlan harmadik személyek általi jogosulatlan, jogsértő, a jelen szerződés rendelkezéseibe ütköző használatán vagy birtoklásán alapul. Ha a Licencadó a jelen 6. pontban meghatározott jogszavatosságot megszegi, úgy az azzal kapcsolatos követelésekkel szembeni védekezés vagy azok rendezése során - amennyiben a Licencadó is úgy ítéli meg, hogy a Szoftver jogsértő – kizárólagos igényként a saját költségén és saját választása szerint: (a) a Szoftvert úgy módosítja, hogy azok jogsértő jellege megszűnjön; vagy (b) a Felhasználó számára ingyenesen licencet szerez, amellyel a Szoftver további használata folytatható. Amennyiben a Licencadó megállapítása szerint a követelés nem megalapozott, úgy a fenti (a) és (b) opcionális kötelezettségek a Licencadót csak a jogsértés jogerős megállapítását követően terhelik. A Szoftver a Jogtulajdonos saját fejlesztése, amelyeket – kivéve amennyiben a jelen szerződés kifejezetten eltérően rendelkezik – adott állapotban, mindenféle szavatosság kizárása mellett használ fel a Felhasználó és a Licencbeadó és kizárólag azért szavatol, hogy a Szoftver a szerződés hatálya alatt rendelkezik a dokumentációban feltüntetett funkciókkal, a dokumentáció pedig tartalmazza a Szoftver funkcionalitásának megfelelő leírásokat. A Licencadó egyéb szavatosságot vagy jótállást, vagy más garanciát a Szoftver tekintetében nem vállal. A fentiek általánosságának korlátozása nélkül a Licencadó nem szavatolja, hogy a Szoftver megfelel a Felhasználó igényeinek, sem azt, hogy a Szoftver működése megszakításmentes lesz, sem azt, hogy a Szoftver működése hibamentes lesz. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szoftver tekintetében engedett licencjogai gyakorlásának elengedhetetlen feltétele a folyamatosan és rendeltetésszerűen működő Internet-hozzáférés és az érintett szolgáltatók megfelelő teljesítése, ezért kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Licencadó vagy a saját Internet-szolgáltatójának rendelkezésre nem állása vagy egyébként a Licencadó érdekkörén kívül felmerülő okból fakadó vagy azzal összefüggő szolgáltatás-kiesés vagy rendelkezésre nem állás (pl. vonalszakadás, kábelhálózat meghibásodása, egyéb vis maior események stb.) nem minősül szerződésszegésnek, azért a Licencadó nem felel. A Licencadó hibás teljesítésével kapcsolatos bármely követelés legfeljebb a teljesítéstől számított egy éven belül érvényesíthető. Ha a Felhasználó e határidőn belül nem jelent be hibás teljesítéssel kapcsolatos igényt, az jogvesztéssel jár, azaz a Felhasználó ezt követően hibás teljesítésből eredő követelést nem érvényesíthet.

7. FELELŐSSÉG. A Licencbeadó felelősségére vonatkozóan a Licencbeadó és a Felhasználó közötti szerződés az irányadó azzal, hogy a Jogtulajdonos a Felhasználó felé semmilyen anyagi vagy nem anyagi felelősséggel nem tartozik jogviszony hiányában.

8. TITOKTARTÁS. A Felhasználó a Szoftverről és a Jogtulajdonos vagy a Licencadó üzleti tevékenységéről tudomására jutott információkat köteles titokban tartani és üzleti titokként kezelni.

9. IRÁNYADÓ JOG. A jelen szerződésre a magyar jog az irányadó.

MEGOSZTOTT SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

A jelen Melléklet tartalmazza az itt meghatározott Szolgáltatások tartalmát és feltételeit, ha azok igénybevételéről a Felek az Egyedi Szerződésben megállapodtak. A jelen Mellékletben meghatározott Szolgáltatások tekintetében nem szabályozott kérdésekben elsősorban az Egyedi Szerződés rendelkezései, másodsorban a Felhasználási Feltételek az irányadók.

1 WEBOLDAL SZOLGÁLTATÁSOK

- 1.1 A Szolgáltató a hallással, hallásvesztéssel, annak megelőzésével, a hallásjavítás lehetőségeivel, a témához kapcsolódó hírekkel és újdonságokkal, valamint a témához kapcsolódó adatbázisokkal rendelkező Internetes portálrendszer (Központi weboldal; <https://auditus.hu>) üzemeltet.
- 1.1.1 **Működtetés:** Szolgáltató a Portálrendszer tartalmát rendszeresen új tartalommal bővíti. Szolgáltató gondoskodik a Portál tartalmának optimalizálásáról annak érdekében, hogy
- i. Azt a web-keresőmotorok minél könnyebben megtalálhassák
 - ii. Minőségi tartalmak használatával a főbb kulcsszavakra vonatkozóan a keresési listában egyre előbbre kerüljön
 - iii. A portál látogatói forgalma mérhető és elemezhető, valamint
 - iv. egyes aloldalai mérhető módon és hatékonyan hirdethetőek legyenek
- 1.1.2 **Szolgáltatások:** A szolgáltatás keretében a Felhasználó jogosulttá válik a Portál alábbi szolgáltatásaira:
- i. „Halláspontjaink” aloldalon történő megjelenítésre
 - ii. Álláshirdetés kihelyeztetni az „Állás” aloldalon
 - iii. Személyes bemutatásra a „Hallásgondozóink” aloldalon
 - iv. A Portál ügyfél-irányítási szolgáltatásait igénybe venni (online vizsgálati időpont igénylés a Felhasználó halláspontjába)
- 1.2 **Arculat és tartalom:** A szolgáltatás keretében a Felhasználó jogosulttá válik a Portál tartalmának részleges megjelenítésére saját domain neve alatt (<http://www.cegnev.hu>), és/vagy az Auditus.hu aldomain neve alatt (<http://auditus.hu/cegnev>), az alábbi módon:
- 1.2.1 A Felhasználó kiválaszthatja a rendelkezésre álló sablonok közül az elképzeléseinek megfelelő stílusú, és színvilágú weboldal keretrendszerét,
- i. Ha a meglévő minták közül egyiket sem találja megfelelőnek, úgy egyedi fejlesztési szerződés keretében egyéni stílusú, és színvilágú weboldal keretrendszer alakítható ki.
 - ii. Felhasználó évente egyszer jogosult weboldal keretrendszere stílusának és színvilágának Szolgáltató általi megváltoztatására
- 1.2.2 A Szolgáltató a Központi weboldal tartalma alapján, azt a Felhasználó meglévő weboldal tartalmával kiegészítve, a Felhasználóval egyeztetett módon kialakítja az új weboldal menürendszerét és főoldalait, amelyre a Felhasználó saját domain neve átirányításra kerül.
- 1.2.3 Ha a Felhasználó korábban nem rendelkezett saját weboldallal, akkor a Főoldalát és további maximum 7 Felhasználóra egyénileg jellemző oldalt a Szolgáltató a Felhasználótól kapott információk alapján, vele egyeztetve, egy alkalommal, az Egyedi Szerződésben meghatározott feltételek szerint kialakítja, és a beilleszti a Központi weboldal tartalmainak mintájára létrehozott egyéni felhasználói weboldal. További oldalak külön díj ellenében kerülhetnek kialakításra.

2 WEBTARTALOM SZOLGÁLTATÁS

- 2.1 Felhasználó a Szolgáltatási idő alatt jogosult a választott szolgáltatási csomagjában foglalt számú alkalommal, illetve mennyiségben:
- 2.1.1 A Szolgáltató által biztosított, és/vagy a Felhasználó által előállított új hír, szakmai bejegyzés vagy egyéb tartalom Szolgáltató általi kihelyeztetésére saját oldalain
- 2.1.2 Saját oldalán tartalmi elemet cseréltetni

3 DOMAIN NÉV ÉS TÁRHELY SZOLGÁLTATÁSOK

- 3.1 Új domain név regisztrációjának lebonyolítását – a domain regisztrátor szervezet által felszámított kapcsolódó költségek Felhasználóra történő áthárításával – a Szolgáltató egy alkalommal díjmentesen elvégzi. Az így regisztrált domain név Felhasználó kezelésébe kerül, a jogosultság meghosszabbításáról továbbiakban a Felhasználó gondoskodik közvetlenül a regisztrátor felé. A domain regisztráció Szolgáltató által elvégzéséhez a Felhasználó meghatalmazása szükséges, hogy a domain név regisztrálásakor a regisztrátorral szemben a Szolgáltató teljes körűen eljárhasson.
- 3.1.1 Felhasználó az így létrejött domain név jogosultjaként engedélyezheti azt - a szolgáltatás időtartama alatt - Szolgáltató saját tárhelyén kiegészítő tartománnyként felhasználni, így a Szolgáltató az alábbi feladatokat végezheti el Felhasználó számára:
- Domain név átirányítása a Felhasználó (Szolgáltató által kezelt) weboldalának főoldalára
 - felhasználónév@domain.név típusú e-mail címek létrehozása és menedzselése Felhasználó részére
- 3.2 Az aldomain név szolgáltatás keretében Felhasználó jogosulttá válik a részére létrehozott tartalom saját domain név nélküli megjelenítésére az auditus.hu domain alatt (<http://auditus.hu/cegnev>)
- 3.3 A tárhely szolgáltatás keretében a létrehozott weboldal, webtartalom, e-mail szolgáltatások fizikai tárolására szolgáló tárhelyet a Szolgáltató biztosítja, és gondoskodik:
- a tárhely méretének szükség szerinti dinamikus változtatásáról
 - a tárhelyen tárolt adatok biztonsági mentéséről legalább kétheti rendszerességgel

4 KÖZÖSSÉGI MÉDIA SZOLGÁLTATÁSOK

- 4.1 **Facebook:** A Szolgáltató a hallással, hallásvesztéssel, annak megelőzésével, a hallásjavítás lehetőségeivel, a témához kapcsolódó hírekkel és újdonságokkal valamint partnerei tevékenységét promótáló (hirdető) Facebook oldalt működtet. (<https://facebook.com/auditus.net>)
- 4.1.1 **Működtetés:** Szolgáltató a Facebook oldala tartalmát rendszeresen új tartalommal bővíti. Szolgáltató gondoskodik:
- Az oldal látogatói számának folyamatos növeléséről
 - Minőségi tartalmak és hirdetések használatával az oldalra érkező látogatói forgalomnak a web portál oldalaira történő átvezetéséről
 - Az oldal látogatottságának folyamatos méréséről és elemzéséről
 - A hirdetési tevékenység eredményeinek méréséről és elemzéséről
- 4.1.2 **Szolgáltatások:** A szolgáltatás keretében a Felhasználó jogosulttá válik a központi Facebook oldal alábbi szolgáltatásaira:
- A Felhasználó tevékenységének, halláspontjának promótálása, hirdetése
 - Forgalom irányítására a Felhasználó weboldalára
- 4.1.3 **Felhasználói Facebook oldal szolgáltatás:**
- A Felhasználóra jellemző Facebook profil kialakítása
 - Meghatározott számú, előre egyeztetett terv szerinti bejegyzés közzététele
 - Facebook hirdetések kezelése
- 4.2 **Instagram:** A Szolgáltató a hallással, hallásvesztéssel, annak megelőzésével, a hallásjavítás lehetőségeivel, a témához kapcsolódó hírekkel és újdonságokkal valamint partnerei tevékenységét promótáló (hirdető) Instagram oldalt működtet. (<https://www.instagram.com/auditus.hallaspontok/>)
- 4.2.1 **Működtetés:** Szolgáltató Instagram oldala tartalmát rendszeresen új tartalommal bővíti. Szolgáltató gondoskodik:
- Az oldal látogatói számának folyamatos növeléséről
 - Minőségi tartalmak és hirdetések használatával az oldalra érkező látogatói forgalomnak a web portál oldalaira történő átvezetéséről
 - Az oldal látogatottságának folyamatos méréséről és elemzéséről

- 4.2.2 **Felhasználói Instagram oldal** szolgáltatás:
- i. A Felhasználóra jellemző Instagram profil kialakítása
 - ii. Instagram menedzsment
 - iii. Meghatározott számú, előre egyeztetett terv szerinti bejegyzés közzététele
 - iv. Instagram hirdetések kezelése
- 4.3 **Google Cégprofil-kezelő** működtetés
- i. A Felhasználóra jellemző Google Cégprofil kialakítása
 - ii. Cégprofil adatainak folyamatos frissítése
 - iii. Meghatározott számú, előre egyeztetett terv szerinti bejegyzés közzététele

5 ONLINE MARKETING SZOLGÁLTATÁSOK

- 5.1 **Google Ads kampánymenedzsment:** Szolgáltató előre egyeztetett hirdetési keret terhére Ads kampányokat készít és menedzsel a Felhasználóval egyeztetett konverziós cél elérése érdekében.
- 5.2 **Hírlevél Szolgáltatás:** Szolgáltató a Felhasználó részére gyűjtött, vagy a Felhasználó által gyűjtött címlista számára adott rendszerességgel és egyeztetett tartalommal, a Felhasználó felhatalmazása alapján és nevében hírlevelek készít és küld ki.
- 5.2.1 A kiküldött hírlevelekkel kapcsolatos elemzéseket a Felhasználóval egyeztetett szempontok szerint és gyakorisággal elemzi és az eredményeket ismerteti a Felhasználóval

6 HAGYOMÁNYOS (OFFLINE) MARKETING SZOLGÁLTATÁSOK

- 6.1 **Közvetlen levél (DM), Szórólap szolgáltatás:**
- i. Tervezés – a marketing anyag tartalmának, terjesztési módjának, arculatának megtervezése
 - ii. Grafikai munkák – a jóváhagyott terv alapján a szükséges grafikai munkák megvalósítása
 - iii. Nyomdai előkészítés – az elkészült kreatív nyomdai megvalósítása, hajtogatása, borítékolása
 - iv. Adatbázis műveletek, adatjavítás – a Felhasználó által a Szolgáltatónak adatkezelésre átadott címlista szükség szerinti javítása, a megadott szempontok szerinti szűrése, terjesztési címzéshez történő előkészítése
 - v. Terjesztés – Az egyeztetett terjesztési módszernek megfelelően a marketing anyagnak a célközönséghez történő eljuttatása
- 6.2 **Újsághirdetés szolgáltatás:** Szolgáltató – a Felhasználó által meghatározott újságokban, gyakorisággal és tartalommal – hirdetéseket, PR és szakmai cikkeket jelentet meg. A szolgáltatás a hirdetésekkel kapcsolatos feladatokat foglalja magában, a hirdetési költségek Felhasználót terhelik. Szolgáltató – külön díjazás fejében vállalja a Felhasználó által meghatározott témában a hirdetési tartalom előállítását is.
- 6.3 **Közterületi és BTL kampányok kezelése:** Szolgáltató – a Felhasználó által meghatározott média felhasználásával és tartalommal – hirdetéseket, és egyéb tartalmat jelentet meg. A szolgáltatás a kampányokkal kapcsolatos feladatokat foglalja magában, a hirdetési, terület és terembérleti, gyártási költségek a Felhasználót terhelik. Szolgáltató teljes kampány lebonyolítást külön díjazás fejében vállal a Felhasználó által meghatározott témában.

7 ÜGYFÉLKEZELÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

- 7.1 **Központi ügyfélszolgálat:**
- 7.1.1 Szolgáltató díjmentesen hívható központi ügyfélszolgálati telefonszámot működhet, amelyet Felhasználó marketing kampányaiban és normál működése során – a forgalmi díjak külön kiszámlázása mellett – használhat fel.
- 7.1.2 Szolgáltató normál díjazású, „szép” számú központi ügyfélszolgálati telefonszámot működhet, amelyet Felhasználó marketing kampányaiban és normál működése során – használhat fel.
- 7.1.3 Szolgáltató ügyfélszolgálati asszisztenst foglalkoztat, a Felhasználó kampányaiban és normál működése során felmerülő,
- i. A Szolgáltató központi telefonszámaira érkező hívásokkal kapcsolatban felmerülő ügyfélirányítás
 - ii. Ügyfél utánpótlás, illetve
 - iii. A Felhasználó által biztosított adatbázis alapján megvalósítandó Telemarketing kampányok lebonyolítása céljából

Tervezési és konzultációs szolgáltatások

Szolgáltató – esetenként közreműködő alvállalkozók bevonásával az alábbi szolgáltatásokat teszi elérhetővé a Felhasználó számára:

7.2 Konzultáció az alábbi témakörökben:

- i. Jog
- ii. Egészségügyi szabályozás
- iii. Szervezetfejlesztés
- iv. Adózás
- v. Pályázat
- vi. Értékesítés
- vii. Marketing
- viii. Informatikai megoldások

8.2 Tervezés, megvalósítás és képzés az alábbi témakörökben:

- i. Egyedi: PR cikk, hirdetés, blog bejegyzés, közösségi média post
- ii. Dizájn elemek tervezése és megvalósítása
- iii. Értékesítési, marketing, HR, stb... képzés

8 VÁSÁRLÓI KÖZÖSSÉG

Szolgáltató – esetenként közreműködő alvállalkozók bevonásával az alábbi megosztott szolgáltatásokat és kedvezményes beszerzési forrásokat teszi elérhetővé a Felhasználó számára:

8.1 Szolgáltatások:

- i. Szolgáltatóval szerződött Ügyvédi iroda szolgáltatásai
- ii. Cofidis Egészség hitel
- iii. Pályázatírói szolgáltatások

8.2 Beszerzés:

- i. Vállalatirányítási rendszer licenz
- ii. Hirdetési lehetőség országos terjesztésű, vagy sugárzású médiában
- iii. Halláscentrum felszerelések
- iv. Hallásgondozási termékek