

Terméktámogatás Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek

- Terméktámogatási szolgáltatás nyújtására -

Utolsó változás időpontja: 2021. október 12.

Annak érdekében, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeinkben (a továbbiakban: „**ÁSZF**” vagy „**Szerződés**”) bekövetkező változások könnyen nyomon követhetők legyenek, az alábbi táblázatban összefoglaljuk a változásokat, hatálybalépésük megjelölésével, valamint a változás rövid leírásával:

Verzió	Hatályos időszak	Változás	Letöltés
v1	2021.10.12.-	Kezdeti verzió	

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: “**ÁSZF**”) célja, hogy szabályozza a

Cégnév: **META-INF Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhely: **1192 Budapest, Taksony utca 6. fszt. 1.**

Cégbjegyzékszám: **01-09-170431**

Adószám: **13024583-2-43**

Nyilvántartja: **Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**

Képviseli: **Gáspár Attila és Hegyi Tibor ügyvezetők önállóan**

E-mail: info@meta-inf.hu

Web: <https://www.meta-inf.hu/hu/>

(a továbbiakban, mint: “**META-INF**”)

és az általa a jelen ÁSZF alapján nyújtott és alább részletesen ismertetett szolgáltatás igénybevevői (a továbbiakban: “**Felhasználó**”) között létrejövő jogviszonyra irányadó szabályokat.

1. Bevezető rendelkezések

1.1. A META-INF Kft. az Atlassian Pty. (továbbiakban, mint: „**Atlassian**”) gazdasági társasággal kötött megállapodása alapján Gold Marketplace Vendor és az Atlassian Platinum Solution Partner Enterprise minősítéssel rendelkezik.

1.2. A META-INF tevékenysége többek között kiterjed az Atlassian által fejlesztett számítógépes megoldások, illetve ezen rendszerekhez kapcsolódó, azzal kompatibilis szoftveres megoldások, úgynevezett App-ok (a továbbiakban: „**Szoftver**”) fejlesztésére.

1.3. A jelen ÁSZF célja, hogy szabályozza a META-INF és a Felhasználó jogviszonyát, abban az esetben, amennyiben a Felhasználó a META-INF által fejlesztett és általa jogszerű forrásból megvásárolt Szoftverhez terméktámogatási szolgáltatást (továbbiakban, mint: „**Szolgáltatás**”) kíván igénybe venni.

2. Az ÁSZF célja

2.1. Jelen ÁSZF célja, hogy egységes szerkezetben szabályozza a META-INF és az általa fejlesztett Szoftverrel kapcsolatosan terméktámogatási szolgáltatást igénylő, a Szolgáltatás teljesítésére irányuló szerződést kötő, harmadik személy, mint Felhasználó jogait és kötelezettségeit, illetve a felek közötti jogviszonyra vonatkozó szabályokat.

3. A Szolgáltatás nyújtásának feltétele

3.1. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy - a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételtől eltekintve - a Felhasználó rendelkezzen a Szoftverhez jogtiszta forrásból (pl. Atlassian Marketplace; <https://marketplace.atlassian.com/>, vagy pl az App discount program (<https://developer.atlassian.com/platform/marketplace/app-discount-programs/>) keretében academic, community vagy classroom minősítésű Felhasználóként beszerzett) származó licenccel, előfizetéssel. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy a discount program keretében igényelt licence esetén a META-INF Szolgáltatás nyújtási kötelezettsége 5 darab ingyenes próba licenz generálásig áll fenn, ugyanazzal a SEN számmal rendelkező Atlassian alaptermékre generált hatodik ingyenes licenstől kezdődően a META-INF a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatás nyújtására nem kötelezhető.

3.2. A félreértések elkerülése végett a META-INF rögzíti, hogy Szoftverek alatt a <https://marketplace.atlassian.com/vendors/4907/meta-inf-kft> linken, mint a META-INF által fejlesztett Szoftverek értendőek, amelyek a jelen ÁSZF hatálybalépésének az alább felsoroltak értendőek, a Szolgáltatás igénybevétele kizárólag a META-INF által fejlesztett Szoftverekkel kapcsolatosan lehetséges.

- E-mail This Issue for Jira Server Edition;
- E-mail This Issue for Jira Data Center Edition;
- E-mail This Issue for Jira Cloud Edition;
- Content Exporter Server Edition;
- Content Exporter Data Center Edition;
- Content Exporter Cloud Edition;
- Bug Watcher Notifications Server Edition;
- Advanced Children Display for Confluence Server Edition;
- Vendor Sales Reports Server Edition;
- OdoO Connector for Confluence Server Edition;
- Glass Project Documentation for Jira Server;
- Glass Project Documentation for Jira Data Center;
- Glass Project Documentation for Jira Cloud;
- Glass Information Server Edition;
- Glass Information Data Center Edition;
- Glass Information Cloud Edition;

A META-INF által fejlesztett, elérhető Szoftverek listája a <https://marketplace.atlassian.com/vendors/4907/meta-inf-kft> oldalon is listázásra kerül.

3.3. A Szolgáltatás továbbá kizárólag a fenti 3.2. pontban megjelölt Szoftverek megjelent verzióira vonatkozik, azok alpha, beta vagy egyéb próbaverzióira nem terjed ki.

3.4. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a jelen Szerződés szerinti Szolgáltatás igénybevételének és a szolgáltatás megfelelő módon történő elvégzésének szükséges, de nem elégséges feltétele az Atlassian alaptermék adminisztrátori szintű ismerete, mivel a Szolgáltatásnak nem része az Atlassian alaptermékekkel kapcsolatos ismeretek elsajátításának támogatása, illetve ezen tudás megszerzését a META-INF felé kérés feladása nem helyettesíti, pótolja.

4. A Szolgáltatás tartalma, szolgáltatási időszak

4.1. A Szolgáltatás az alábbi tevékenységek végzését foglalja magában:

- támogatás a Szoftverekkel kapcsolatos installációs problémák megoldásához;
- támogatás a Szoftverekkel kapcsolatos hibák elhárításához;
- a Szoftverekkel kapcsolatosan felmerülő problémákhoz kapcsolódó áthidaló megoldás kidolgozása;
- technikai segítségnyújtás az App-ban használt Java reguláris kifejezésekkel, valamint az Apache Velocity sablonmotorral összefüggésben felmerülő szintaktikai problémákkal kapcsolatosan
- támogatás a Szoftverek funkcióinak, lehetőségeinek megértésében (pl vásárlás előtt, vagy egy eddig nem használt modul feltérképezésekor)
- Szoftverrel kapcsolatos felhasználói igény megvalósítására megoldás kidolgozásában való közreműködés
- Platformok közötti (Server-Cloud) költöztetéssel kapcsolatos kérdéseket illető segítségnyújtás

4.2. A Szolgáltatás **nem** foglalja magában:

- a Szoftverek kezelésével kapcsolatos képzés, betanítás nyújtását (amennyiben a Felhasználó ilyen szolgáltatást kíván igénybe venni, úgy az info@meta-inf.hu e-mail címen kérhet ajánlatot);

- a Szoftverek verziófrissítését;
- terméktámogatás nyújtása – beleértve a konfigurációs kérdéseket is – egyéb, nem a META-INF által fejlesztett Atlassian megoldásokkal kapcsolatosan (különösen Jira, Jira Service Management, Jira Work Management, Software Management, Confluence);
- terméktámogatás nyújtása érvényes Szoftver licence vagy előfizetés nélkül;
- terméktámogatás nyújtása egyéb, harmadik fél által fejlesztett appokkal kapcsolatosan;
- terméktámogatás nyújtása olyan verziószámú Szoftverhez, melynek a META-INF által biztosított terméktámogatási ideje lejárt (bővebben: <https://metainf.atlassian.net/wiki/spaces/PLUG/pages/256540673/End+of+Support+Policy>);
- terméktámogatás nyújtása Atlassian rendszerben installált olyan Szoftverhez, melynek Atlassian által biztosított terméktámogatási ideje lejárt (az Atlassian által nyújtott támogatási időről a Felhasználó az [Atlassian weboldalon](#) tájékozódhat);
- a Szoftverhez kapcsolódó általános informatikai, illetve nem a Szoftverhez kapcsolódó kérdések megválaszolása (pl. ami nem a Szoftver működésével függ össze, így különösen HTML formázása, Apache Velocity makrók kódolása, email szolgáltatásokkal kapcsolatos problémák megoldása, azok konfigurálása). Jelen pont alól kivételt képeznek a META-INF által a Szoftverhez kapcsolódóan kibocsátott hivatalos dokumentációban szereplő jogyakorlatok (best practice);
- a Szoftver adatbázis manuális módosításával kapcsolatos bármilyen kérdés, vagy ilyen tevékenység utáni problémák javítása. Jelen pont alól kivételt képez a META-INF hivatalos dokumentációjában szereplő megoldások szerinti módosítások (pl.: server-cloud migrációs menetrend stb.).

4.3. A META-INF a jelen ÁSZF alapján nyújtott Szolgáltatást Közép-európai idő (CET) és Közép-európai nyári idő (CEST) szerint délelőtt 9 és délután 5 óra között nyújtja. Amennyiben a Felhasználó által megtett Igénybejelentés adott napon délelőtt 9 óra előtt érkezik be, úgy azt úgy kell tekinteni, hogy az adott napon délelőtt 9 órakor érkezett be. Amennyiben az Igénybejelentés adott napon délután 5 óra után érkezett a META-INF-hez, úgy azt a következő nap délelőtt 9 órakor beérkezett igénynek kell tekinteni.

4.4. A META-INF a Szolgáltatást hétvégén, munkaszüneti napokon, illetve magyar nemzeti ünnepnapokon (január 1. – újév; március 15 – az 1848-as forradalom ünnepe; nagypéntek és húsvét; május 1. – a munka ünnepe; pünkösd; augusztus 20. – az államalapítás ünnepe; október 23. – az 1956-os forradalom ünnepe; november 1. – mindenszentek; december 25-26 – karácsony) nem nyújtja. Az előbbiektől a META-INF saját belátása szerint, kapacitásának függvényében, amennyiben azt különösen fontos ok indokolja kivételt tehet.

4.5. A META-INF a Szolgáltatás keretében arra vállal kötelezettséget, hogy a Felhasználó által részére megküldött Igénybejelentésre – figyelemmel a 6.4. pontban írtakra – legfeljebb annak beérkezését követő 2 munkanapon belül válaszol (first response time). Ez utóbbi azonban – mivel a Felhasználó által bejelentett probléma megoldása adott esetben ennél több időt vehet igénybe, tekintettel arra hogy a komplex problémák kivizsgálására, esetleges fejlesztés igénylő feladatok megvalósítása során már az analízis fázisában is különböző szerepkörben dolgozó munkatárs harmonikus együttműködésére van szükség, amely akár jelentősen több időt is igénybe vehet – nem jelenti azt, hogy a Felhasználó által megjelölt probléma ezen időtartamon belül megoldásra kerül. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy a probléma megoldására határidőt vállalni nem tud, kizárólag konkrét esetekben a probléma kivizsgálását követően adhat becslést a várható javításra. Ennek elmaradása esetén a Felhasználó a META-INF-el szemben a Felhasználó semmilyen igényt nem érvényesítheti. A META-INF tájékoztatja továbbá a Felhasználót, hogy amennyiben az Atlassian egy hibát kritikus hibának jelöl meg, abban az esetben 1 munkanapon belül válaszol (first response time) az Atlassian megkeresésre.

4.6. A META-INF a jelen Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatást kizárólag írásban, magyar és angol nyelven nyújtja. A META-INF a Szolgáltatást írásbelitől eltérő más módon (pl. képernyőmegosztás vagy távoli rendszerelérés útján) kizárólag saját döntése alapján és csak kivételes esetben nyújtja, amennyiben megítélése szerint a Szolgáltatás írásbeli nyújtása nem vezetne eredményre vagy írásos úton a probléma nem azonosítható.

4.7. Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatást a fenti 4.3-4.6. pontokban rögzítettektől eltérő, illetve annál kedvezőbb feltételekkel kívánja igénybe venni, úgy arra külön díj fizetése mellett, a META-INF-el kötött külön, egyedi megállapodás alapján van lehetősége, mely esetben a felek jogviszonyára jelen ÁSZF szabályai a külön megállapodás szerinti eltérésekkel alkalmazandóak. A Felhasználó a kedvezőbb feltételek szerinti Szolgáltatás iránti igényét az info@meta-inf.hu e-mail címen jelezheti a META-INF részére.

4.8. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy abban az esetben amennyiben a Felhasználó bármely módon manuálisan módosítja az alaptermék (Confluence, JIRA), vagy a META-INF termék adatbázisát, illetve mindezek forráskódját, amelyre a jelen ÁSZF szerinti termék támogatási szolgáltatás kiterjed, az a jelen ÁSZF súlyos szerződésszegésének minősül és a META-INF jogosult a terméktámogatási szolgáltatás további nyújtását azonnali hatállyal megszüntetni. Jelen pont alól kivételt képez azon eset, amennyiben a Felhasználó a jelen pont szerinti módosítás a META-INF által közzétett hivatalos leírás pontos alkalmazása miatt következett be.

5. A Felek jogai és kötelezettségei

5.1. A felek jogait és kötelezettségeit jelen ÁSZF általános jelleggel szabályozza.

5.2. A META-INF a Szolgáltatást kizárólag a 3.2. pontban megjelölt Szoftverek és csak az 4.1. pontban meghatározott körben köteles nyújtani.

5.3. A Felhasználó az Igénybejelentését a META-INF által erre a célra rendszeresített, a <https://metainf.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1> linken elérhető portálon vagy a support@metainf.atlassian.net e-mail címen köteles bejelenteni.

A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy tapasztalata szerint az ügyfélportálon keresztül leadott igények gyorsabban oldódnak meg a bejelentőfelülettel integrált tudásbázis és a probléma megoldásához szükséges információk azonnali begyűjtését támogató kötelező mezőknek köszönhetően. Ezért javasoljuk az ügyfélportál használatát.

5.4. A Felhasználó az Igénybejelentésben köteles megjelölni

- hogy a Szolgáltatást mely Szoftver(ek) vonatkozásában kívánja igénybe venni, és köteles a felmerült problémával kapcsolatos valamennyi lényeges információt a META-INF rendelkezésére bocsátani;
- Az Atlassian alaptermék verziószámát;
- a Szoftver verziószámát;
- a probléma első észlelésének időpontját;
- a probléma részletes leírását;
- A Szoftver licenzhez kötődő SEN számot;

5.5. A META-INF az Igénybejelentés megvizsgálását követően az alábbiak Felhasználó általi rendelkezésre bocsátását kérheti::

- képernyőfotók;
- log fájlok;
- eredeti e-mailek;
- HTML formátumú sablonok (amennyiben van ilyen);
- a konfigurációra vonatkozó adatok és képek;
- felhasználói információk hozzájárulásokkal kapcsolatosan (pl. adatkezelési tájékoztató linkelése)

5.6. Amennyiben a Felhasználó nem szolgáltatja valamennyi a fenti 5.4. pontban megjelölt információt vagy a szolgáltatott információk nem elegendőek a probléma felismeréséhez, illetve megoldási javaslatok kidolgozásához a META-INF jogosult az 5.5. pontban megjelölt további információt kérni a Felhasználótól. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy a 4.5. pontban írt válaszadási határidő azon a napon kezdődik, amikor valamennyi a probléma kivizsgálásához szükséges információ rendelkezésre áll. Amennyiben a Felhasználó a META-INF kérésére a további adatokat, információkat a kéréstől számított 10 napon belül nem bocsátja a META-INF rendelkezésére, úgy az adott Igénybejelentést a META-INF lezártnak tekinti és a Felhasználó az adott problémát új Igénybejelentés során jogosult csak jelezni. A Felhasználó késedelme esetén a META-INF nem eshet késedelembe és a Felhasználó késedelméért nem tartozik felelősséggel.

5.7. Amennyiben az technikailag lehetséges, és a bejelentés kivizsgálását nem hátráltatja, a Felhasználó az adatokat és információkat oly módon köteles a META-INF rendelkezésére bocsátani, hogy azokból valamennyi személyes adat törlésre kerüljön vagy lehetőség szerint olyan mértékig anonimizálásra kerüljön, hogy az egy meghatározott személyre való következtetést kizárja. Ennek elmaradásából eredő valamennyi esetleges kár viselésére a Felhasználó köteles és köteles a META-INF-et harmadik személyek igénye alól mentesíteni.

5.8. Amennyiben valamennyi, a probléma kivizsgálásának megkezdéséhez szükséges információ a META-INF rendelkezésére áll, úgy a META-INF köteles első válaszát a 4.5. pontban rögzített határidőn belül megküldeni, melyben értesíti a Felhasználót:

1. a probléma megoldására tett javaslatairól, a Felhasználó által szükséges intézkedések megtételéről és azok módjáról; vagy
2. arról, hogy a probléma kivizsgálása a 4.5. pont szerinti időtartamnál több időt vesz igénybe, esetlegesen megjelölve a probléma kivizsgálásához és megoldási javaslatok kidolgozásához szükséges időtartamot

5.9. Amennyiben az Igénybejelentés szerinti probléma megoldására a fenti 5.8. pont 2) alpontja szerint kerül sor, úgy a META-INF törekedni köteles arra, hogy az általa megadott határidőn belül a probléma megoldására javaslatot dolgozzon ki. A META-INF törekszik rá, hogy a Felhasználót értesíti, amennyiben az általa esetlegesen vállalt határidőig történő teljesítést valamilyen körülmény akadályozza, megjelölve annak okát. Az előbbi esetben a META-INF tájékoztatja a Felhasználót az általa esetlegesen vállalt új teljesítési határidőről.

5.10. Amennyiben a META-INF megítélése szerint a 4.7. pont rendelkezései az Igénybejelentés szerinti probléma kivizsgálása írásbeli kommunikáció útján nem lehetséges és ezért képernyőmegosztás vagy távoli rendszerelérés alkalmazása válik szükségessé, illetve a META-INF álláspontja szerint a probléma forrása ilyen úton felmérhető, úgy a Felhasználó köteles az ehhez szükséges feltételeket biztosítani. Amennyiben és ameddig a Felhasználó a feltételeket nem biztosítja, úgy és addig a META-INF nem köteles a Szolgáltatást nyújtani. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, egyes problémák csak egy adott platformon vagy harmadik fél szoftverével kombinálva merülnek fel, melyet a META-INF a saját rendszerkörnyezetében nem tud reprodukálni. Az előbbire tekintettel a képernyőmegosztás, illetve a távoli rendszer elérés alkalmazása melletti döntés azon a feltételezésen alapul, hogy a probléma ilyen úton reprodukálható, így az lehetővé teszi

a probléma mibenlétének feltérképezését, illetve ezt követően megoldási lehetőségek kidolgozását. Ennek ellenére a META-INF nem tudja garantálni, hogy a problémát az előbbi módszerekkel el tudja hárítani. A META-INF tájékoztatja továbbá a Felhasználót, hogy távoli elérés alkalmazása kizárólag a Felhasználó jelenlétével, felügyeletével történik, a META-INF nem használja (és nem is igényli az elérés működőképességét) a távoli elérést a Felhasználó felügyelete és jelenléte nélkül.

5.11. Amennyiben a META-INF a probléma – bármely úton történő – kivizsgálása során azt észleli, hogy a problémát az okozza, hogy a Felhasználó rendszerei, illetve az általa fenntartott infrastruktúra nem felelnek meg a Szoftver futtatásához szükséges minimális rendszerkövetelményeknek, illetve egyéb technikai feltételeknek, úgy ezek biztosításáról a Felhasználó köteles gondoskodni. A Felhasználó kérésére a META-INF tájékoztatást nyújt a Szoftver optimális futtatásához szükséges ajánlott rendszerkövetelményekkel kapcsolatosan.

5.12. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy jogosult új funkciók megvalósítására való igényt (feature request) jelezni a META-INF részére, ám ezen igényeket a META-INF nem köteles ténylegesen megvalósítani, azokat elfogadni. Amennyiben azonban saját hatáskörén belül a META-INF úgy dönt, hogy elfogadja az igényt, abban az esetben sem terheli annak kötelezettsége, hogy az új funkciót egy előre meghatározott időpontig megvalósítsa, azonban a META-INF-nek lehetősége van a funkció elkészülésére vonatkozóan becslést adni, azonban ez semmilyen kötő erővel nem rendelkezik, tehát ennek elmaradása esetén a Felhasználó semmilyen igénnyel nem léphet fel a META-INF-fel szemben.

5.13. A Felhasználó a Szolgáltatás nyújtásának módjával kapcsolatban nem jogosult a META-INF részére utasítást adni.

5.14. A META-INF a Szolgáltatást az elvárható legnagyobb gondossággal, a Felhasználó érdekeit szem előtt tartva a legmagasabb szakmai színvonalon köteles nyújtani. Annak ellenére, hogy a META-INF minden tőle telhetőt megtesz, hogy a Szolgáltatást teljesítse, előfordulhat, hogy az Igénybejelentésben megjelölt problémára nem talál megoldást.

5.15. A META-INF a Szolgáltatás teljesítése során a Felhasználótól kapott információkat és a Szolgáltatás teljesítése során készített dokumentációkat köteles bizalmasan kezelni. A META-INF a Szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott információkat csak a Szolgáltatás teljesítésének céljából használhatja fel, csak a Szolgáltatás teljesítésében résztvevő személyeknek és szervezeteknek adhatja át, kizárólag az ÁSZF teljesítéséhez szükséges mértékben. A META-INF a tudomására jutott információkat más célra nem használhatja fel.

5.16. A META-INF a Szolgáltatás nyújtásához a Felhasználó hozzájárulása nélkül jogosult alvállalkozókat igénybe venni. A META-INF az igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna.

5.17. A META-INF nem köteles a Szolgáltatást olyan Szoftverrel kapcsolatosan nyújtani, amelyre vonatkozóan a Felhasználó licencének, vagy előfizetésének érvényessége megszűnt.

5.18. A META-INF nem köteles továbbá a Szolgáltatást olyan verziószámú Szoftverrel kapcsolatosan nyújtani, amelyre a terméktámogatási idő lejárt. Amennyiben a META-INF azt észleli, hogy a Felhasználó olyan verziószámú Szoftverrel kapcsolatosan tesz Igénybejelentést, melyre a terméktámogatási idő lejárt, úgy köteles erre a Felhasználó figyelmét felhívni, továbbá jogosult az Igénybejelentés teljesítését megtagadni. Az adott Szoftverhez kapcsolódóan a META-INF jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatást jogosult mindaddig felfüggeszteni, amíg a Felhasználó nem rendelkezik olyan verziószámú Szoftverhez tartozó licenccel, melynek terméktámogatási ideje még nem járt le.

5.19. A META-INF tájékoztatja továbbá a Felhasználót, hogy a Szolgáltatást abban az esetben sem nyújtja amennyiben az Atlassian alaptermék support támogatása az Atlassian End Of Support Policy-je alapján bármely okból lejárt, függetlenül attól, hogy az adott Szoftver milyen verziószámmal rendelkezik.

5.20. A Felek megállapodnak, hogy a Felhasználó jelezheti a META-INF részére, hogy amennyiben az általa tett Igénybejelentések legfeljebb 20 %-a vonatkozásában nem tudta a META-INF tartani a 4.6. pontban vagy a 5.7. pont 2) alpontja szerinti válaszban esetlegesen meghatározott határidőt egy éves időtartam figyelembe vételével, amely esetben a META-INF köteles kivizsgálni a jelzés jogosságát. Amennyiben ezen kivizsgálás eredményeképpen úgy ítéli meg, hogy egyetért a Felhasználó jelzésével, abban az esetben a következő esedékes díjból egyedi mérlegelés alapján 20 % és 50 % közötti kedvezményt biztosít a Felhasználó részére. Ezen túlmenően további kártérítési igénnyel a Felhasználó nem fordulhat a META-INF felé. A Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy a jelen pontban foglalt kedvezményt megfelelő kártérítésnek ismeri el és lemond arról, hogy az ezt meghaladó kárát a META-INF-fel szemben érvényesítse.

5.21. A Felhasználó a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatást kizárólag saját érdekében jogosult igénybe venni. A Felhasználó a jelen ÁSZF szerinti jogait és kötelezettségeit a META-INF külön írásbeli engedélye nélkül nem jogosult harmadik személy(ek)re átruházni. Jelen pont alól kivételt képez az az eset, amennyiben a Felhasználó nevében egy Atlassian Solution Partner jár el, amely esetben ezen a Felhasználó nevében és megbízásából az Atlassian Solution Partner is jogosult a Szolgáltatás igénybe vételére, kizárólag olyan Felhasználó érdekében aki rendelkezik a META-INF-nél aktív terméktámogatási szolgáltatással.

6. Felelősség és annak korlátozása

6.1. A Felhasználó felelős minden olyan kárért, amely az általa adott szakszerűtlen és nem teljeskörű információkból ered.

6.2. A META-INF felelőssége a hatályos jogszabályok szerint számítandó, amelynek maximális mértéke a Szoftver licenccel vagy az előfizetéssel kapcsolatosan fizetendő díj összege, de legfeljebb a META-INF felelősségbiztosítása alapján káreseményenként kifizetendő legnagyobb összeg, amellyel összefüggésben a Felhasználónak kára keletkezett.

6.3. A META-INF kijelenti, hogy a Szolgáltatás végzéséhez kapcsolódóan felelősségbiztosítással rendelkezik 20.000.000,- Ft összeghatárig, a biztosítás kötvényszáma 95595002093177800 (Generali Biztosító Zrt).

6.4. Egyik fél sem tartozik a másik félnek felelősséggel, amennyiben a hibás fél szerződésszegését vis maior okozta.

6.5. A jelen ÁSZF értelmében vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, mindkét fél ellenőrzési körén kívül álló, a jelen ÁSZF létrejötte után bekövetkező, annak teljesítését lehetetlenné tevő, vagy késleltető esemény, amelyet a felek a Szerződés kötések, vagy azt megelőzően nem láthattak előre, és nem háríthattak el, és amely nem vezethető vissza a szerződő felek magatartására vagy mulasztására. Vis maiornak minősülnek különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetek:

- természeti katasztrófák (pl. árvíz, földrengés, vihar);
- tűzvész, robbanás, tömeges megbetegedés (járvány);
- kormányzati intézkedés;
- háború, háborús cselekmények (függetlenül attól, hogy fennáll-e hadiállapot vagy sem);
- forradalom, felkelés, zavargások, polgárháború, vagy terrorcselekmények;
- általános országos sztrájk;
- járványügyi intézkedések, így különösen járványügyi intézkedésként elrendelt kijárási korlátozás, tilalom, valamint az ezzel összefüggésben bármely fél által elrendelt otthoni munkavégzés, illetve bármely olyan a felek által hozott intézkedés, amely összefüggésben áll a járványügyi szakemberek által a személyes kapcsolatok csökkentésére irányuló javaslataival (személyes jelenléteket igénylő feladatteljesítés felfüggesztése).

6.6. Nem jelent szerződésszegést, amennyiben a kötelezettségek szerződésszerű teljesítését vis maior esemény akadályozza vagy korlátozza.

6.7. Amennyiben vis maior esete következik be, akkor az erről tudomást szerző félnek haladéktalanul írásban kell értesítenie a másik felet. A 10 munkanapot meghaladó vis maior helyzet esetén a vis maiorral érintett fél köteles megjelölni a teljesítés várható időpontját. A vis maior esetről tudomást szerző fél a fenti tájékoztatás elmulasztásából eredő kárért helytállni tartozik a másik fél felé, amelynek maximális mértéke META-INF esetén a 6.2. pont szerinti összeg.

6.8. Vis maior esemény befejeződését követően a késedelembe esett fél a további késedelem megelőzése érdekében köteles a lehető leghamarabb folytatni a teljesítést.

6.9. A Felek megállapodnak, hogy jelen ÁSZF értelmében vis maiornak tekintendő és ezen időszak alatt nem kötelezhető a META-INF a Szolgáltatás nyújtására, amennyiben az Atlassian Cloud rendszere bármely okból nem működik, az nem elérhető, tekintettel arra, hogy a META-INF felülete, amelyen keresztül a Szolgáltatás elérhető ezen Atlassian Cloud rendszeren működik. Ezen esetben a jelen ÁSZF 4.5. pontjában meghatározott időpontok azt követő munkanapon kezdődnek, amelyen az Atlassian Cloud rendszer működése helyreállt.

7. Titoktartás

7.1. Jelen Szerződés ténye, valamint a Szerződés teljesítése során megismert, a másik fél működéséhez, tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult gazdasági, pénzügyi, piaci vagy biztonsági érdekét sértene vagy veszélyeztetné a felek üzleti titkát képezi. Erre tekintettel üzleti titok különösen, de nem kizárólagosan a) know-how, b) a felek alkalmazottainak, partnereinek, megbízottjainak, alvállalkozóinak, beszállítóinak adatai c) szoftver forráskód d) a felek pénzügyi és egyéb üzleti műveleteivel, ügyleteivel kapcsolatos információk stb.

7.2. A felek a tudomásukra jutó titkokat a vonatkozó jogszabályokra és a jelen Szerződésben foglaltakra figyelemmel kötelesek kezelni. A felek titoktartási kötelezettségük körében a tudomásukra jutott adatokat tisztességtelenül nem használhatják fel, illetéktelen személy részére nem tehetik hozzáférhetővé, nem adhatják át, nem közölhetik, valamint nyilvánosságra nem hozhatják.

7.3. A felek vállalják, hogy a jelen Szerződésben foglaltakat időbeli korlátozás nélkül titokban tartják, azokat a másik fél előzetes írásbeli engedélye nélkül harmadik személynek semmilyen formában nem hozzák tudomására.

7.4. A titoktartási kötelezettség a jelen Szerződés megszűnését követően is időkorlátozás nélkül áll fenn és teljes mértékben érvényben marad.

7.5. A titoktartás alól kivételt képez az az eset, amikor valamelyik fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra a fenti adatok valamelyikét. A felek kötelesek minden olyan esetről haladéktalanul tájékoztatni egymást, amikor bíróság vagy hatáskörében eljáró egyéb hatóság jogszerű megkeresése alapján a fentiekben megjelölt bármely információt kényszerül átadni a bíróság vagy hatóság részére.

7.6. A titoktartás nem korlátozza a feleknek azt a jogát, hogy a jelen Szerződésről és az abban foglaltakról hivatásos jogi tanácsadójukat és könyvelőjüket tájékoztassák azzal, hogy a titoktartási kötelezettség ezekre a személyekre is kiterjed. Felek a hivatásos jogi tanácsadójuk és könyvelőjük adatkezeléséért és titoktartásáért, mint sajátjukért felelnek.

7.7. A felek kijelentik, hogy a tisztességtelen piaci magatartás és [versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény](#) 4. § rendelkezéseit magukra nézve kötelezőnek tekintik, továbbá tisztában vannak [az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény](#) („**Titok tv.**”) 1. § (1) bekezdésben jelölt üzleti titok fogalmával, valamint ismertek előttük [az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény](#) és a Titok Tv. üzleti titokra, annak megszegése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó rendelkezései. A Felek tisztában vannak a Büntető Törvénykönyvről szóló [2012. évi C. törvény](#) és a Titok tv. üzleti titok megsértésére vonatkozó szabályai.

7.8. A META-INF köteles a Szolgáltatás teljesítése során a Felhasználóval kapcsolatosan tudomására jutott, az üzleti titok körébe tartozó adatokat, információkat, iratokat és egyéb dokumentumokat bizalmasan kezelni és őrizni. A META-INF ezeket csak a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben jogosult megismerni, és jogosult a Szoftverre vonatkozó terméktámogatási idő lejártát követő 2. év december 31. napjáig megőrizni, ezt követően a Felhasználó részére visszaszolgáltatni vagy véglegesen törölni. A visszaszolgáltatási és törlési kötelezettség a Szerződés megszűnése esetén megfelelően irányadó.

7.9. A Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy az általa a META-INF részére átadott információk felhasználására és META-INF részére történő átadására kellő felhatalmazással rendelkezzet. Amennyiben ezen nyilatkozata valótlanak bizonyulna, úgy kötelezettséget vállal arra is, hogy a META-INF-et mentesíti a hátrányos következmények alól, helyette szükség esetén teljes mértékben helytáll.

8. Adatvédelem

8.1. A jelen Szerződéshez kapcsolódó személyes adatok kezelésének jogalapja, a jelen Szerződés megkötése és annak teljesítése, illetve a felek jogos érdeke a kapcsolattartás az együttműködés megvalósítása érdekében, valamint – például számlázás esetén – jogszabályi kötelezettség teljesítése. A felek a magukkal kapcsolatosan a másik félhez meghatározott, így különösen jelen Szerződés teljesítése és kapcsolattartás célból továbbított személyes adatok tekintetében egymás vonatkozásában adatfeldolgozónak minősülnek és adatfeldolgozó tevékenységük ellátása során más adatfeldolgozót a hatályos adatvédelmi jogszabályi előírásoknak megfelelően nem vesznek igénybe. A felek a másik féllel kapcsolatosan tudomásukra jutott személyes és egyéb adatokat a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelemről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46 EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, Európai Parlament és Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelet (általános adatvédelmi rendelet, General Data Protection Regulation, a továbbiakban: „**GDPR**”), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény („**Infotv.**”), valamint egyéb adat- és titokvédelmi szabályok előírásainak megfelelően jogosultak feldolgozni, és sem a jelen Szerződés időbeli hatálya, érvényessége alatt, sem annak megszűnését követően a jelen Szerződésben foglalt jogviszonytól eltérően, a másik fél engedélye nélkül, saját, valamint harmadik személyek céljaira nem használják fel, harmadik személyek számára nem teszik hozzáférhetővé, azzal egyéb módon sem élnek vissza.

8.2. A META-INF adatkezelésével kapcsolatos további információk a META-INF vonatkozó Adatvédelmi Szabályzatában találhatóak, amely a következő címen érhető el: <https://www.meta-inf.hu/hu/adatvedelmi-szabalyzat>

8.3. A felek tevékenységi körükben kötelesek gondoskodni az adatok biztonságáról, kötelesek továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek a GDPR és az Infotv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Felek vállalják, hogy a másik Fél által átadott személyes adatokat megfelelő intézkedésekkel védik különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

8.4. A META-INF köteles különös figyelmet fordítani arra, hogy a Szolgáltatás teljesítése során általa megismert személyes adatokat védje a jogosulatlan hozzáféréstől, törléstől, megsemmisüléstől, sérüléstől stb.

8.5. A jelen Szerződés teljesítése során a META-INF a Szoftveren belül tárolt személyes adatokhoz férhet hozzá, továbbá a META-INF a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban is kapcsolatba kerülhet személyes adatokkal. A META-INF a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan – a Felhasználó kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül – semmilyen adatkezelési műveletet nem végezhet, az adatokat nem módosíthatja, nem továbbíthatja, nem törölheti. A META-INF a Szolgáltatás nyújtása során köteles továbbá gondoskodni, hogy a

Szolgáltatás nyújtása során tudomására jutott személyes adatokat védje a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. A META-INF haladéktalanul köteles a Felhasználót értesíteni, amennyiben az előbbi események valamelyikét észleli.

9. Az ÁSZF megszűnése és megszüntetése

9.1. A jelen ÁSZF a Felek között azon a napon lép hatályba, amely napon a Felhasználó új licence-t vásárol valamely META-INF Szoftverhez kapcsolódóan, vagy azt megújítja, meghosszabbítja, illetőleg azt upgradeli, downgradeli. A jelen ÁSZF és annak esetleges módosításai a Felhasználó vonatkozásában továbbá abban az esetben is hatályba lépnek minden további cselekmény nélkül, amennyiben community licence keretében új EVAL kulcsot generál, vagy ha megkeresést küld be a <https://metainf.atlassian.net/serviceesk/customer/portal/1> oldalon keresztül.

9.2. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy a jelen ÁSZF-et bármikor módosíthatja, azonban a módosítás hatályba lépését megelőző harminc nappal az új verziót a <https://metainf.atlassian.net/serviceesk/customer/portal/1> oldalon közzéteszi.

9.3. A META-INF és a Felhasználó között jelen ÁSZF szerint fennálló jogviszony megszűnik, amennyiben a Felhasználónak a Szoftverrel kapcsolatos licence vagy előfizetési bármilyen okból megszűnik, lejár vagy egyéb módon érvényét veszti, továbbá a jelen Szerződés 4.9-es pontjában szabályozottak szerint.

10. Kapcsolattartás

10.1. Amennyiben jelen ÁSZF kifejezetten másként nem rendelkezik a felek közötti hivatalos és elsődleges írásbeli kapcsolattartás az e-mail kommunikáció. Jelen ÁSZF tekintetében a faxon történő esetleges kommunikáció nem tekintendő írásbeli kommunikációnak.

10.2. Az értesítés

- személyes kézbesítés esetén az átadással;
- e-mail esetén a megérkezést követő két nap elteltével;
- ajánlott tértivevényes postai feladás esetén a postára adást követő két nap elteltével
- ha valamely értesítést munkanapokon közép-európai idő szerint 9:00 és 17:00 közötti időn túl kézbesítik, akkor az értesítés a következő munkanapon minősül kézbesítettnek

10.3. A felek kötelesek egymást haladéktalanul írásban értesíteni a kapcsolattartási adataikban bekövetkező változásokról. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a mulasztó fél felelősséggel tartozik.

11. Vegyes Rendelkezések

11.1. Az a tény, ha a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek minősül, vagy vélhetően érvénytelenné fog válni a jövőben, nem érinti azoknak, mint egésznek az érvényességét. Az érvényben maradó részeket a részleges érvénytelenségre való tekintet nélkül kell értelmezni és végrehajtani. Ilyen esetben a felek kötelesek jóhiszeműen tárgyalásba bocsátkozni annak érdekében, hogy mindkét fél gazdasági koncepciójához legközelebb álló megoldással helyettesítsék a rendelkezést. Ugyanezen módon kell eljárni abban az esetben is, ha a jelen ÁSZF nem szabályoz valamely kérdést.

11.2. A jelen ÁSZF képezi a feleknek a szerződés tárgyára vonatkozó teljes megállapodását és egyetértését, és érvénytelenít minden korábbi, a felek közötti képviseletet, egyeztetést és megállapodást a szerződés tárgyának vonatkozásában.

11.3. A META-INF fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatásának fejlesztése, javítása vagy a vonatkozó jogszabályokhoz történő alkalmazkodás, illetve más célból a jelen ÁSZF-et kiegészítse vagy módosítsa. A META-INF a kiegészítésről, illetve módosításról annak hatályba lépését megelőzően tájékoztatja a Felhasználót. A módosítások soha nem visszamenőleges hatályúak.

11.4. Amennyiben a META-INF a jelen ÁSZF szerinti valamely jogát nem, vagy csak részben gyakorolja, nem jelenti azt, hogy a jogról lemondott.

11.5. A META-INF a jelen ÁSZF-ben nem alkalmaz olyan feltételt, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, illetve olyan feltételt sem, amely eltér a Felhasználó és a META-INF között esetlegesen korábban alkalmazott feltételtől. Az előzőekre tekintettel a Felhasználó külön tájékoztatására nem kerül sor.

11.6. A META-INF tájékoztatja a Felhasználót, hogy saját belátása szerint előzetes __ napos értesítés mellett felfüggesztheti vagy beszüntetheti jelen Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásait, azonban ilyen esetben gondoskodik arról, hogy a Szolgáltatások harmadik személy által továbbra is biztosítva legyenek, vagy amennyiben ez nem megoldható abban az esetben megfelelő kompenzációt biztosíthat

a Felhasználó részére, amelynek mértéke azonban nem lehet több a Felhasználó által megfizetett, az adott termékre vonatkozó licence díj a licence időszakból hátralévő időre számított arányos részénél. A Felhasználó elfogadja, hogy ezen kompenzáció részére megfelelő mértékű kompenzáció és további megtérítési igénnyel nem lép fel a META-INF-el szemben.

11.7. Felek a jelen ÁSZF-ből eredő vitáik esetén igyekeznek a felmerült problémákat elsődlegesen tárgyalásos úton megoldani. Amennyiben ésszerű időn belül a jelen ÁSZF-ből eredő vita megoldására nem születik megállapodás, úgy felek megállapodnak, hogy bármely vita eldöntésére, amely a jelen ÁSZF-ből, vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik kikötik Magyarország bíróságainak joghatóságát és – pertárgy értékétől függően – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.

11.8. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, így különösen a magyar Ptk., valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.