



**CONFWARE**  
By AKCongress

# CONFWARE ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK (ÁSZF)

Verziószám: 1.1

Verziótörténet:

Verziószám	Utolsó módosítás	Módosítás
1.0	2022. 10. 07.	
1.1	2022. 11. 30.	Törlési határidő bővítése

## **I. Bevezetés**

- 1.1. Szolgáltató (Akadémiai Kiadó Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 187-189. A épület, III. emelet, adószáma: 11387729-2-43, Cj. 01-10-043151) vállalja a Megrendelésben részletezett szolgáltatásoknak a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint nyújtását a szerződés fennállása alatt Megrendelő számára (továbbiakban: „Szolgáltatás”). Megrendelő és Felek a továbbiakban külön-külön „Fél”, vagy együttesen „Felek”.
- 1.2. A Szolgáltatás nyújtása magában foglalja a *ConfWare* modul(ok) használatba adását, a megrendelt modulok konfigurációját, a megrendelt modulok tesztelését, üzembe helyezését és működtetését, az esetlegesen felmerülő hibák javítását, az Online rendszer működtetését, az ott Megrendelő által tárolt adatok mentését, tárolását, az Online rendszer IT- és adatbiztonságának biztosítását, termékhasználati támogatást, technikai támogatást (ügyfélszolgálat, IT) és/vagy egyéb szolgáltatásokat (pl. fejlesztés).
- 1.3. A Szolgáltatás egyes elemeit, jellemzőit a Felek Megrendelés(ek)ben határozzák meg, amely tartalmazza a megrendelt szolgáltatás részletes leírását többek között a Megrendelő adatait, az esemény adatait, az igénybe vett *ConfWare* modulok listáját és/vagy modul beállításokat (továbbiakban: Online rendszer), egyéb szolgáltatásokat, az esemény kezdetét és végét, kapcsolattartók adatait, a díjtételeket, a fizetés módját és a számlák esedékességét. A jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi a minta Megrendelés.
- 1.4. Felek megállapodnak abban, hogy egy Megrendelés – módosításokkal, mellékletekkel együtt – egy eseményre vonatkozó részletszabályokat tartalmazza és nem fordulhat az elő, hogy egy eseményhez több Megrendelés tartozzon vagy egy Megrendelés több esemény feltételit tartalmazza. A Megrendelés(ek) jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik és kizárólag a Felek egyetértése mellett módosítható(k). Felek tudomásul veszik, hogy amennyiben eltérés tapasztalható a Megrendelés és a jelen ÁSZF rendelkezései között, úgy a Megrendelésben foglaltak az irányadók.
- 1.5. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás alapját képező *ConfWare* szoftver (továbbiakban: „Szoftver”) Szolgáltató kizárólagos tulajdona, melyet a Megrendelő az Interneten keresztül, a Kiadó által biztosított interfészt használva, online módon érhet el és használhatja. A szoftver folyamatosan és rendszeresen frissülő, modulokból felépülő számítástechnikai program, amely működését a Szolgáltató saját üzemeltetésű szerverén biztosítja. Az egyes szoftver modulokat, illetve az általuk ellátott funkciókat a Szolgáltató weboldalán ([www.confware.hu](http://www.confware.hu)) teszi közzé.

## **II. A Szolgáltatás igénybevétele, Felek jogai és kötelezettségei**

- 2.1. A jelen szerződés hatályba lépését követően Szolgáltató haladéktalanul megkezdi az Online rendszer moduljainak konfigurálását a Megrendelésben meghatározott feltételek szerint és az ott megjelölt határidőig az Online rendszert tesztelésre átadja. A konfigurálás teljesítésének határidejét, díját, fizetési feltételeket a Megrendelés tartalmazza. Szolgáltató jogosult a konfigurálási díjat egy összegben, az Online rendszer megrendelését követően, a konfigurálás megkezdésével egyidőben kiszámlázni.
- 2.2. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a konfigurálási díj ellenében csak olyan szolgáltatás igényelhető, amely nem minősül fejlesztésnek. Szolgáltatónak jogában áll annak megítélése, hogy a Megrendelő által megjelölt igények konfigurálás vagy fejlesztés

körébe tartoznak. Amennyiben fejlesztésre van szükség, mert egyedi, személyre szabott megoldások kialakítása szükséges, a Felek a Megrendelésben vagy külön szerződésben szabályozzák a feladat legfontosabb jellemzőit, díját, teljesítési határidejét, fizetési határidőt, stb. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a fejlesztés eredményeként létrejövő elem vagy szoftver-részlet Szolgáltató szellemi terméke, amire tekintettel valamennyi szerzői jog által védett és biztosított jog a Szolgáltatót illeti meg, beleértve a *ConfWare* szoftverbe való integrálás jogát. Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató nem köteles fejlesztést vállalni és jogában áll a fejlesztési kérést visszautasítani.

- 2.3. A konfigurálás és/vagy fejlesztés lezárását követően Szolgáltató az online rendszert ellenőrzésre átadja Megrendelőnek, aki az átadást követően egy hétig, azaz hét naptári napig jogosult azt tesztelni (tesztelési időszak). A tesztelési időszak során feltárt esetleges hibákat Szolgáltató köteles haladéktalanul kijavítani. Nem minősül hibának, ha Megrendelő olyan modul/funkciót hiányol a rendszerből, mely modul/funkció nem része az Online rendszernek, illetve ennek beépítéséről a Megrendelésben nem állapotok meg.
- 2.4. Szolgáltató a tesztelési időszak vagy az azt követő hibajavítások, módosítások Szolgáltató általi végrehajtásának lezárását értesítésben rögzíti, amely jelen Szerződés elválaszthatatlan részévé válik.
- 2.5. Az Online rendszer használatához szükséges hardver és szoftver konfigurációt a Megrendelőnek kell biztosítani.
- 2.6. Szolgáltató a számára rendelkezésre álló egy vagy több adminisztrációs fiókon vagy résztvevői fiókon keresztül a konfigurálás és/vagy fejlesztés tesztelése, véglegesítése, a Megrendelő által meghatározott igények teljesítése vagy a Terméktámogatás (lásd 4. sz. melléklet) biztosítása érdekében eljárhat, pl. a Megrendelő által írásban meghatározott lépéseket, beállításokat megteheti. Az így megtett beállítások, esetleges adatbevitel is az Online rendszer részét képezik. A Szolgáltató által létrehozott, a Szolgáltatáshoz kapcsolódóan használt adminisztrációs fiók Szolgáltató felelősségi körébe tartozik és kizárólag Megrendelő utasítása és a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint járhat el a használata során. Megrendelő felelőssége az utasítása alapján a Szolgáltató által a Terméktámogatás körében tett beállítások, változtatások, adatbevitel, stb. ellenőrzése és nem megfelelőségük esetén módosítási igényének haladéktalan jelzése.
- 2.7. Megrendelő felel a számára létrehozott, vagy az általa létrehozott és fenntartott adminisztrációs fiók(ok) jogszerű használatáért. Megrendelő az adminisztrációs fiókon keresztül az Online rendszer bármely, rendelkezésére bocsájtott részéhez hozzáfér, azt használja, szükség esetén a beállításokat megváltoztathatja. Megrendelő az adminisztrációs fiókhoz kapcsolódó jogosultságokat többszörözheti végtelen számú al-admint létrehozva az általa meghatározott jogosultsági szintekkel, hozzáférésekkel. Az ilyen típusú megosztás, jogosultság beállítás vagy azok visszavonása Megrendelő felelősségi körébe tartozik. A Megrendelés tartalmazza azt az e-mail címet, amelyet Megrendelő a Szolgáltató által létrehozott első Megrendelői adminisztrációs fiókhoz rendel. A Megrendelő első adminisztrációs fiókjának létrehozatala Szolgáltató feladata a konfigurációs beállítások során, valamint a hozzáférési jogosultság biztonságos generálásának biztosítása a továbbiakban. Megrendelő feladata az első adminisztrációs fiókhoz tartozó, Szolgáltató által megadott belépési azonosító (password) haladéktalan megváltoztatása. A Megrendelő számára biztosított adminisztrációs fiók(ok) belépési adatainak védelméért Megrendelő köteles felelősséget vállalni.

- 2.8. Az Online rendszer konfigurációjának lezárását követően a használat, adatokkal feltöltés, törlés Megrendelő feladata, aki az egyes műveletek végrehajtásához támogatást vehet igénybe Terméktámogatás keretében a Megrendelésben foglalt feltételek szerint. Amennyiben Megrendelő adattörlést kér, Szolgáltató az adatokat az Online rendszer akkor létező verziójából törli a korábbi mentések változatlanul hagyása mellett.

### III. A Felek vállalásai

- 3.1. A Szolgáltató a Szolgáltatást „as is” alapon nyújtja a Megrendelő által megismert és megrendelt feltételeknek megfelelően. Szolgáltató ugyanakkor fenntartja magának a jogot a Szoftver és a Szolgáltatás (beleértve annak díját is) bárminemű módosítására, így különösen a modulok vagy modulbeállítások bővítésére, frissítésére, a Szolgáltatás funkcionalitását, biztonságát emelő, valamint a rendeltetésszerű használatot lényegesen nem érintő megváltoztatására.
- 3.2. A Megrendelő jogosult a Szolgáltatás igénybevételére a Megrendelésben és a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint, nem jogosult azonban a Szolgáltatás vagy az Online rendszer ettől eltérő használatára, tovább hasznosítására, különösen tilos az Online rendszert, díjazás ellenében vagy anélkül:
- harmadik személynek hozzáférhetővé tenni;
  - kölcsönbe, bérbe vagy haszonbérletbe adni;
  - másolni;
  - automatizált módon lekérdezéseket, kereséseket végrehajtani és adatokat letölteni;
  - a rendeltetésszerű használatot meghaladó, belső felépítését feltáró elemzésnek alávetni;
  - visszafordítani, visszafejteni, belőle forráskódot előállítani, vagy
  - oly módon használni, mely mások szerzői jogát, szellemi tulajdonát, üzleti titkát, jogait vagy bármely jogszabályi előírást, szakmai vagy etikai szabályt sérti.
- 3.3. A Megrendelő a Szolgáltatást és az Online rendszert kizárólag a saját feladatai ellátásához, saját szervezeti keretein (pl. cégcsoportján) belül használhatja. Az Online rendszer használata során Megrendelő saját érdekkörébe tartozó, a rendszer használatában számára támogatást nyújtó harmadik felet igénybe vehet. Az ilyen harmadik felek eljárásáért Megrendelő teljes mértékben felel és esetükben is betartja a 2.7. pontba megjelölt vállalásokat.
- 3.4. Amennyiben a Megrendelő az Online rendszer használatát a fentiekben részletezett módon harmadik személynek jogosulatlanul átengedi, vagy azt bármely, a jelen ÁSZF-től és/vagy a Szerződéstől eltérő módon használja, továbbá amennyiben nem tesz meg minden tőle elvárható ésszerű intézkedést a jelen ÁSZF rendelkezéseibe ütköző jogosulatlan használat megakadályozására, kártérítési kötelezettséggel tartozik a Szolgáltatónak okozott kárért. Szolgáltatót ilyen esetben megilleti továbbá az azonnali felmondás gyakorlásának joga.
- 3.5. Amennyiben Megrendelő Online rendszerében, a számára létrehozott adminisztrációs fiók felhasználásával olyan adatbiztonsági incidens történik, amely a Megrendelő Online rendszerének leállítását vagy nem megfelelő működését, vagy Szolgáltató *ConfWare* moduljainak felhasználásával működő más ügyfelek online rendszerének

leállítását vagy nem megfelelő működését eredményezi, akkor Szolgáltató jogosult az így felmerült kárának - így pl. a többi szerződéses partner felé fizetendő kötbér, kártérítés, szakértői vagy eljárási költség - Megrendelő felé való érvényesítésére.

#### **IV. Archiválási szolgáltatás**

- 4.1. Szolgáltató vállalja az archiválási szolgáltatás nyújtását, amennyiben a Felek ennek részleteit a Megrendelésben meghatározzák. Az archiválási szolgáltatás keretében Szolgáltató az Online rendszert - a benne rögzített adatokkal együtt - tárolja és Megrendelő számára elérhetővé teszi a megrendelt időszakra. Az archiválási szolgáltatás az esemény lezárását követő 60. naptól kezdődő 1 éves időszakra igényelhető a Megrendelésben meghatározott díj megfizetése esetén. Az archiválási szolgáltatás további 2 évvel meghosszabbítható, ha Megrendelő az 1 éves időszak lejártát megelőző 30. napig írásban jelzi erre vonatkozó szándékát. Az archiválási szolgáltatás igénybevétele során az Online rendszerben új regisztrációt nem lehet létrehozni. Az archiválási időszak lejáratát követően Szolgáltató véglegesen, vissza nem vonható módon törli az érintett Online rendszert és adatait.
- 4.2. Amennyiben Megrendelő nem igényel archiválási szolgáltatást, úgy Szolgáltató az adott esemény végét követő 60. napon véglegesen, vissza nem vonható módon törli az Online rendszert és a benne tárolt adatokat. Szolgáltató az Online rendszer és adatainak törlését megelőzően egy alkalommal, a törlés időpontja előtt 30 nappal e-mailben értesíti Megrendelőt a törlés tervezett dátumáról. A Szolgáltatás átláthatósága érdekében a törlés tervezett dátumát Felek a Megrendelésben is rögzítik. Amennyiben az e-mail értesítést követően Megrendelő igénybe kívánja venni az archiválási szolgáltatást, ezt a törlés megjelölt napját megelőző munkanap 12.00 óráig e-mailen jelezheti Szolgáltató felé, amelynek részleteit Felek a Megrendelés módosításában rögzítik. Ha Megrendelő elmulasztja a Szerződés megkötésekor vagy a megadott időpontig archiválási szándékát jelezni, vagy a Módosított Megrendelésben foglaltakat elfogadni, úgy az Online rendszer és/vagy a benne keletkezett adatok törléséből eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### **V. Rendelkezésre állás**

- 5.1. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást folyamatosan, a nap 24 órájában fenntartani. A Szolgáltató minimum éves 99,5 %-os rendelkezésre állást vállal a Szolgáltatásra, valamint kötelezettséget vállal a meghibásodás azonnali elhárításának megkezdésére, adatvesztés esetén a legutolsó mentésből történő visszaállításra.
- 5.2. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatás egyes elemeit vagy a teljes szolgáltatást - előzetes értesítést követően - karbantartási célból átmenetileg szüneteltesse, különösen munkanapokon este 20:00 óra és reggel 7:00 óra között, illetve hétfőn és munkaszüneti napokon.
- 5.3. Szolgáltató a Megrendelő felé hibaelhárítási kötelezettséggel bír, amennyiben a keletkezett hiba a Szolgáltatót terheli. A hibaelhárítás, mentés, mentésből való visszaállítás és egyéb, a Szolgáltatás üzemeltetésére vonatkozó részleteket a 2. sz. Üzemeltetési Melléklet tartalmazza. A hibabejelentés, hibajavítás feltételeit a 4. sz. melléklet tartalmazza.

- 5.4. Szolgáltató haladéktalanul vizsgálatot folytat le az adatvédelmi incidens azonosítása és lehetséges következményeinek megállapítása, enyhítése céljából, amennyiben adatvédelmi incidenst észlel az Online rendszerben vagy bármely ügyfelének nyújtott online rendszerben. Szolgáltató a **károk enyhítése vagy elhárítása érdekében szükséges intézkedéseket azonnali hatállyal megkezdi, mely akár a Szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésével is járhat.** Adatvédelmi incidensnek minősül a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. Adatvédelmi incidens különösen:
- a személyes adatokat tartalmazó eszköz (fizikai hardware vagy adathordozó) elvesztése;
  - az informatikai rendszer megtámadása, oly módon, hogy a személyes adatokhoz jogosulatlanul hozzáférnek, másolatot készítenek, megsemmisítik vagy hozzáférhetetlenné teszik;
  - ransomware (zsarolóvírus) általi fertőzés, amely a váltságdíj megfizetéséig hozzáférhetetlenné teszi az adatkezelő által kezelt adatokat. Az adatvédelmi incidens esetén alkalmazandó eljárásrend és együttműködés további szabályait a jelen ÁSZF 3. sz. mellékletét képező Adatfeldolgozási szerződés tartalmazza.

## **VI. Ügyfélszolgálat, terméktámogatás, egyéb szolgáltatások**

- 6.1. A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos igények kiszolgálására és támogatására, a felmerülő hibák, javítások kezelésére, valamint tájékoztatás nyújtása érdekében Ügyfélszolgálatot működtet, Terméktámogatás és egyéb szolgáltatásokat nyújt a 4. sz. Mellékletben meghatározottak szerint, a Megrendelésben szereplő árazás figyelembevételével.
- 6.2. Szolgáltató a 6.1. pontban megjelölt szolgáltatásokat kizárólag Megrendelő és a nevében eljáró munkavállalói számára nyújtja.

## **VII. Díj és díjfizetés**

- 7.1. Megrendelő köteles megfizetni a Megrendelésben meghatározott díjakat (konfigurációs díj, fejlesztési díj, kredit díj, archiválási díj, terméktámogatási díj, stb.) az ott vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint.
- 7.2. Amennyiben Megrendelő a számlán szereplő teljesítési határidő lejártát követő 15. nap végéig sem fizeti meg a konfigurációs vagy fejlesztési díjat, Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás adott elemének nyújtását felfüggeszteni és/vagy a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani. Amennyiben Megrendelő az archiválási díj megfizetésével esik késedelembe, Szolgáltató jogosult az archiválási szolgáltatás felfüggesztése mellett késedelmi kötbér érvényesítésére, amelynek mértéke a késedelem kezdetekor érvényes jegybanki alapkamat kétszerese.
- 7.3. Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben az eseményt megelőző 45. napon belül jelez konfigurációs, konfiguráció módosítási vagy fejlesztési igényt, akkor annak díját előre kell megfizetnie és Szolgáltató nem köteles a konfigurációt, fejlesztést teljesíteni a díj teljes összegének megfizetését megelőzően.

- 7.4. Megrendelő az Online rendszerbe regisztrált résztvevők felhasználói fiókjának száma alapján kredit díjat köteles Szolgáltatónak fizetni. Az Online rendszerben létrehozott, egyedi azonosítóval ellátott felhasználói fiók minősül regisztrációnak („regisztráció”). Egy kredit egyenértékű egy regisztráció létrehozásával. Egy kredit árát a Megrendelés tartalmazza és a kredit díj a regisztrációk számának és a kredit árak szorzata.
- 7.5. A kredit díj az eseményt követően kerül elszámolásra, amely elszámolás alapját az esemény utolsó napjának 23:59 percig létrejött regisztrációk képezik. Az Online rendszer tesztelésére és támogatására Szolgáltató által vagy a Megrendelő által létrehozott teszt regisztráció nem számítandó a Megrendelő által megrendelt kreditek felhasználásának. A kreditek számításakor figyelembe kell venni a Törölt/Deleted mappában lévő olyan regisztrációkat is, melyek nem az online rendszer tesztelésére lettek létrehozva. A Tmp/Átmeneti mappába került regisztrációkat közvetlenül a mappából törölve a rendszer nem menti el, és így nem kell a kreditelszámolás során figyelembe venni azokat. Szolgáltató az eseményt követő 8 napon belül állítja ki a kreditdíjra vonatkozó számlát.
- 7.6. Szolgáltató Terméktámogatás szolgáltatást nyújt Megrendelő számára óradíjas elszámolás keretében a Megrendelésben meghatározott díjak szerint és mértékben. A Terméktámogatás szolgáltatás részleteit a 4. sz. melléklet tartalmazza.
- 7.7. Szolgáltató a számlákat 30 napos fizetési határidővel állítja ki. Amennyiben a Megrendelő a számlán szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató írásban, email üzenetben szólítja fel Megrendelőt a teljesítésre. A Megrendelőnek a Szolgáltatásból a jelen pont rendelkezései szerinti kizárása, illetve a Szerződés jelen pont szerinti felmondása nem érinti a Megrendelő azon kötelezettségét, hogy a részére ténylegesen nyújtott Szolgáltatás ellenértékét a számla szerinti díjtétel alkalmazásával megfizesse. Amennyiben a szolgáltatási díj kiegyenlítésre kerül, abban az esetben Szolgáltató újra aktiválja a Megrendelő hozzáférést az Online rendszerhez. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató jogosult a jogszabályokban biztosított módon, a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot felszámítani, amelyet Megrendelő megfizetni köteles.
- 7.8. A Szolgáltató számlája tartalmazza az általános forgalmi adóról szóló, mindenkor hatályos törvény szerint számítandó általános forgalmi adó összegét is. Egyebekben a számla kiállítására a vonatkozó jogszabályok rendelkezései – ideértve az általános forgalmi adóról szóló, mindenkor hatályos törvénynek a Felek közötti elszámolására a szolgáltatás jellegéhez kapcsolódó különös szabályait is – az irányadók.

### **VIII. A Szerződés hatálya és megszűnése**

- 8.1. Felek között a szerződés akkor jön létre, ha a Megrendelést a Megrendelő aláírja, elfogadva ezáltal az abban és a jelen ÁSZF-ben foglaltakat. A Megrendelés elektronikus változatát (aláírt, szkennelt) Megrendelő haladéktalanul köteles szolgáltató részére megküldeni.
- 8.2. A szerződést Felek határozatlan időre kötik meg azzal, hogy a Megrendelés(ek)ben megrendelt Szolgáltatás tartama a Megrendelésben megjelölt időpontban jár le (esemény végét követő 30. nap vagy az archiválási szolgáltatás vége).

- 8.3. A szerződéses kapcsolat bármelyik fél írásbeli felmondásával megszüntethető. A felmondási idő 30 nap, amely elteltével mind a jelen ÁSZF, mind pedig a Megrendelés(ek) megszűnnek, a még működő vagy archiválási szolgáltatással érintett Online rendszer(ek) törlésre kerülnek. A felmondási időszak alatt a felek a Megrendelés(ek) tekintetében teljeskörűen elszámolni kötelesek és a pénzügyi teljesítések a felmondás napjára tekintettel esedékessé válnak.
- 8.4. A jelen szerződés felmondása nélkül az egyes Megrendelés(ek) is felmondhatók 30 napra történő rendes felmondással az esemény megkezdése előtt. Ebben az esetben Megrendelő köteles az addig keletkezett és esetlegesen nem teljesített díja(ka)t (konfigurációs díj, fejlesztési díj), valamint a terméktámogatási díjat a felmondás napján megfizetni. Az eseményt követő archiválási időszak 30 napos felmondása esetén Megrendelő díjvisszafizetésre nem jogosult.
- 8.5. A szerződés továbbá megszűnik:
- a) felek közös megegyezésével;
  - b) a Szolgáltató vagy a Megrendelő jogutód nélküli megszűnésével;
  - c) abban az esetben, ha bármelyik fél csődbe megy, fizetésképtelen lesz, elismeri fizetésképtelenségét vagy beszünteti üzleti tevékenységét.
- 8.6. A szerződés megszüntetésére irányuló nyilatkozatok kizárólag írásban érvényesek. Rendes felmondás esetén a felmondási idő kezdőnapja a felmondás közlését követő nap.
- 8.7. A Felek bármelyike jogosult azonnali hatállyal egyoldalúan felmondani a szerződést vagy bármely Megrendelést, ha a másik Fél a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezés(ek)e)t súlyosan megszegi és a jogsértést elszenvedő fél írásbeli értesítésének kézhezvételétől számított 3-7 munkanapon belül sem orvosolja azt. Felek jogosultak meghatározni a jogsértés jellegétől és súlyától függően az annak orvoslására nyitva álló határidőt. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen a Megrendelő részéről a díjfizetés elmulasztása, valamint a jelen ÁSZF III. pontjában lévő rendelkezések megsértése, a Szolgáltatás etikátlan célra vagy módon való használata (pl. predátor konferencia), míg Szolgáltató részéről a Szolgáltatás jogos indok nélküli megtagadása. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés vagy egy Megrendelés azonnali hatályú felmondására kényszerül, a Megrendelés(ek)ben foglalt szolgáltatások (konfigurálás, fejlesztés, archiválás) teljes díja és az Online rendszerben a felmondás közléséig létrehozott regisztrációk kredit díja alapján számított összeget a felmondás hatályosulását követő 3 napon belül köteles megfizetni.
- 8.8. Megrendelő Megrendelésenként legfeljebb két alkalommal élhet halasztási kéréssel oly módon, hogy az esemény halasztható az eredeti időponthoz képest legfeljebb 1 + 1 év időtartamban, azaz például a 2022. szeptember 30-ára tervezett esemény először halasztható 2023. szeptember 30-ig, majd esetlegesen 2024. szeptember 30-ig terjedő időszakban bármely időpontra. Megrendelő a halasztást ügyfélszolgálatnak címzett emailben kérheti megjelölve a halasztás tartamát és esetlegesen az Online rendszer újra aktiválásának időpontját. Szolgáltató a halasztás kérését a Megrendelés módosításával fogadja el, rögzítve a Megrendelésben a halasztás időtartamát és díját. A halasztási díjat Szolgáltató haladéktalanul kiszámlázza és Megrendelő a 7. pontban foglaltak szerint köteles azt megfizetni. Szolgáltató a halasztás visszaigazolásával egyidejűleg lezárja az Online rendszert, azaz megszünteti a nyilvános elérhetőséget. A halasztás során Szolgáltató az Online rendszert abban a formában tartja meg, amelyben az a halasztás



visszaigazoláskor létezett és halasztás megszűnésének időpontjában teszi újra elérhetővé a nyilvánosság számára. A halasztás után, az Online rendszer újbóli elérhetővé tételét követően Megrendelő változtatási, módosítási igényét a Terméktámogatás keretében jelezheti. Halasztás kizárólag az Online rendszer használatára vehető igénybe.

## **IX. Adatszolgáltatás, adatkezelés, adatvédelem**

- 9.1. Felek rögzítik, hogy együttműködésük személyes adatok kezelésével is jár, amelyre tekintettel vállalják, hogy adatkezeléseik tekintetében az Európai Parlament és a Tanács (EU) által kiadott, a természetes személyeknek a személyes adatainak védelméről, és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 számú rendeletet (általános adatvédelmi rendelet; továbbiakban GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezései szerint járnak el.
- 9.2. Felek jelen szerződés teljesítése során a Megrendelésben megjelölt természetes személy kapcsolattartók közreműködését is igénybe veszik. A közreműködő természetes személyek adatai vonatkozásában a Felek rögzítik, hogy mindketten adatkezelői minőségben járnak el, megtéve a jogszerű adatkezelés érdekében jogszabályok által elvárt és szükséges lépéseket. Felek rögzítik, hogy a saját, illetve a másik fél kapcsolattartói és közreműködői személyes adatait a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (az adatkezelőnek a szerződés előkészítéséhez, megkötéséhez és teljesítéséhez fűződő jogos érdeke) alapján szerzik meg és kezelik a célhoz szükséges mértékben és ideig. Felek egymás adatkezelési tevékenységéért felelősséget nem vállalnak, azonban vállalják, hogy ha a szerződés teljesítés során kezelt személyes adatokkal összefüggő adatvédelmi incidens merül fel valamelyiküknél, úgy annak észleléséről a másik felet haladéktalanul tájékoztatják.
- 9.3. Felek rögzítik továbbá, hogy jelen szerződés alapján a Szolgáltató által a Megrendelő részére végzett tevékenység során, a tevékenységgel összefüggésben a Megrendelő kezelésében lévő személyes adatokhoz hozzáférhet (pl. ügyfélszolgálati segítségnyújtás során), amire tekintettel Szolgáltató adatfeldolgozónak, míg Megrendelő adatkezelőnek minősül. Megrendelő köteles gondoskodni a fenti személyes adatok jogszerű kezelésének feltételeiről (pl. az adatkezelés alapelveinek betartása, a megfelelő jogalap és cél megléte, az adatbiztonsági intézkedések bevezetése és betartása). Megrendelő jogszerűtlen adatkezelésének következményeit kizárólag ő viseli, az adatkezelőre vonatkozó rendelkezések megsértéséből eredő valamennyi kárért - beleértve a harmadik személy (pl. Megrendelő felhasználója) által e jogcímen a Szolgáltatóval szemben érvényesített esetleges igényeket is - Szolgáltató vagy az érintett személy felé Megrendelő felel.
- 9.4. Felek a 3. sz. mellékletben csatolt Adatfeldolgozási Szerződésben rögzítik Szolgáltatónak, mint adatfeldolgozónak az eljárására vonatkozó részletes feltételeket.
- 9.5. A Szolgáltató minden tőle elvárható és a jogszabályok által kötelező jelleggel előírt intézkedést megtesz a Megrendelő adatainak védelmében.

## **X. A felelősség korlátozása**

- 10.1. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azon károkért, melyek Megrendelő tévedéséből, mulasztásából, hanyagságából, a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából vagy a Szolgáltatónak fel nem róható okból a Szolgáltatás használatának meghiúsulásából származnak vagy Megrendelő által a jelen Szerződésben vagy a vonatkozó jogszabályokban foglaltak be nem tartásából fakadnak. A Szolgáltató kizárja a felelősségét minden olyan kárért, mely a Szolgáltatás nem szakszerű vagy nem jogszerű felhasználásából ered.
- 10.2. A Szolgáltató az Online rendszer működése tekintetében kizárja a felelősségét minden olyan kárért, mely előre nem látható, illetve el nem hárítható külső okból (pl. vis maior) ered.
- 10.3. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során Szolgáltatótól független harmadik fél által biztosított szolgáltatásokat (például online kártyás fizetés, adószám ellenőrzés, Vimeo, Zoom) is igénybe vehet. Szolgáltató nem vállal garanciát az ilyen, harmadik fél által biztosított szolgáltatások elérhetőségére és/vagy működésére.
- 10.4. A Szolgáltató az Internet hálózat működéséből adódó esetleges információvesztésért, túlterhelésért, és harmadik fél által okozott üzemzavarért semmilyen felelősséget nem vállal.
- 10.5. A Szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét a következményi károk tekintetében.
- 10.6. A Szolgáltató kártérítési felelősségének felső összeghatára az érintett Megrendelésben szereplő tételek összege, kivéve, ha jogszabály a felelősség ilyen korlátozását kifejezetten kizárja.

## **XI. Titoktartás**

- 11.1. Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggésben a másik Féllel és annak tevékenységével kapcsolatban bármilyen módon tudomásukra jutott adat, tény, így különösen, de nem kizárólagosan jelen szerződés léte és tartalma üzleti titoknak minősül, azt a Felek harmadik személynek nem adhatják ki, nem tehetik hozzáférhetővé és jelen szerződés teljesítésétől eltérő más célra nem használhatják fel. Jelen rendelkezés nem vonatkozik a Felek számára alvállalkozói minőségben szolgáltatást nyújtó szerződéses partnerek felé történő adatátadásra szerződéses feladatuk ellátása érdekében.
- 11.2. Jelen titoktartási kötelezettségvállalás hatályosságát nem érinti a szerződés bármilyen okból történő megszűnése, az a szerződés megszűnésétől számított 3 évig fennáll.

## **XII. Referencia**

Szolgáltató Megrendelő cégnevére és a Szolgáltatás keretében szervezett esemény elnevezésére a Szolgáltatás működése alatt jogosult referenciaként hivatkozni. Megrendelőt megilleti az a jog, hogy a referenciaként való megjelenés ellen tiltakozzon.

### **XIII. Egyéb rendelkezések**

- 13.1. A Szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatokat írásban kell megtenni, kivéve, ha jogszabály vagy a jelen ÁSZF a nyilatkozat egyéb módon történő megtételét is lehetővé teszi. Írásbeli nyilatkozatnak minősül a Felek által aláírt, papír alapú dokumentumba foglalt szerződés, a postai levél, elektronikus levél (e-mail) útján tett közlés.
- 13.2. A nyilatkozatok a másik fél általi átvétellel közöltnek minősülnek. Amennyiben valamely nyilatkozat átvételét a címzett meghiúsítja, vagy a kézbesítés a címzett érdekkörében felmerülő bármely okból meghiúsul, a nyilatkozatot az elküldés napját követő 3. munkanapon kézbesítettnek, a címzett által átvettnek kell tekinteni. Az e-mailen küldött értesítés vagy nyilatkozat visszaigazolás hiányában is a küldéstől számított egy munkanap elteltével kézbesítettnek tekintendő.
- 13.3. Szolgáltató és Megrendelő a szerződés teljesítése során eljáró kapcsolattartóinak elérhetőségeit a Megrendelés tartalmazza.
- 13.4. Megrendelő a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül írásban bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő, a Szolgáltatónál felmerülő kárt a Megrendelő köteles megtéríteni, valamint a sajátját viselni.
- 13.5. A jelen ÁSZF alkalmazása során a Szolgáltató weboldala a [www.confware.hu](http://www.confware.hu), vagy [www.confware.eu](http://www.confware.eu) weboldal.
- 13.6. A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az ÁSZF a Megrendelő által megismerhető legyen. Ezen túlmenően az ÁSZF mindenkor hatályos szövege a Szolgáltató weblapján folyamatosan és letölthető formátumban elérhető.
- 13.7. Szolgáltató a jelen ÁSZF módosítását megelőző 15 nappal tájékoztatni köteles Megrendelőt a változás lényeges elemeiről. A módosítás hatályba lépését megelőzően megrendelt Szolgáltatás nyújtása a módosítást megelőző módon történik.
- 13.8. A Felek a közöttük esetlegesen felmerülő vitás kérdéseket elsősorban egymás között kísérik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozó ügyek elbírálására kikötik a kizárólagos illetékességét.
- 13.9. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, továbbá a vonatkozó más jogszabályok rendelkezései az irányadók. A Szolgáltató folyamatosan követi a jogszabályok változásait, és az ÁSZF rendelkezéseit ennek megfelelően módosítja. Amennyiben ennek ellenére a jelen ÁSZF bármely rendelkezése ellentétes lenne valamely jogszabály kötelezően alkalmazandó rendelkezésével, úgy abban az esetben a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezése helyett a jogszabály rendelkezését kell alkalmazni.
- 13.10. Jelen ÁSZF hatályon kívül helyezi a bármely fél által kiadott dokumentumban vagy nyilatkozatban foglalt minden egyéb feltételt vagy a felek által korábban megkötött megállapodást.



**CONFWARE**  
*By AKCongress*

# **ONLINE RENDSZER ÉS SZOLGÁLTATÁS ÜZEMELTETÉSI MELLÉKLET**

2. számú melléklet

ConfWare Általános Szerződési Feltételek részeként

## I. Hosting környezet

A Confware rendszere **virtuális szerverszolgáltatásban** érhető el, a rendszergazdai feladatokat a Wolters Kluwer Hungary Kft. biztosítja.

A Wolters Kluwer csoport belső működési szabályzatai érvényesek a Confware működésére:

- szabályozott jogosultsági szintek,
- fizikai biztonsági eszközök (pl. beléptetés a szerverterembe, tűzvédelem),
- incidens menedzsment tervek (pl. DR),
- felülvizsgálat évente

A Wolters Kluwer Hungary Kft. rendszeres IT eszköz ellenőrzés rutinjának áttekintése:

- monitoring eszközök: erőforrás-figyelés vulnerability (sérülékenység – forráskód ellenőrzés),
- penetration test (külső behatolás ellenőrzés),
- évente frissített Disaster Recovery terv

A fentiek kiegészítéseként állandó DDOS támadás monitorozás és eseti védelem garantálják ügyfeleink biztonságát.

**Vállalt rendelkezésre állás (SLA): 99.5%**, az alábbi kiegészítések figyelembe vételével:

- a külső szolgáltatások (pl. third party rész) nem tartoznak bele a rendelkezésre állás számításba,
- eseti karbantartást (pl. bugfix) bármilyen napszakban, időkorlát nélkül elvégezhetünk. Kizárólag a kritikus, leállással járó eseti karbantartásról küldünk utólag értesítést a megrendelőnek.
- minden hónapban kijelölünk egy időszakot előre a tervezett karbantartások elvégzéséhez (szoftverfrissítés miatti leállások, egyéb karbantartási feladatok), a karbantartási naptár elérhető a weboldalon. Amennyiben eltérünk a weboldalon található időszakos karbantartási tervtől, az esetben külön értesítést küldünk az abban az időszakban érintett megrendelőknek (adott időszakban folyamatban levő konferenciával rendelkezik).

### Vállalt SLA ajánlatadás kapcsán

ConfWare tovább fejlesztési kérések esetén az alábbi SLA érvényes:

**Válasz megkeresésre: 3 munkanapon belül**

**Ajánlat elkészítése:** egyedi egyeztetés alapján, de 16 munkaórát meg nem haladó tételek esetén maximum 10 munkanap. Nagyobb komplexitású tételek esetén a Felek fejlesztési projektet indítanak, egyedi megrendelésként. A fejlesztés elkészítésének határidejét az ajánlat tartalmazza.

## Mentések fajtái és gyakorisága:

### Mentés

- virtuális gép snapshot alapú mentése, ami naponta egy alkalommal készít egy pillanatkép mentést a virtuális gépről, 7 napra visszamenőleg tudunk adatokat visszanyeri vagy teljes rendszervisszaállítást elvégezni.
- napi mentés készül az adatokról (adatbázis, csatolmányok állományok) és konfigurációkról – naponta 1x kerül a mentési rendszerbe.

### Hosszútávú adatmegőrzés

- 1 évig őrizzük a adatmentéseket, amelyeket szalagokon tárolunk. A szalagokhoz való hozzáféréssel kizárólag a rendszergazdai tevékenységet biztosító Wolters Kluwer Hungary Kft. szakemberei rendelkeznek.

Adattörlés: Az aktív rendszerből töröljük az adatokat a konferencia végét követően, vagy azt megelőzően a Megrendelő kérésére. Az adatmentésekben őrzött másolatok a hosszútávú adatmegőrzés szabályai szerint kerülnek törlésre, azaz 1 év elteltével felülíródnak. Az archívumból nem tudunk ettől eltérő módon adatot törölni.

## Személyi állomány:

Szoftver üzemeltetés, hibaelhárítás: Akadémiai Kiadó Zrt. IT osztály

Lokális GBS üzemeltetés: Wolters Kluwer Hungary Kft.

A partnerekkel való kommunikáció az incidenssel kapcsolatban: Product Owner

## II. Hibaelhárítás

Probléma/hiba (hiba): az online rendszer működését akadályozó esemény, amit a szolgáltatásban részt vevő szereplők (végfelhasználó, Megrendelő, Szolgáltató, Szolgáltató szerződött partnere) azonosítanak.

A hiba prioritási szintek a két alábbi tényező kombinációja alapján alakulnak ki:

- **Üzleti hatás:** (ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásokra gyakorolt hatás, bevételi következmények, a megoldás hiányának lehetséges költsége),
- **Sürgősség:** mennyi idő tolerálható a megoldásig, illetve milyen gyorsan lehet a hibát javítani. A sürgősségi szint meghatározásánál az elkerülő megoldás (workaround) is figyelembe veendő.

A prioritási szintek az alábbiak:

- **Adatbiztonságot (beleértve a személyes adatok védelmét) érintő incidens:** Adatvédelmi incidensnek minősül a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- **Kritikus (pl.: az e-conf.com nem elérhető):** Olyan üzletileg kritikus hatású hiba, amely az Online rendszer végfelhasználó ügyfeleinek többségét (>50%) érinti és ahol (i) a Megrendelő teljes szolgáltatás kimaradást észlel vagy (ii) a Megrendelő egy üzletileg kritikus folyamatban olyan szolgáltatás csökkenést érzékel, ami a folyamat szempontjából nem tolerálható vagy komoly adatvesztés vagy online rendszer sérülés történik és nincs áthidaló megoldás.
- **Magas (pl.: absztrakt feltöltés globálisan nem működik – közeli határidő):** Olyan hiba, amelynek van üzleti hatása, az Online rendszer végfelhasználó ügyfelek jelentős részét (>10%) érinti és az Megrendelő egy üzletileg kritikus folyamatban olyan szolgáltatás csökkenést érzékel, ami a folyamat szempontjából nem tolerálható vagy komoly adatvesztés vagy rendszer sérülés történik, de van áthidaló megoldás.
- **Közepes (pl.: absztrakt feltöltés nem működik az adott konferencián - távoli határidő; az adószám-ellenőrzés hibát jelez a résztvevőnek, aki tudomása szerint helyesen írta be az adószámot; egy résztvevőnek sikerül olyan szolgáltatást kiválasztania az e-confban, amire nem jogosult):** Olyan hiba, amely (i) az Online rendszervégfelhasználóinak kis részét (<10%) érinti és a Megrendelő egy üzletileg kritikus folyamatban olyan szolgáltatás csökkenést érzékel, ami a folyamat szempontjából nem tolerálható vagy komoly adatvesztés vagy rendszer sérülés történik, de van áthidaló megoldás vagy (ii) az hiba minimális üzleti hatással jár, üzletileg nem kritikus folyamatot érint és tolerálható a hiba.
- **Alacsony (pl.: egy felhasználó nem tudja feltölteni az absztraktját, az összes többi igen; a résztvevő nem kapja meg a megerősítő levelet a rendszertől; a résztvevő jelzi, hogy a rendszer által küldött levelek a spam mappájába érkeznek meg):** Olyan hiba, amely a fenti kategóriákba nem tartozik (alacsony üzleti hatás és a megoldás nem sürgős).

A felmerült hiba besorolása függ attól is, hogy az aktuális konferencia milyen szervezési fázisban tart (pl.: ha az absztrakt benyújtó modul nem működik megfelelően, és az adott eseményen absztrakt benyújtási határidő közeleg, akkor ez a hiba kritikus vagy magas minősítést kap). A helyreállítás 24 órán belül elkezdődik.

A javításokat Szolgáltató a hiba súlyosságától függően a hiba bejelentését követően 1-20 munkanapon belül végzi el az alábbiak szerint:

### Munkanapokon, 8:00-16:00 közötti bejelentés

Hibaszint	Első visszajelzés	Elhárítás max
<b>Adatvédelmi incidens</b>	4 óra	Az incidens jellegétől függően változó
<b>Kritikus</b>	4 óra	1 munkanap
<b>Magas</b>	6 óra	5 munkanap
<b>Közepes</b>	1 munkanap	10 munkanap
<b>Alacsony</b>	2 munkanap	20 munkanap

### Bejelentés munkanapokon, 16:00-24:00, 00:00-8:00 között vagy

#### Ünnep- és munkaszüneti napokon

Hibaszint	Első visszajelzés	Elhárítás max a visszajelzéstől számítva
<b>Adatvédelmi incidens</b>	1 munkanap	Az incidens jellegétől függően változó
<b>Kritikus</b>	1 munkanap	1 munkanap
<b>Magas</b>	1 munkanap	5 munkanap
<b>Közepes</b>	1 munkanap	10 munkanap
<b>Alacsony</b>	2 munkanap	20 munkanap

### III. Hibajelenség elhárítás, hibajavítás egyéb feltételei

Szolgáltató a hibajelenség elhárítási, hibajavítási, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokat **Rendelkezésre állási időben** végzi, azaz munkanapokon 8 és 16 óra között.

Email cím: [support.confware@akademiai.hu](mailto:support.confware@akademiai.hu)

Ügyfélszolgálat: +36 20 349 0827

A Szolgáltató a rendelkezésre állási idő alatt a rendszer, illetve az azt alkotó szoftver(ek) problémáival kapcsolatban email keresztüli online hibabejelentési szolgáltatást, illetve telefonos ügyfélszolgálatot biztosít. A hibajavítások megkezdésének feltétele az elektronikusan leadott, megfelelő részletezettségű információt tartalmazó hibabejelentés.



#### IV. Minimum rendszerkövetelmény

A ConfWare online támogatja a fontosabb web böngészőket, mint Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari legújabb verziói.

Számítógépes felhasználás során a minimálisan javasolt képernyőfelbontás 1024\*768 pixel

#### V. Külső szolgáltatók listája:

- 5.1. Elektronikus fizetési interface-ek (kártyás fizetés használata esetén, a fizetési modulban – megrendelő külön szerződést kell velük kössön. Rendelkezésre állásukért a külső szolgáltató felelős):

CIB, SimplePay, PayPal Checkout Button, Barion

- 5.2. Tagnyilvántartó integráció (díjak választhatóságát szabályozza a Regisztrációs díj modulban – Megrendelő külön szerződéses jogviszonyban áll a szolgáltatóval. Rendelkezésre állásukért a külső szolgáltató felelős.)

IntelliMed

- 5.3. Számlázási integráció (külső számlázó szoftver használata esetén, a számlázási modulban – megrendelő külön szerződést kell velük kössön. Rendelkezésre állásukért a külső szolgáltató felelős.)

Számlázz.hu, egyedi számlázási integráció

- 5.4. Külső tárhely szolgáltatás file-ok tárolásához (Absztrakt modulban (prezentáció feltöltés) - megrendelő külön szerződést kell velük kössön. Rendelkezésre állásukért a külső szolgáltató felelős.)

Dropbox

- 5.5. EU, UK VAT no. validáció (számlázási modulban adószám megadásakor – harmadik fél által nyújtott szolgáltatás kiesése esetén számla létrehozása lehetséges marad, de a validáció nem valósul meg.)

- EU: [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/vies/checkVatService.wsdl](http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/checkVatService.wsdl)

- UK: <https://api.service.hmrc.gov.uk/organisations/vat/check-vat-number/lookup/>

- 5.6. Virtual Sessions - integrált szolgáltatások (On-line, vagy hibrid konferencia esetén, Virtuális modulban - az érintett szolgáltatások felhasználásának jogáért a megrendelő a felelős, rendelkezésre állásukért a külső szolgáltató felelős.)

Zoom, Teams, Vimeo, Youtube, Sli.do



**CONFWARE**  
*By AKCongress*

## **ONLINE RENDSZER ÉS SZOLGÁLTATÁS**

3. számú melléklet

ConfWare Általános Szerződési Feltételek részeként

**AKADÉMIAI KIADÓ ZRT. ADATFELDOLGOZÓI MEGÁLLAPODÁS**  
(az Akadémiai Kiadó Zrt. mint Adatfeldolgozó)

## **I. Az adatkezelés részletei**

A jelen Adatfeldolgozási Megállapodás 1. melléklete tartalmazza az Adatfeldolgozó által az Adatkezelő utasítása alapján ellátott adatkezelési műveletek főbb jellemzőit (pl. a feldolgozás tárgya, a feldolgozás jellege és célja, a személyes adatok típusa és az érintettek típusai).

## **II. Az Adatkezelő jogai és kötelezettségei**

Az Adatkezelő jogosult és köteles az Adatfeldolgozót az Adatfeldolgozással kapcsolatban általánosságban vagy az adott egyedi esetben utasítani. Az utasítások vonatkozhatnak a személyes adatok módosítására, törlésére vagy zárolására. Az utasításokat általában írásban kell adni, kivéve, ha a sürgősség vagy egyéb különleges körülmények ettől eltérő (pl. szóbeli vagy elektronikus) formát kívánnak. Az írásostól eltérő formájú utasításokat az Adatkezelő köteles haladéktalanul írásban visszaigazolni. Amennyiben egy utasítás végrehajtása az Adatfeldolgozó számára költségekkel jár, az Adatfeldolgozó köteles először ezekről a költségekről tájékoztatni az Adatkezelőt. Az Adatfeldolgozó csak az után köteles az utasítást végrehajtani, miután az Adatkezelő a költség vállalását megerősítette.

## **III. Az Adatfeldolgozó kötelezettségei**

Az Adatfeldolgozó köteles:

- (a) a személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő utasításainak megfelelően és annak nevében kezelni; az erre vonatkozó utasítást a Megrendelésben, a jelen Adatfeldolgozási Megállapodásban és egyéb dokumentált formában kapja meg;
- (b) az Adatkezelőt haladéktalanul tájékoztatni, ha az Adatfeldolgozó az Adatkezelő utasításait bármilyen okból nem tudja teljesíteni;
- (c) biztosítani, hogy az Adatfeldolgozó által a személyes adatok Adatkezelő nevében történő kezelésére feljogosított személyek vállalják a titoktartási kötelezettséget vagy annak megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak, és hogy azok a személyek, akik a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkeznek, csak az Adatkezelő utasításainak megfelelően végeznek adatkezelést;
- (d) a személyes adatok kezelése alatt végrehajtani a vonatkozó adatvédelmi törvény követelményeinek megfelelő technikai és szervezési biztonsági intézkedéseket, amelyek részletesebben az Üzemeltetési mellékletben szerepelnek, és megfelelő garanciákat biztosítani az Adatkezelő számára a szóban forgó technikai és szervezési biztonsági intézkedésekről;
- (e) az Adatkezelőt megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel támogatni, amennyire ez lehetséges, hogy az Adatkezelő teljesíteni tudja kötelezettségeit az érintettek jogainak gyakorlására irányuló kéréseinek teljesítésében a tájékoztatási, hozzáférési, javítási, törlési, a kezelés korlátozására vonatkozó, értesési, adathordozási, tiltakozási és automatizált döntéshozatali jogok vonatkozásában. Amennyiben ezek a megvalósítható technikai és szervezési intézkedések az Üzemeltetési mellékletben szereplő technikai és szervezési intézkedések tekintetében

módosítást vagy javítást igényelnek, az Adatfeldolgozó tájékoztatást ad az Adatkezelő számára a szóban forgó kiegészítő vagy helyesbítő technikai és szervezési intézkedések bevezetésének költségeiről. Amennyiben az Adatkezelő megerősíti, hogy ezeket a költségeket vállalja, az Adatfeldolgozó a kiegészítő vagy javító technikai és szervezési intézkedéseket végrehajtja, annak érdekében, hogy támogassa az Adatkezelőt az érintettek kéréseinek teljesítésében;

- (f) az Adatkezelő rendelkezésére bocsátani minden szükséges információt ahhoz, hogy az a jelen Adatfeldolgozási Megállapodásban és a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségeket teljesíthesse, lehetővé tenni és hozzájárulni a felülvizsgálatokhoz, ideértve az Adatkezelő vagy más az Adatkezelő által megbízott auditor által végrehajtott felülvizsgálatokat. Az Adatkezelő tudatában van annak, hogy minden személyesen, a helyszínen végzett felülvizsgálat jelentős mértékben zavarhatja az Adatfeldolgozó üzleti tevékenységét és számottevő költség- és időráfordítással járhat. Ezért az Adatkezelő csak akkor hajthat végre személyes és helyszíni felülvizsgálatot, ha az üzleti tevékenység zavarásával az Adatfeldolgozónál előidézett költségeket és ráfordításokat az Adatfeldolgozónak megtéríti;
- (g) indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatni az Adatkezelőt:
  - (i) minden jogilag kötelező érvényű személyes adatok közlésére vonatkozó, bűnüldöző szervek általi kérésről, ha a tájékoztatás nincs megtiltva, pl. bünygyi jogszabály a nyomozás titkosságának megőrzése érdekében;
  - (ii) minden az érintettől közvetlenül kapott panaszról és kérésről (pl. adathozzáférés, javítás, törlés, feldolgozás korlátozása, adathordozás, adatfeldolgozás elleni tiltakozás, automatizált döntéshozatal) a kérésre adott válasz nélkül, kivéve, ha ettől eltérő utasítást kap;
  - (iii) ha az Adatfeldolgozónak európai uniós vagy tagállami törvény alapján, amely az Adatfeldolgozóra vonatkozik, az Adatkezelő utasításain túlmenően kell kezelnie a személyes adatokat, az ilyen, az utasításon túlmenő adatkezelés végrehajtása előtt, kivéve, ha európai uniós vagy tagállami törvény fontos közérdek alapján tiltja a tájékoztatást; a tájékoztatásnak meg kell határoznia az adott európai uniós vagy tagállami jogszabályi követelményt;
  - (iv) ha az Adatfeldolgozó véleménye szerint egy utasítás a vonatkozó adatvédelmi törvényt sérti; az ilyen értesítés után az Adatfeldolgozó nem köteles az utasítást végrehajtani, kivéve, ha az Adatkezelő megerősíti vagy módosítja azt; és
  - (v) miután az Adatfeldolgozó az Adatfeldolgozónál bekövetkezett adatvédelmi incidensről szerez tudomást. Ilyen adatvédelmi incidens esetén az Adatfeldolgozó az Adatkezelő kérésére segítséget nyújt az Adatkezelőnek a vonatkozó adatvédelmi törvényszerinti kötelezettségének teljesítésében az érintettek és adott esetben felügyeleti hatóságok tájékoztatását illetően, valamint az adatvédelmi incidens dokumentálásában.
- (h) támogatást nyújtani az Adatkezelőnek a GDPR 35. cikke szerinti adatvédelmi hatásvizsgálás végrehajtásában az Adatfeldolgozó által az Adatkezelőnek nyújtott

szolgáltatásokra vonatkozóan és a személyes adatokat illetően, amelyeket az Adatfeldolgozó az Adatkezelő nevében feldolgozott;

- (i) kezelni az Adatkezelőtől az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok kezelésével kapcsolatos valamennyi érdeklődést (pl. amelyek lehetővé teszik az Adatkezelő számára, hogy az érintettektől érkező panaszokra vagy kérésekre megfelelő időben válaszoljon ill. azokat kezelni tudja) valamint végrehajtja a felügyeleti hatóság utasításait a továbbított adatok kezelésével kapcsolatban;
- (j) olyan mértékben, amilyenben az Adatfeldolgozó köteles és arra vonatkozó kérést kap, indokolatlan késelem nélkül kijavítani, törölni, illetve zárolni a jelen Adatfeldolgozási Megállapodás alapján kezelt személyes adatokat. Amennyiben és amilyen mértékben a személyes adatok törvény által előírt megőrzési követelmények miatt nem törölhetők, az Adatfeldolgozó a megfelelő személyes adatok törlése helyett köteles azok jövőbeli kezelését, illetve használatát korlátozni, vagy a kapcsolódó személyazonosságot a személyes adatok közül eltávolítani (a továbbiakban „zárolás”). Amennyiben az Adatfeldolgozóra ilyen zárolási kötelezettség vonatkozik, az Adatfeldolgozó köteles az megfelelő személyes adatokat a megőrzési határidőnek megfelelő naptári év utolsó napjáig törölni.

#### IV. További feldolgozás

- (a) Az Adatkezelő a Szolgáltatások teljesítése érdekében meghatalmazza az Adatfeldolgozót további Adatfeldolgozó(k) igénybevételére. Az Adatkezelő a következő további Adatfeldolgozó(k)at hagyja jóvá:

Név	Cím	Igénybevétel célja
Wolters Kluwer Hungary Kft.	1117 Budapest, Budafoki út 187-189. A épület III. emelet	Rendszergazda szolgáltatás
Invitech ICT Services Kft.	2040 Budaörs, Edison utca 4.	Szerver és tárhelyszolgáltatás (hosting), adatmentési szolgáltatás
Kyndryl Hungary Kft.	8000 Székesfehérvár, Berényi utca 72-100., 35. épület	Adatmentési szolgáltatás

- (b) Amennyiben az Adatfeldolgozó új vagy további Adatfeldolgozókat kíván igénybe venni, köteles az Adatkezelőt minden tervezett módosításról a további Adatfeldolgozók hozzáadását vagy cseréjét illetően értesíteni („**további Adatfeldolgozókról szóló értesítés**”). Ha az Adatkezelőnek észszerűen elfogadható kifogása van bármely ilyen további Adatfeldolgozó igénybevétele ellen, köteles erről az Adatfeldolgozót a további Adatfeldolgozókról szóló Értesítés átvételét követően haladéktalanul, 14 napon belül írásban értesíteni.
- (c) Az Adatfeldolgozó köteles minden további Adatfeldolgozó számára szerződéses módon ugyanazokat az adatvédelmi kötelezettségeket előírni, mint amelyek a jelen Adatfeldolgozási Megállapodásban szerepelnek. Az Adatfeldolgozó és a további Adatfeldolgozó közötti szerződésnek mindenképpen megfelelő garanciát kell

nyújtania az Üzemeltetési mellékletben meghatározott technikai és szervezési biztonsági intézkedések bevezetését illetően, amilyen mértékben ezek a technikai és szervezési intézkedések a további Adatfeldolgozó által nyújtott szolgáltatások tekintetében fontosak.

- (d) Az Adatfeldolgozó köteles a további Adatfeldolgozókat gondosan kiválasztani.
- (e) Az Adatfeldolgozó továbbra is felelős marad az Adatkezelő felé a további Adatfeldolgozók kötelezettségeinek teljesítéséért, amennyiben a további Adatfeldolgozó nem teljesíti kötelezettségeit. Ugyanakkor az Adatfeldolgozó nem felelős az Adatkezelő által a további Adatfeldolgozóknak adott utasításokból eredő károkért és követelésekért.

## **V. A felelősség korlátozása**

A jelen Adatfeldolgozói Megállapodásból vagy azzal kapcsolatban felmerülő mindennemű felelősségre kizárólag a Megrendelés mellékletét képező Általános Szerződési Feltételekben meghatározott felelősséggel kapcsolatos rendelkezések az irányadók.

## **VI. Időtartam és megszűnés**

- (a) A jelen Adatfeldolgozói Megállapodás időtartama megegyezik a vonatkozó Megrendelés időtartamával. A jelen megállapodásban szereplő ettől eltérő rendelkezés hiányában a megszüntetésre vonatkozó jogok és követelmények megegyeznek az Általános Szerződési Feltételekben szereplőkkel.
- (b) A Megrendelésben foglaltak teljesítését követően az Adatfeldolgozó törli a személyes adatokat, kivéve, ha európai uniós vagy tagállami törvény kötelezi az Adatfeldolgozót a személyes adatok megőrzésére.

## **VII. Vegyes rendelkezések**

- (a) A jelen Adatfeldolgozói Megállapodás és a Felek közötti bármely más megállapodás közötti ellentmondás esetén a Felek adatvédelmi kötelezettségei tekintetében a jelen Adatfeldolgozási Megállapodás a mérvadó. Amennyiben kétség merül fel arra vonatkozóan, hogy az adott másik megállapodásban szereplő rendelkezés a Felek adatvédelmi kötelezettségeire vonatkozik-e, a jelen Adatfeldolgozói Megállapodás a mérvadó.
- (b) Amennyiben a jelen Adatfeldolgozási Megállapodás bármely rendelkezése érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak bizonyul, a jelen Adatfeldolgozói Megállapodás maradék része továbbra is érvényes és érvényben marad.

## **1. melléklet – Érintettek kategóriái**

Az Online rendszer az Adatkezelő egyes konferenciáira regisztrált magánszemélyek, és az általuk megjelölt további magánszemélyek adatát tárolhatja.

### **A feldolgozás tárgya**

Az Online rendszer biztosítása az Adatkezelő által szervezett konferenciára való jelentkezés, a konferencia lebonyolítása, valamint elszámolások elkészítése céljából

### **A feldolgozás jellege és célja**

Adatfeldolgozó biztosítja a konferenciára való jelentkezés és a konferencia lebonyolításához szükséges online rendszert és egyéb szolgáltatásokat Adatkezelő számára. Adatfeldolgozó biztosítja az adatok tárolását, elérését és megrendelés esetén határozott időre történő archiválását.

### **A Személyes Adatok típusa**

Az Online rendszerben tárolt személyes adatok: teljes név, megszólítás, e-mail cím, affiliáció/intézmény, számlázási cím, telefonszám, konferenciára jelentkezéssel, részvétellel kapcsolatos adatok, kísérő adatai.

### **Különleges adatkategóriák (ha van ilyen)**

A továbbított adatok a következő különleges adatkategóriákat érintik: a konferenciára jelentkező magánszemély jelezheti ilyen jellegű egyedi igényét.



**CONFWARE**  
*By AKCongress*

**CONFWARE SZOLGÁLTATÁS**  
**ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, TERMÉKTÁMOGATÁS,**  
**EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK**

4. számú melléklet

ConfWare Általános Szerződési Feltételek részeként



Szolgáltatás neve	Elérhetőség	Elérhetőség munkanapokon	Elérhetőség munkaszüneti napokon	Számlázás
Ügyfélszolgálat	confware@akademiai.hu	8-16	-	-
Tudástár		0-24	0-24	-
Terméktámogatás	support.confware@akademiai.hu	8-16	-	megrendeléskor
Tréning	support.confware@akademiai.hu	8-16	-	teljesítést követően
Hibabejelentés (email)	support.confware@akademiai.hu	8-16 (0-24)	8-16 (0-24)	-
Hibajavítás	support.confware@akademiai.hu	8-16	-	teljesítést követően
Egyedi fejlesztések	confware@akademiai.hu	8-16	-	megrendeléskor

### Ügyfélszolgálat:

Az ügyfélszolgálaton rendelkezésre állunk szerződéskötés, általános szolgáltatás információk, számlázás, demo igénylés, vagy általános kérdések tekintetében.

### Tudástár:

A ConfWare online rendszer ügyfelei számára létrehoztunk Tudástárunkat, melyben a szolgáltatással, és annak beállítási lehetőségeivel ismerkedhetnek meg, segítségével önállóan is elsajátíthatják az online rendszer használatát. A Tudástár partnereink számára bármikor elérhető a .... weboldalon, így a legtöbb kérdésre azonnal válasszal szolgál.

### Terméktámogatás:

Terméktámogatási szolgáltatásunkat ajánljuk azon ügyfeleink részére, akik rendszeres, személyes segítséget igényelnek az online rendszer használatával kapcsolatban. A terméktámogatás email-en és telefonon, szükség esetén videóhíváson keresztül érhető el. Szolgáltató a számára rendelkezésre álló adminisztrációs fiókot használja a Terméktámogatás nyújtására. A kiválasztott Terméktámogatás csomag díja megrendeléskor kerül számlázásra. Amennyiben a Terméktámogatás csomagban foglalt időkeret kimerül, új csomag vagy csomagon felüli túlóra igényelhető, amely a megrendelést követően kerül számlázásra.

### Tréning:

A tréning során a partner igényeinek megfelelően haladunk a rendszer ismertetésével, rögzített videóhíváson keresztül mutatjuk be a rendszer működését és tanítjuk meg a funkciók használatát.

### Hibabejelentés:

Szolgáltató elvárja, hogy Megrendelő hibabejelentéskor a hiba jellegét, beálltanak időpontját a körülmények szerint lehető legpontosabban megadja.

**Hibajavítás:**

Amennyiben az észlelt hibát a Megrendelő okozta (például adatvesztés) és nem az Online rendszer nem szerződészerű működéséből adódik, úgy a hibajavításért díjat számítunk fel. A bejelentett hibákkal kapcsolatos eljárásról és a szükséges időráfordításról Szolgáltató havonta kimutatást készít, mely alapján a szolgáltatás havonta számlázásra kerül. A tesztelés során feltárt hibák, hiányosságok javítása, illetve a nem a Megrendelő által okozott hibák javítása díjmentes.

**Egyedi fejlesztések:**

Folyamatosan fejlesztjük a ConfWare online rendszert annak érdekében, hogy minden kihívásnak megfelelhessen, ugyanakkor szívesen támogatjuk partnereinket egyedi megoldásokkal. Szintén egyedi fejlesztés kereteiben tudjuk számlázási rendszerét összekapcsolni a ConfWare online rendszerrel. Egyedi fejlesztésekre mindig egyedi árajánlatot adunk, ezzel kapcsolatban keresse ügyfélszolgálatunkat!