

**SzabványMenedzser Szoftver használatára vonatkozó  
Üzletszabályzat  
GS1 MAGYARORSZÁG Nonprofit Zrt.**

**TARTALOMJEGYZÉK**

- 1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA**
  - 2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK**
  - 3. A SZABVÁNYMENEDZSER SZOLGÁLTATÁSAI ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE**
  - 4. A SZOLGÁLTATÁSI CSOMAG FELHASZNÁLÁSÁNAK IDŐBELI TERJEDELME**
  - 5. FIZETÉSI FELTÉTELEK**
  - 6. PARTNER JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE SORÁN**
  - 7. FELHASZNÁLÁSI JOG TERJEDELME ÉS A SZELLEMI TULAJDON VÉDELME**
  - 8. FELELŐSSÉGGEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK, FELELŐSSÉGKORLÁTOZÓ RENDELKEZÉSEK**
  - 9. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG**
  - 10. ADATKEZELÉS**
  - 11. MÓDOSÍTÁSOK A FELEK JOGVISZONYÁBAN**
  - 12. A SZABVÁNYMENEDZSER SZOLGÁLTATÁS MEGSZÚNÉSE**
  - 13. JOGVITÁK RENDEZÉSE**
  - 14. VEGYES RENDELKEZÉSEK**
- 
- 1. sz. melléklet: Partner által igénybe vehető szolgáltatási csomagok és az azok keretében igénybevehető szolgáltatások**
  - 2. sz. melléklet: SzabványMenedzser SLA – Szolgáltatási Szint Megállapodás**

**SzabványMenedzser Szoftver használatára vonatkozó  
Üzletszabályzat  
GS1 MAGYARORSZÁG Nonprofit Zrt.**

**1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA**

- 1.1 Jelen Üzletszabályzat tartalmazza mindazon rendelkezéseket, amelyek a GS1 MAGYARORSZÁG Nonprofit Zrt. (a továbbiakban: GS1 HU vagy Társaság) által fejlesztett és üzemeltetett SzabványMenedzser Szoftver (a továbbiakban: SzabványMenedzser) szolgáltatásainak felhasználásával, alkalmazásával, igénybevételével kapcsolatosak.
- 1.2 A SzabványMenedzser a GS1 HU által fejlesztett és üzemeltetett olyan online módon működő, internetelérés esetén hozzáférhető szoftver, amelynek szolgáltatásai révén a GS1 HU partnerei részére nyújt támogatást a GS1 szabványos azonosító kulcsok képzésében, a kulcsokhoz vagy üzleti tevékenységhez kapcsolódó attribútumok nyilvántartásában, valamint az üzleti tevékenységükből fakadó további feladataik ellátásában.
- 1.3 Jelen Üzletszabályzatnak a START szolgáltatási csomagra is irányadó rendelkezései a megismertetéssel, valamint a Licenc Szerződés megkötése során a Partner által tett elfogadó nyilatkozattal a Licencjogviszonyra vonatkozó szerződés csomag részévé válnak. Az előzőektől függetlenül a Partner a SzabványMenedzser felhasználásának megkezdésekor ugyancsak köteles a jelen Üzletszabályzat elfogadására vonatkozó nyilatkozatot tenni, amely nyilatkozat a felhasználás megkezdésének feltétele.
- 1.4 A jelen Üzletszabályzat Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagra vonatkozó rendelkezései ugyancsak a megismertetéssel, valamint e szolgáltatási csomagok Partner által történő igénylése nyomán létrejövő szerződéskötés során – a Partner által az igénylés alkalmával tett elfogadó nyilatkozatra tekintettel – a GS1 HU és a Partner között fennálló Licencjogviszony részévé válnak.
- 1.5 A Partner által tett elfogadó nyilatkozat – az erre vonatkozó külön tájékoztatásra tekintettel – kiterjed a jelen Üzletszabályzat jogszabályoktól, illetve a szokásos szerződési gyakorlattól eltérő feltételeire is, amely rendelkezések félkövér szövegkiemeléssel kerültek megjelölésre.
- 1.6 A SzabványMenedzser által biztosított szolgáltatások használatára irányuló jogviszonyra a jelen Üzletszabályzat mellett háttérszabályként úgyszintén irányadó a Társaság és a Partner – jelen szolgáltatás igénybevételének feltételét képező – Licencjogviszonyára alkalmazandó Általános Üzleti Feltételek, amelyet a Partner az egyedi szerződés megkötésével kifejezetten elfogadott. A Társaság rögzíti, hogy jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékletét képezik továbbá a Társaság azon hirdetményei, amelyek a Társaság és a Partner közötti Licencjogviszonyra és/vagy a SzabványMenedzser szolgáltatásainak felhasználására létrejött jogviszonyra vonatkoznak, és amelyeket a Társaság a <http://www.gs1hu.org/> weboldalon, mint hivatalos weboldalon [a továbbiakban: hivatalos weboldal vagy hivatalos honlap] ilyenként közzétesz.

## 2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

- 2.1 **GS1 MAGYARORSZÁG Nonprofit Zrt. [GS1 HU vagy Társaság]:** A GS1 nemzeti tagszervezete, amely Magyarország területén kizárólagos joggal biztosítja a GS1 nemzetközi szabványok és számbank használatát, valamint a GS1 Rendszer elemeinek felhasználását, az Általános Üzleti Feltételekben rögzítettek szerint. Magyarországon kizárólagosan jogosult – a GS1 HU részére kiadott GS1 prefixből, valamint a GS1 HU által a Partner részére használatra kiadott beépülő számból álló – GS1 cégprefix (számtartomány) kiosztására, ami feljogosítja a Partnert arra, hogy az alapján GS1 azonosító számokat képezzen.
- 2.2 **GS1 Rendszer vagy GS1 Szabványrendszer:** A GS1 Rendszer az ellátási láncban a legelterjedtebb szabványrendszer a világon, amelynek elemei a GS1 prefixek és cégprefixek, a GS1 azonosító kulcsok (GS1 ID Keys), a GS1 Számbank, a GS1 vonalkód szabványok, az automatikus, illetve elektronikus azonosítás és adatgyűjtés szabványai (AIDC, EPC/RFID), a GS1 elektronikus kereskedelmi szabványai (GS1 EDI) és a GS1 hálózatok (GEPiR, GDSN, e-LEARN, GRP).
- 2.3 **Partner:** Az a természetes személy, jogi személy, egyéb gazdálkodó szervezet vagy gazdálkodó szervezeti jogállás nélküli jogalany, amely a Társasággal az Általános Üzleti Feltételekben rögzítettek szerint szerződéskötést kezdeményez személyesen vagy távollévők közötti bármely formában, illetőleg a szerződés megkötését követően a Társasággal a GS1 szabványos szolgáltatások és kapcsolódó egyéb szolgáltatások felhasználására, alkalmazására, igénybevételére vonatkozó jogviszonyt tart fenn és ekként a SzabványMenedzser szolgáltatásainak igénybe vételére, illetve igénylésére jogosult.
- 2.4 **Licencjogviszony:** A GS1 HU és a Partner között a GS1 szabványos szolgáltatások igénybevételére egyedi szerződés megkötése útján létrejött alapjogviszony.
- 2.5 **Licenc Szerződés:** A GS1 szabványos szolgáltatások igénybevétele tárgyában a GS1 HU és a Partner által kötött egyedi szerződés, amely a felek között Licencjogviszonyt hoz létre.
- 2.6 **Lincenkód:** A Partner által a Licencjogviszony, valamint a jelen Üzletszabályzat szerint igénybe vett szolgáltatási csomag, illetve annak elemeit képező egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyedi azonosító.
- 2.7 **Általános Üzleti Feltételek:** Az Általános Üzleti Feltételek tartalmazzák mindazon rendelkezést, amelyek a Partner és a GS1 HU között létrejött Licencjogviszony háttérszabályaként részletezik a GS1 szabványos szolgáltatások és kapcsolódó egyéb szolgáltatások felhasználásának, alkalmazásának, igénybevételének, mint a SzabványMenedzser szolgáltatásai igénybevételének előfeltételét képező feltételeit.
- 2.8 **Kondíciós Lista:** A GS1 HU hivatalos weboldalán elérhető díjjegyzék, amely tartalmazza a GS1 HU további, a GS1 rendszer alaplicencon túli, valamint licencdíjhoz nem kapcsolódó szolgáltatásai díjainak jegyzékét.
- 2.9 **Díjjegyzék:** Az Általános Üzleti Feltételek 2. sz. mellékletét képező dokumentum, amely tartalmazza a GS1 HU további, GS1 rendszer alaplicencon túli licencdíj köteles szolgáltatásai díjainak jegyzékét.

- 2.10 **Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag:** A SzabványMenedzser által nyújtott olyan szolgáltatási csomagok, amelyekhez tartozó szolgáltatások felhasználási jogosultságát a Társaság erre vonatkozó külön nyilatkozat tétellel megvalósuló szerződéskötés és a Díjjegyzékben (vagy a Díjjegyzékben meghatározott dokumentumban, így elsődlegesen a Kondíciós Listában) meghatározott mértékű díj megfizetése esetén biztosítja. Jelen Üzletszabályzat hatálybalépésekor ilyen az I. sz. melléklet II. pontjában rögzített csomag.
- 2.11 **START szolgáltatási csomag:** A SzabványMenedzser által nyújtott a jelen Üzletszabályzat 1. számú mellékletének I. pontjában rögzített szolgáltatási csomag, amelyhez tartozó szolgáltatások felhasználására a Partner a közte és GS1 HU között fennálló Licencjogviszony alapján, további külön igénylés és szolgáltatási díj megfizetése nélkül jogosultságot szerez.
- 2.12 **Kapcsolattartó:** A Társaság – ellenkező információ rendelkezésére bocsátásáig – kapcsolattartónak a Licenc Szerződésen, a Cégprefix igénylésére vonatkozó Nyilatkozaton és/vagy a SzabványMenedzser Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagjának felhasználására vonatkozó szerződéses nyilatkozaton ekként megjelölt személyt tekinti.
- 2.13 **Szoftver adminisztrátor:** a Partner SzabványMenedzserben rögzített, legmagasabb szintű felhasználói jogosultsággal rendelkező felhasználója. A Társaság alapértelmezetten a Kapcsolattartó részére biztosítja a Szoftver adminisztrátor szerepkört.
- 2.14 **Adatvédelmi Tájékoztató:** a Társaság által kezelt személyes adatok kezelésének rendjét meghatározó dokumentum.
- 2.15 **Bizalmas Információ:** Minden olyan információ, amelyet a Felek megóvnak a külső személyekkel való korlátlan vagy korlátozott megosztástól, vagy amely a közlés körülményeit vagy az információ tartalmát tekintve bizalmasnak minősül.
- 2.16 **Szellemi Tulajdonjogok:** Korlátozás nélkül minden szabadalmi oltalom, találmányra vonatkozó jog, szerzői jog, védjegy, kereskedelmi név, formatervezési oltalom, valamint egyéb szellemi tulajdonjog, és a használat és forgalmazás minden egyéb kapcsolódó joga.
- 2.17 **UDI (azaz Unique Device Identifier vagy egyedi eszközazonosító):** numerikus vagy alfanumerikus karakterek sorozata, amely nemzetközileg elfogadott eszközazonosító és kódolási szabványok szerint jön létre, és lehetővé teszi a piacon forgalomba hozott egyes orvostechnikai és/vagy in vitro diagnosztikai orvostechnikai eszközök egyértelmű azonosítását. Az UDI a gyártóra és az eszközre jellemző UDI eszközazonosítóból (a továbbiakban: UDI-DI), valamint az UDI gyártási azonosítóból (a továbbiakban: UDI-PI) áll, amely utóbbi meghatározza az eszköznek, illetve adott esetben csomagban kiserelt eszközöknek a gyártási egységét.

### 3. A SZABVÁNYMENEDZSER SZOLGÁLTATÁSAI ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE

- 3.1 A SzabványMenedzser által nyújtott szolgáltatási csomagokat, valamint az egyes szolgáltatási csomagokban foglalt szolgáltatások körét a jelen Üzletszabályzat 1. számú melléklete tartalmazza. A Partner tudomásul veszi, hogy a GS1 HU mindenkor maga jogosult meghatározni az adott szolgáltatási csomag keretében igénybe vehető, egyes konkrét szolgáltatásokat. ***Az előzőekben foglaltakra tekintettel a GS1 HU mindenkor fenntartja magának a jogot, hogy a SzabványMenedzser szolgáltatási funkcióit megváltoztassa, kibővítsse, fejlessze, a szolgáltatási csomagokat átalakítsa. A SzabványMenedzser szolgáltatási funkcióinak szűkítése (így bizonyos, korábban elérhető funkciók megszüntetése/kivezetése) esetén, továbbá a SzabványMenedzser szoftvert és/vagy a szolgáltatási csomagokat érintő átfogó változtatások esetén a GS1 HU a módosítások végrehajtása és/vagy hatályba lépése előtt legalább 15 nappal – a hivatalos weboldalon keresztül történő – hirdetményi közzététel útján tájékoztatni köteles a Partnereit, szükség szerint a 11. pontban foglalt rendelkezések alkalmazásával. Az előzőekben foglalt körbe nem tartalmazó módosítások esetén a GS1 HU a módosítások végrehajtása és/vagy hatályba lépése előtt 5 nappal – a hivatalos weboldalon keresztül történő – hirdetményi közzététel útján tájékoztatja a Partnereit.***
- 3.2 A SzabványMenedzser bármely szolgáltatási csomagja igénybevételének feltétele a GS1 HU és a Partner között a GS1 szabványos megoldások igénybevétele érdekében érvényesen létrejött és fennálló Licencjogviszony megléte. Amennyiben a GS1 HU és a Partner között létrejött Licencjogviszony bármely okból adódóan megszűnik, úgy a Felek eltérő írásbeli megállapodásának hiányában a Partner a továbbiakban a SzabványMenedzser szolgáltatásainak felhasználására sem jogosult.
- 3.3 A GS1 HU és a Partner között fennálló Licencjogviszony alapján a Partner minden további külön jogcselekmény – így igénylés – és külön szolgáltatási díj megfizetése nélkül jogosulttá válik a SzabványMenedzser START szolgáltatási csomagjának, illetve az abban foglalt szolgáltatásoknak az igénybevételére.
- 3.4 A SzabványMenedzser Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagjára felhasználási jogot a Partner kizárólag külön igénylés és a Díjjegyzékben (vagy a Díjjegyzékben meghatározott dokumentumban, így elsődlegesen a Kondíciós Listában) meghatározott mértékű szolgáltatási díj maradéktalan megfizetését követően szerezhethet. A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag igénylésére vonatkozó szándékát a Partner a SzabványMenedzser felületén elérhető nyilatkozat (a továbbiakban: Nyilatkozat) kitöltésével jelezheti. A Társaság az igénylést kizárólag abban az esetben tekinti a Partner szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatának, amennyiben a Nyilatkozatot a Partner cégszerű aláírással ellátott formában a Társaság részére postai vagy elektronikus úton visszajuttatja. Amennyiben a szerződési nyilatkozat megtételére elektronikus úton (azaz elektronikus levél útján) kerül sor, úgy a Társaság – az alakiság megtartása érdekében – elvárja, hogy legalább a Partner képviselője aláírásának fényképezett vagy szkennelt változata szerepeljen az okiraton. Amennyiben a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozat Társasághoz történő beérkezését követő második munkanap déli 12 órájáig a Társaság eltérő tartalmú elfogadást nem közöl, úgy a felek között a megigényelt szolgáltatási csomag felhasználására vonatkozó szerződés a Nyilatkozatban foglalt szerződési tartalommal létrejönnek és írásba foglaltnak tekintendő, amely Nyilatkozat ekként a jelen Üzletszabályzattal együtt az Általános Szerződési Feltételek (3) pontjában nevezett szerződéscsomag részét képezi, és amely mindenkor hozzáférhető a Partner MyGS1 felületén.

- 3.5 A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag igénybevétele érdekében a GS1 HU a Partner által felhasznált szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan egyedi Licenckódot biztosít a Partner számára az igénylés Társaság részére történő beérkezése – mint (eltérő rendelkezés hiányában) a választott szolgáltatási csomag felhasználására vonatkozó jogviszony kezdő – napján, amely Licenckód annak kiadását követően a lejáratig biztosítja a szolgáltatási csomag felhasználását, a 4.1. pontban foglaltak szerint.
- 3.6 ***A Partner a szolgáltatási csomag felhasználásának időtartama alatt bármikor jogosult a korábban általa igénybe vett szolgáltatási csomagról másik szolgáltatási csomagra áttérni. Amennyiben az áttérés szélesebb körű szolgáltatásokat magában foglaló szolgáltatási csomagra történik, úgy a felhasználási jog biztosításának feltétele a Partner által választott bővebb szolgáltatási csomag Díjjegyzékben meghatározott mértékű szolgáltatási díjának maradéktalan megfizetése, függetlenül a szolgáltatási csomag felhasználásának időtartamából egyébként hátralévő időből. Amennyiben az áttérés szűkebb körű szolgáltatásokat magában foglaló szolgáltatási csomagra történik, úgy a Társaság rögzíti, hogy a Partner az általa korábban a szélesebb körű szolgáltatásokat magában foglaló szolgáltatási csomagért megfizetett szolgáltatási díjból – az áttérés okán – visszatérítésre sem részben, sem egészben nem jogosult. A szolgáltatási csomag felhasználásának időtartamára az áttérés esetén is a 4.1. pontban foglalt rendelkezések irányadók.***
- 3.7 Adatmigráció
- 3.7.1 A GS1 HU rögzíti, hogy a Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftver (a továbbiakban: elődszoftver) korábbi felhasználói számára a START szolgáltatási csomag részeként 2019.06.30-ig biztosította a SzabványMenedzserbe történő adatmigráció lehetőségét, illetve az ezzel összefüggő szoftvertámogatást.
- A GS1 HU tehát 2019.06.30. napját követően az elődszoftver használatához támogatást nem nyújt. E dátumtól kezdődően a Partner az elődszoftver útján történő számképzésre nem jogosult. A GS1 HU az elődszoftver Partner általi használatából fakadó károkért (ideértve a SzabványMenedzser és az elődszoftver esetleges korábbi együttes használata miatti párhuzamos számképzésből fakadó károkat is) való felelősségét kifejezetten kizárja. E felelősségkizárás az elődszoftver valamennyi – ekként online és offline módon működő – verziójára egyaránt kiterjed.***
- 3.7.2 A GS1 HU rögzíti, hogy a SzabványMenedzserbe történő adatbevitelt – jelen Üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában – nem végez. A SzabványMenedzser funkcionalitása ugyanakkor – a szoftver által meghatározott adatminőségi követelmények betartása esetében – biztosítja a Partner részére az általa korábban képzett és egyéb adatbázisokban nyilvántartott, a SzabványMenedzserben kezelhető azonosító kulcsok és azokhoz kapcsolódó főbb adatok szoftverbe történő feltöltésének, importálásának lehetőségét, és ekként az akadálymentes adatmigrációt.
- 3.7.3 A Társaság a START szolgáltatási csomag részeként biztosítja a központilag kiadott GTIN-8 termékazonosító számok, illetve a Partner által a Társaság részére korábban megküldött GLN helyazonosító számok SzabványMenedzserbe történő automatikus rögzítését. ***A Partner a jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy az adategyeztetést követően a Társaság által a SzabványMenedzserbe átemelt GTIN-8 és GLN Helyazonosító kulcsokon (illetve a Partner által az adategyeztetés keretében visszaigazolt, az adott kulcsokkal azonosított termékadatokon, kapcsolódó attribútumokon, illetve helyadatokon) a továbbiakban módosítást végrehajtani nem jogosult a szoftverben, így a téves termékadatok korrigálására, javítására kizárólag a Társasághoz intézett ez irányú írásbeli megkeresés esetén van lehetőség, feltéve, hogy a módosítási igény nem eredményezi***

**új GTIN-8 vagy GLN Helyazonosító kulcs kiadásának szükségességét. Ez utóbbi esetben módosításra nem, csak az azonosító szám visszavonására és új azonosítószám megigénylésére van lehetőség, az Általános Üzleti Feltételekben foglalt díj megfizetése ellenében. Az adategyeztetés ellenére téves, valamint nem helytálló termékadatok rendszerbeli rögzítéséért, továbbá annak következményeiért a Társaság a felelősségét kifejezetten kizárja.**

3.7.4 A 3.7.2. pontban foglaltaktól eltérően, a Partner kifejezetten erre irányuló írásbeli kérelme esetén a GS1 HU végezhet a SzabványMenedzserbe történő adatbevitelt, különösen tömeges, a GS1 szabványok változásával vagy egyéb, a GS1 azonosító kulcsok felhasználása jog- és szabályszerűségének ellenőrzését lehetővé tevő megoldások bevezetésével összefüggésben szükségessé váló adatmódosítás vagy -feltöltés esetén. Írásbeli kérelemében a Partner köteles megjelölni és teljeskörűen rendelkezésre bocsátani azoknak az adatoknak a körét, amelynek a szoftverben való rögzítésében a GS1 HU közreműködését kéri. A GS1 HU az írásbeli kérelemben megjelölt adatok GS1 szabványokkal való összhangját jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés során feltárt hibákról a GS1 HU haladéktalanul értesíti a Partnert, felhívva egyidejűleg a Partnert a korrekció elvégzésére. A GS1 HU jogosult a GS1 szabványokkal való összhang megteremtése érdekében szükséges korrekciót maga is elvégezni, azonban a korrekció elvégzését követően ennek tényéről a Partnert köteles haladéktalanul tájékoztatni. **Abban az esetben, amikor a GS1 HU kifejezetten a Partner írásbeli kérelmére végez adatbevitelt a SzabványMenedzserbe, úgy ez esetben mindenkor a Partner kockázatára jár el, a rendszerbe bevitt adatok megfelelőségéért, teljeskörűségéért és pontosságáért ez esetben is a Partner felel, így az adatbevitelt követően a bevitt adatokat haladéktalanul ellenőrizni köteles. A GS1 HU a bevitt adatok megfelelőségéért, teljeskörűségéért és pontosságáért, valamint az adatok e tulajdonságainak hiányával összefüggésben felmerülő károkért a felelősségét kifejezetten kizárja.**

3.8 A GS1 HU mindenkor törekszik arra, hogy a SzabványMenedzser szolgáltatásait az elvárható legmagasabb színvonalon, a GS1 alkalmazandó szakmai szabványainak és jelen Üzletszabályzatban foglalt rendelkezéseknek megfelelő minőségben nyújtsa.

3.9 A Társaság a szolgáltatást a jelen Üzletszabályzat 2. számú elválaszthatatlan mellékletét képező Szolgáltatási Szint Megállapodásban foglalt paraméterek szerint nyújtja. A Társaság e nevezett dokumentumban meghatározott elérhetőségeken, az abban megjelölt időtartam alatt technikai segítséget nyújt a Partnerek részére a szoftver felhasználásával kapcsolatosan, egyben az ott foglaltak szerint biztosítja a szoftver működésével összefüggésben felmerült, a Partner által észlelt hibák bejelentésének lehetőségét.

#### **4. A SZOLGÁLTATÁSI CSOMAG FELHASZNÁLÁSÁNAK IDŐBELI TERJEDELME**

4.1 Partner a Licencjogviszony létrejöttének – illetve a Licencjogviszony alapján kiadott Licenckód Általános Üzleti Feltételekben rögzítettek szerinti kiadásának – napjával 365 napra automatikusan felhasználási jogot szerez a START szolgáltatási csomag szolgáltatásaira. A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag esetében a Partner a Licenckód 3.5. pontban rögzítettek szerinti kiadásának napjától a lejárat napjáig jogosult a szolgáltatás felhasználására, azzal, hogy a Licenckód lejáratának napja főszabály szerint a 3.5. pont szerinti kiadását követő 365. nap. **A szolgáltatási csomagok felhasználásának időbeli hatálya ugyanakkor valamennyi esetben a Licencjogviszony időbeli hatályához, azaz a Licencjogviszony alapján – az Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerint – kiadott Licenckód lejáratának napjához igazodik, ekként a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomaghoz tartozó Licenckódok lejáratának napja**

**minden esetben megegyezik a Licencjogviszony alapján kiadott Licenckódok lejáratának napjával. A Társaság rögzíti, hogy az előzőekben foglaltakra tekintettel a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag esetén a szolgáltatási csomag első alkalommal történő igénybevétele esetén a felhasználási jogosultság időbeli hatálya 365 napnál rövidebb is lehet.**

4.2 **A Társaság rögzíti, hogy a Partner Licencjogviszonyra, illetve a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagra vonatkozó – jelen Üzletszabályzat 12.1. pontjában rögzített – írásbeli felmondó nyilatkozata hiányában úgy kell tekinteni, hogy a Partner (amennyiben nem áll csődeljárás, felszámolás vagy végelszámolás hatálya alatt, továbbá adószámát nem törölték, illetve az egyéni vállalkozói tevékenységét nem szünetelteti [amely esetekben a Partner eltérő nyilatkozata hiányában a jogviszony a licenckód lejáratának napjával minden további jogcselekmény nélkül automatikusan megszűnik]), az általa igénybe vett Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomaghoz rendelt Licenckód(ok) lejáratának napjától számított további 365 napra új Licenckódo(ka)t igényelt a korábban igénybe vett szolgáltatási csomagok további felhasználása érdekében, a Díjjegyzékben meghatározott mindenkori szolgáltatási díj megfizetésére vonatkozó kötelezettség vállalásával.**

4.3 Szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése

A GS1 HU jogosult a SzabványMenedzser szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére a szoftver karbantartására, fejlesztésére, amelynek várható idejéről és időtartamáról a GS1 HU előzetesen a Szoftver adminisztrátor részére küldött elektronikus levél útján nyújt tájékoztatást. A Társaság továbbá jogosult a szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére a Partner súlyos szerződésszegése esetén, vagy a GS1 HU érdekkörében felmerült okból.

## 5. FIZETÉSI FELTÉTELEK

5.1 A Partner által jelen Üzletszabályzat 3.4. pontja szerint igénybe vett Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag szolgáltatásainak igénybevételének (felhasználásának) ellenértékét a Díjjegyzék tartalmazza.

5.2 A GS1 HU fenntartja magának a jogot, hogy a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagra vonatkozóan, meghatározott időszakra terjedően, a Partner javára – az egyébként alkalmazandó díjhoz képest – eltérő szolgáltatási díjat határozzon meg azzal, hogy az eltérés mértékéről, a vonatkozó időszakról és az eltérés feltételeiről a Partnereket a Társaság hivatalos weboldalán keresztül hirdetményi közzététel úton tájékoztatja. A vonatkozó időszak lejáratát követően, valamint abban az esetben, amennyiben az eltérés alkalmazásának feltételeit a Partner nem teljesíti, a Társaság a Díjjegyzékben meghatározott szolgáltatási díjat jogosult felszámítani a Partnernek.

5.3 **A Társaság rögzíti, hogy a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag igénybevétele esetén a Partner valamennyi esetben – így az igényléssel érintett szolgáltatási csomag első alkalommal történő felhasználásának időtartama alatt is – a teljes felhasználási időszakra vonatkozó szolgáltatási díj megfizetésére köteles, függetlenül a szolgáltatási csomag felhasználásának – 4.1. pontban foglaltak szerinti – tényleges időtartamától.**

5.4 A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag esetén a szolgáltatási csomag első alkalommal történő felhasználásának időtartama tekintetében a számlát a GS1 HU a szolgáltatás jelen Üzletszabályzat 3.4. pontja szerinti igénylését követően állítja ki. A szolgáltatási csomag – jelen Üzletszabályzat 4.2. pontja szerinti – további felhasználása esetén az egyes számlákat a GS1 HU mindenkor az új Licenckódok kiadásának napján állítja ki és küldi meg a Partnernek, azaz a szolgáltatás szolgáltatási díja előre fizetendő. A GS1 HU a

mindenkor hatályos és alkalmazandó számlázási renddel kapcsolatos hirdetményben rögzítettekkel összhangban a Partner részére kiállított számlában a Partner számára a fizetési kötelezettsége teljesítésére tizenöt (15) napot biztosít. A számla kibocsátásának elmaradása a Partnert nem mentesíti díjfizetési kötelezettsége alól. A Partner köteles jelezni, ha az észszerűen várható időtartamon belül a Társaságtól nem kap számlát.

- 5.5 A Partner a jelen Üzletszabályzat elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Társaság a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag szolgáltatási díjára vonatkozó számlát elektronikus számla formájában jogosult kiállítani, amennyiben a Partner a Licencjogviszony fennállása során a korábbiakban már jelezte elektronikus számla iránti igényét és így részére a GS1 rendszer licencdíjról szóló számla elektronikus számlaként kerül kiállításra.
- 5.6 Díjfizetési kötelezettség elmulasztására irányadó szabályok
- 5.6.1 A díjfizetési határidő elmulasztása a Partner részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, ami a következő szabályok szerint a szolgáltatásból való kizárást vonhatja maga után. A GS1 HU a Licencjogviszony lejáratá előtt tizenöt (15) nappal elektronikus levélcímre megküldött értesítés útján tájékoztatást nyújt a Szoftver adminisztrátor részére a közelgő lejáratról. A Licencjogviszony lejáratát követő tizenhat (16) napig, vagy amennyiben arra bármely objektív, egyik félnek sem felróható okból nem a Licencjogviszony lejáratát követő napon kerül sor, úgy a licencdíjra vonatkozó számla kiállítását követő tizenöt (15) napig a Partnert továbbra is korlátlan hozzáférési jogosultság illeti meg a SzabványMenedzserhez. Amennyiben a Licencjogviszonyból fakadó licencdíj megfizetésére az előzőekben rögzített határidőn belül nem kerül sor, úgy – fizetési felszólítás megküldésével egyidejűleg – a Licencjogviszony lejáratát követő tizenhatodik (16.) napot követő tizenöt (15) napig a Partner részére a SzabványMenedzserhez való hozzáférési jog kizárólag a korábban a felületen rögzített GS1 azonosítók és a belőlük képzett címkék megtekintésére korlátozódik (ún. olvasási vagy read only üzemmód), egyéb művelet elvégzése a továbbiakban nem lehetséges. A hozzáférési jog korlátozásáról a GS1 HU a SzabványMenedzserbe történő belépést követően figyelmeztető üzenetben értesíti a Partner által a SzabványMenedzserhez hozzárendelt valamennyi felhasználót. A Licencjogviszony lejáratának, illetve a számla kiállításának napja közül a későbbi napot követő legkorábban harminc (30) nap elteltével, a SzabványMenedzserhez való hozzáférés megtagadásra kerül, a szolgáltatások további igénybevételére (beleértve mind a START szolgáltatási csomag, mind a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagok szolgáltatásait) – a díjfizetési kötelezettség pótlólagos teljesítéséig – nincs mód.
- 5.6.2 A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag esetén a Licenckód lejáratára és ekként a díjfizetési kötelezettségre vonatkozó értesítés, továbbá a szolgáltatási díj határidőben történő megfizetésének elmaradása vonatkozásában a fenti szabályok megfelelően alkalmazandók azzal, hogy a szolgáltatási díj megfizetésének elmaradása – a Licencjogviszonyból fakadó licencdíj fizetési kötelezettség teljesítése esetén – a START szolgáltatási csomag szolgáltatásainak igénybe vételére vonatkozó jogosultságot nem, kizárólag a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag felhasználási jogosultságát szünteti meg.
- 5.6.3 A Partnert a díjfizetési kötelezettségének teljesítése alól a szolgáltatásból való kizárás nem mentesíti.
- 5.7 Amennyiben a Partner a szolgáltatási díjról kiállított számlán feltüntetett díjfizetési határidőt elmulasztja, a késedelem időtartamára a GS1 HU a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamat felszámítására jogosult.

- 5.8 Az adómentes tranzakciók kivételével minden díjat a vonatkozó jogszabály szerinti általános forgalmi adó (áfa) terhel.

## **6. PARTNER JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE SORÁN**

- 6.1 Partner jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyidejűleg kijelenti, hogy a SzabványMenedzser alapvető funkcionális jellemzőit ismeri és tisztában van a szoftver technikai követelményeivel (pl. az adatbázist, az operációs rendszert, a hardvert és adathordozókat illetően). Annak kockázatát, hogy a szoftver nem felel meg a Partner igényeinek és követelményeinek, a Partner viseli. A GS1 HU a szükséges technikai feltételekről és annak változásairól a GS1 HU hivatalos weboldalán nyújt tájékoztatást. A SzabványMenedzser használatának részletes bemutatása, valamint ezzel kapcsolatban részletes tájékoztatás és tanácsadás nyújtása a Partner részére egyedi igénylés alapján, a Kondíciós Listában meghatározott szakértői óradíj alapján számított díj megfizetése esetén vehető igénybe.
- 6.2 Felhasználási és hozzáférési jogosultság biztosítása
- 6.2.1 A Partner jogosult a felhasználási jog gyakorlására (a szolgáltatás tényleges igénybevételére) jogosult személyek kijelölésére azzal, hogy a felhasználás joga a Partnerrel munkaviszonyban, munkavégzésre irányuló, tagsági vagy egyéb tulajdonosi jogviszonyban nem álló, harmadik személyre nem ruházható át. A Partner felelőssége, hogy megtegye mindazokat a biztonsági (így különösen, de nem kizárólagosan jelszóvédelmi, illetve a felhasználói fiók egyébkénti védelmére vonatkozó) intézkedéseket, amelyek kizárják, hogy a nevében eljárva illetéktelen személyek vegyék igénybe a GS1 HU által biztosított szolgáltatásokat. Ezen kötelezettség elmulasztása a Partner részéről súlyos szerződésszegésnek minősül.
- 6.2.2 A GS1 HU a SzabványMenedzserhez való hozzáférési jogosultságot elsődlegesen a Partner által megjelölt Kapcsolattartó mint Szoftver adminisztrátor részére biztosítja. Amennyiben a Kapcsolattartó személyében, illetve bármely adatában változás következne be, úgy arról a Partner legkésőbb a változást követő három (3) munkanapon belül köteles a GS1 HU-t írásban tájékoztatni, annak egyidejű megjelölése mellett, hogy kéri-e a korábbi Kapcsolattartó adatainak rendszerből való törlését. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a mulasztó fél a felelős.
- 6.2.3 A Kapcsolattartó mint alapértelmezett Szoftver adminisztrátor a 6.2.1. pontban foglaltak megtartásával, az ott meghatározott személyi kör részére további hozzáférési – akár Szoftver adminisztratori, akár egyéb korlátozottabb felhasználói – jogosultságot biztosíthat a SzabványMenedzserhez. E további felhasználók felhasználási jogosultsága a SzabványMenedzser felhasználási feltételeinek és az adatkezelési rendelkezéseknek az elfogadását, a személyes adataik kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat követően keletkezik. A GS1 HU rögzíti, hogy a SzabványMenedzser felhasználók személyét – ettől eltérő információ rendelkezésre bocsátásáig, a szokásos szerződési gyakorlatra tekintettel, függetlenül attól, hogy személyek a Partner törvényes képviselőjével azonosak-e vagy attól eltérnek – úgy tekinti, mint akik egyúttal a SzabványMenedzser felhasználásával kapcsolatos nyilatkozatok megtételére is jogosultak, ekként az általuk tett bármely nyilatkozat a Partnert jogosítja és kötelezi is egyben.
- 6.3 A Partner köteles megtenni mindazon informatikai és egyéb műszaki intézkedéseket, amelyek lehetővé teszik számára a SzabványMenedzser szolgáltatásának rendeltetésszerű igénybevételét. Ezen kötelezettség körében a Partner köteles saját rendszereit és alkalmazásait úgy megvalósítani, fenntartani és működtetni, hogy azok

megfeleljenek a jogszabályi és SzabványMenedzser műszaki követelményeinek.

- 6.4 A Partner a SzabványMenedzser szolgáltatás igénybevételével hozzájárul ahhoz, hogy a GS1 HU a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben a Partner által rendelkezésre bocsátott adatokat tárolja. A GS1 HU kijelenti, hogy a Partner által rögzített adatokat – erre irányuló kifejezett írásbeli kérés hiányában – nem módosítja, alakítja át, vagy változtatja meg, azokon ilyen jellegű műveleteket nem jogosult végrehajtani.
- 6.5 **A Partner kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Társaságot a Partner által bevitt adatok jogszerű begyűjtésével, azok hitelességével, pontosságával, teljességével és naprakészségével kapcsolatosan ellenőrzési kötelezettség nem terheli, így az adatok e tulajdonságokkal való rendelkezéséért, azok jogszerűségéért, megfelelőségéért és minőségéért kizárólag a Partner felel.** A Partner ugyancsak tudomásul veszi, hogy kizárólagos joga az általa a rendszerben rögzített, vagy a 3.8.3. pontban foglaltak szerint a Társaság által a szoftverbe beforgatott azonosító kulcsok és adataik véglegesítése azzal, hogy a véglegesítés vissza nem vonható és azt követően az adatok módosítására a továbbiakban az azonosító kulcs teljes körű visszavonása és új azonosító kulcs generálása nélkül lehetőség nem áll rendelkezésre. Az előző szabály alól kivételt képez az az eset, amikor a Partner a korábban megadott és véglegesített adatok változatlanlansága mellett további, korábban nem megadott attribútumot rögzít a szoftverben, azaz kizárólag az adott azonosító kulcshoz tartozó adatok körét bővíti; az adatok további adatokkal történő bővítésére a véglegesítést követően is jogosult a Partner. Amennyiben a véglegesített adat elütési, gépelési hibát tartalmaz, úgy a Partner ez irányú írásbeli kérelmére a Társaság saját kizárólagos mérlegelési jogkörében, egyedi elbírálás alapján javíthatja a megjelölt hibát. **Az adatok meg nem felelőségéért, az egyes azonosító kulcsok és hierarchiák véglegesítést megelőző nem megfelelő összerendeléséért, a téves adatok véglegesítésének és a 10.2. pont szerinti továbbításának következményeiért, az azokból adódó károkért való felelősségét a Társaság kizárja.**
- 6.6 A 6.5. pontban foglaltak nem érintik a Társaság arra vonatkozó jogosultságát, hogy a Partner által a SzabványMenedzser segítségével képzett, illetve nem ekként képzett, de a szoftverbe egyébként a Partner általi akár manuális adatbevitel útján rögzített azonosító kulcsok az időről-időre módosuló GS1 Általános Specifikációkkal és egyéb technikai specifikációkkal, valamint a Partner által létesített Licencjogviszony alapján engedett felhasználás terjedelmével való összhangját, ekként pedig a felhasználás jogszerűségét és szakszerűségét ellenőrizze és az ellenőrzés eredményeképpen megállapított jogszerűtlen és/vagy szakszerűtlen felhasználás esetében e körülményre a Partner figyelmét felhívja, szükség szerint a jog- és szakszerűtlen azonosítóképzést (az adat szoftverbe történő rögzítését) megakadályozza, továbbá a jelen pont szerinti felhasználás ellen a 7.2 pontban rögzítettek szerint fellépjen, illetve alkalmazza a 6.8-6.9 pontokban foglaltakat.
- 6.7 Partner kijelenti és szavatol azért, hogy a SzabványMenedzserbe feltöltött, vagy ott képzett adatok valamennyi esetben tőle származnak, azoknak kizárólagos jogosultja, vagy azok felett harmadik személytől származó jogosultsága alapján egyébként jogosult rendelkezni, azokat jogosult felhasználni, és a SzabványMenedzser útján történő felhasználásuk más harmadik személy jogát (ideértve üzleti titokhoz való jogát, szellemi tulajdonra vonatkozó jogait, így különösen, de nem kizárólagosan szerzői jogát, szabadalmi jogait, védjegyjogait, vagy bármilyen egyéb jogszabály által védett jogát) vagy jogos érdekét nem sértik. A Partner tudomásul veszi, hogy amennyiben harmadik személy által előállított termékekre vonatkozó adatokat tölt fel a szoftverbe, vagy harmadik személyek által előállított termékekre vonatkozóan képez és oszt ki a SzabványMenedzser segítségével GS1 azonosító kulcsokat és kezeli a kulccsal azonosított harmadik személyek termékeire vonatkozó adatokat (akár e harmadik személy

megbízásából, nevében eljárva), úgy a Társaság erre vonatkozó felhívására köteles hitelt érdemlő módon igazolni a termékadatokat szoftverbe történő feltöltésére, illetve a GS1 azonosító kulcsok előállítására és a kapcsolódó termékadatok kezelésére vonatkozó jogosultságát, egyúttal szavatol azért, hogy a harmadik féltől származó joga alapján a szoftverbe feltöltött vagy ott előállított adatokat a harmadik személy ellenőrizte, illetve jóváhagyta. A Partner szavatol továbbá azért, hogy a szoftverbe feltöltött adatok nem tartalmaznak vírusokat, vagy egyéb technológiai szempontból kártékony elemeket.

Abban az esetben, amennyiben a Partner az általa gyártott és/vagy forgalmazott termék termékképére mutató URL-t tölt fel a rendszerbe, úgy a Partner ezúton nyilatkozik és szavatolja, hogy a megadott URL címen keresztül elérhető termékkép ténylegesen az általa gyártott/forgalmazott termék termékképe, a termékképnek a Partner a kizárólagos jogosultja, vagy azt harmadik személytől származtatott joga alapján jogosult felhasználni (megosztani, közzétenni), a termékkép megfelelő képminőségű, azaz az azon szereplő termék minden kétséget kizáróan felismerhető és beazonosítható, továbbá a termékképre mutató URL és az azon keresztül elérhető termékkép nem tartalmaz nemkívánatos tartalmakat. Partner tudomásul veszi, hogy a SzabványMenedzserbe kizárólag olyan termékképre mutató URL-t jogosult feltölteni, amely URL nyilvános tárhelyre mutat, azaz amelyen keresztül a termékkép az URL-re történő kattintást követően azonnal hozzáférhető. Partner tudomásul veszi, hogy regisztrációhoz kötött tárhelyre (weboldalra) mutató URL-t nem jogosult a szoftverbe feltölteni. Partner tudomásul veszi, hogy a SzabványMenedzseren keresztül általa elérhetővé tett termékkép(ek) e bekezdésben foglalt tulajdonságokkal való rendelkezéséért kizárólagos felelősséggel tartozik; amennyiben a Partner által elérhetővé tett termékkép(ek) a fent rögzített tulajdonsággal nem rendelkeznek, úgy a GS1 HU jogosult az érintett termékkép láthatóságát a rendszerben felfüggeszteni.

***Amennyiben utóbb a jelen pont szerinti szavatossági kijelentések valótlanak bizonyulnak, úgy az súlyos szerződésszegésnek minősül, amire tekintettel a GS1 HU jogosulttá válik a szolgáltatás felhasználására irányuló jogviszony 12.2 pontban foglalt szabályok szerint felmondására, továbbá a Partner köteles valamennyi ezzel összefüggésben felmerülő kárt megtéríteni, és köteles a GS1 HU-t olyan helyzetbe hozni, mintha a szerződésszegés nem következett volna be, ennek körében köteles mentesíteni a GS1 HU-t a harmadik személyekkel szemben fennálló felelőssége alól, és köteles a GS1 HU helyett valamennyi harmadik személyekkel szemben keletkező kötelezettségéért helytállni. E körben a 8.2. pontban rögzítettek megfelelően irányadók.***

- 6.8 Azon Partnerek esetében, akik jogszabályi kötelezettségből adódóan egyedi eszközazonosító (UDI) kiosztására kötelezettek a Társaság az Általános Üzleti Feltételek 5. számú mellékletét képező Hazai Felhasználási Szabályok II./1.3. pontjában foglaltak szerint ellenőrzi a GS1 szabványos UDI azonosítók jog- és szabályszerű felhasználását. Amennyiben az ellenőrzés eredményeképpen a GS1 Általános Specifikációkban rögzített szabályok ismételt (az előbb hivatkozott eljárásrend szerinti póthatáridőben sem orvosolt) és/vagy szándékos megszegése, azaz a szabálytalan felhasználás állapítható meg, úgy a GS1 HU jogosulttá válik arra, hogy a szabálytalan/jogszerűtlen felhasználással érintett egyedi eszközazonosító képzésre szolgáló cégprefix SzabványMenedzserben történő felhasználását korlátozza, az egyedi azonosítószámokat és a kapcsolódó termékadatokat a Partner számára a szoftverben elérhetetlenné tegye, a Partner ezen adatokhoz történő hozzáférést korlátozza, az érintett cégprefixet visszavonja, a Partner SzabványMenedzserhez történő hozzáférést megtagadja (blokkolja), továbbá súlyos szerződésszegésre hivatkozással a szolgáltatás felhasználására irányuló jogviszonyt felmondja a 12.2 pontban foglalt szabályok szerint.

- 6.9 Abban az esetben, ha a GS1 HU tudomást szerez a tárolt információval kapcsolatos jogellenes magatartásról, illetve arról, hogy a tárolt információ sérti a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit, vagy bármely harmadik személy jogát vagy jogos érdekét, vagy ilyenre utaló körülményt észlel, úgy – a Partner egyidejű tájékoztatása mellett – jogosult a Partner által a SzabványMenedzserben rögzített adatot átmenetileg vagy véglegesen elérhetetlenné tenni, az ilyen adathoz a Partner által történő hozzáférést átmenetileg vagy véglegesen megtagadni, törlésre vonatkozó hatósági vagy bírósági végzés esetén, valamint saját mérlegelési jogkörében hozott döntés alapján az előzőek hiányában is az adatot a rendszerből véglegesen törölni. Amennyiben a jogellenes, illetve mások jogát, jogos érdekét sértő magatartás (adatkezelés) személyes adatokkal összefüggésben merül fel, úgy a Társaság az e körülményről való tudomásszerzést követően a szóban forgó adatot, adatokat haladéktalanul törölni köteles, kivéve, amennyiben a személyes adat érintettje azt ellenzi és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását. **A GS1 HU az adatok elérhetlenné tételéből, a hozzáférés megtagadásából, továbbá a törlésből eredő jogsérelemért, így különösen a károkért nem felelős, az ezekért való felelősségét kifejezetten kizárja.**
- 6.10 A GS1 azonosítószámok – különösen, de nem kizárólagosan a GTIN azonosítók – világszintű egyediségének biztosítása, a párhuzamos számképzés elkerülése érdekében a Partner köteles a SzabványMenedzser szolgáltatása felhasználásnak megkezdésekor, a szoftver útján történő számképzést megelőzően valamennyi, általa korábban – bármilyen módon – képzett és nyilvántartott azonosítószámot, a kapcsolódó termékadatokkal együtt a rendszerben rögzíteni. A Társaság az azonosítószámok rögzítésének elmaradásából és ekként az esetleges párhuzamos számképzésből fakadó károkért való felelősségét kifejezetten kizárja.
- 6.11 A Társaság ezúton tájékoztatja Partnereit, hogy a SzabványMenedzser UDI szolgáltatási csomagjába tartozó egyes szolgáltatások révén a Társaság azon Partnerek részére kíván szoftveres segítséget nyújtani, amely Partnerei az orvostechikai eszközökről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/745 rendeletében (a továbbiakban: MDR rendelet), valamint az in vitro diagnosztikai orvostechikai eszközökről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/746 rendeletében (a továbbiakban: IVDR rendelet) foglaltak értelmében egyedi eszközazonosítót (UDI-t) kötelesek az általuk gyártott orvostechikai vagy in vitro diagnosztikai orvostechikai eszközre kiosztani. A Társaság rögzíti, hogy noha a Bizottság (EU) 2019/939 végrehajtási határozata értelmében a GS1 AISBL az UDI-k kiosztására szolgáló rendszer működtetésére kijelölt egyik kibocsátó szervezet, ugyanakkor a Társaság – noha Magyarország területén a GS1 AISBL kizárólagos képviselője, ennél fogva az UDI-k kiosztására szolgáló rendszer Magyarország területén történő működtetésére kizárólagosan jogosult szervezet – az UDI szolgáltatási csomag szolgáltatásait nem kibocsátó szervezeti minőségében nyújtja, minthogy az UDI-k kiosztási rendszerének működtetésére vonatkozó jogosultság és kötelezettség nem foglalja magában az egyedi termékazonosító kiosztásának szoftveres támogatását. A jelen pontban, valamint a 6.12.-6.13. pontban foglalt kifejezések és fogalmak alatt a fent hivatkozott rendeletekben rögzített fogalmakat kell érteni.
- 6.12 A Társaság rögzíti, hogy kizárólagosan a gyártó Partner felelősége, hogy az általa gyártott, a 6.11. pontban hivatkozott európai parlamenti és tanácsi rendeletekben meghatározott eszközökre, így orvostechikai eszközökre és/vagy in vitro diagnosztikai eszközökre és adott esetben a csomagolás minden magasabb szintjére vonatkozóan kiosssa az egyedi eszközazonosítót és annak hordozóját az eszköz címkéjén és a csomagolás minden magasabb szintjén elhelyezze. E kötelezettségek teljesítéséhez a Társaság az UDI szolgáltatási csomag szolgáltatásai révén kizárólag technikai segítséget nyújt, vagyis a Társaság a Partner jogszabályon alapuló kötelezettségét nem vállalja át,

illetve azt nem vállalja sem a Partner nevében, sem érdeken teljesíteni. Partner tudomásul veszi és kifejezetten elfogadja továbbá, hogy kizárólagos felelősséggel tartozik azért, hogy az ún. Alapvető UDI-DI-t (amely a GS1 szabványos megoldások alkalmazása esetén a GMN azonosító kulcsot jelenti) mint az eszközmodell elsődleges azonosítóját az eszköz használati egységének szintjén kiossza, és ezen Alapvető UDI-DI-t (GMN azonosító kulcsot), valamint az UDI-DI-t (azaz a GTIN azonosító kulcsot) megfelelően összeláncolja azzal. Kizárólag a Partner tartozik felelősséggel azért, hogy az egyes Alapvető UDI-DI-okhoz (GMN azonosító kulcsokhoz) mely UDI-DI-okat (GTIN számokat) láncolja hozzá, illetve, hogy az Alapvető UDI-DI-t (GMN azonosítót) miképpen osztja ki. Szintén a Partner kizárólagos felelőssége továbbá, hogy az általa gyártott eszközt melyik – a hivatkozott európai parlamenti és tanácsi rendeletekben meghatározott – termék kategóriába sorolja, vagy sorolta. A Partner úgyszintén kizárólagosan felel azért, hogy milyen típusú UDI-PI-t alkalmaz, azaz milyen adatelemeket feleltet meg az UDI-PI-nak, egyúttal kizárólagos felelősség terheli az UDI-hoz (mind az UDI-DI-hez, mind az UDI-PI-hez) kapcsolódó, a SzabványMenedzserben általa rögzített adatelemek, adattartalmak megfeleléséért, pontosságáért, helytállóságáért, naprakészségéért és jogszerűségéért. E körben a 6.4.-6.5. pontokban rögzítettek megfelelően irányadók, vagyis az egyedi eszközazonosító e tulajdonságokkal való rendelkezéséért a Társaság nem vállal felelősségét, illetve felelősségét kifejezetten kizárja minden az adatelemek/adattartam e tulajdonságainak hiányából fakadó kárral összefüggésben. A Partner tudomásul veszi, hogy bármely általa korábban a SzabványMenedzserben rögzített adatelem megváltoztatása esetén kizárólagos joga, kötelezettsége és így felelőssége az arra vonatkozó döntés meghozatala, hogy a megváltozott adatelem jellegére tekintettel – az irányadó jogszabályi rendelkezéseket figyelembe véve – szükséges-e az érintett eszközre új UDI-DI-t kiosztania. A Társaság rögzíti, hogy ugyan a SzabványMenedzser bizonyos adatelemek megváltoztatása esetén értesítést küldhet a Partner részére azzal a figyelmeztetéssel, hogy a Társaság megítélése szerint az adatelem megváltoztatására tekintettel szükségessé válhat új UDI-DI kiosztása, az ugyanakkor a Partner kizárólagos felelőssége, hogy az értesítésben foglaltaknak megfelelően jár-e el, vagy azokat figyelmen kívül hagyja. ***A Partner a Társasággal szemben az új UDI-DI képzésének szükségességére vonatkozó értesítés elmaradására nem hivatkozhat, a Partner kifejezetten tudomásul veszi ugyanis, hogy a Társaságot értesítési kötelezettség nem terheli a Partner irányába az új UDI-DI kiosztásával összefüggésben; mind értesítés esetén és mind annak hiányában kizárólagosan a Partner jogosult és kötelezett az egyedi eszközazonosítókra vonatkozó valamennyi döntés meghozatalára. A Társaság kifejezetten kizárja a felelősségét az egyedi eszközazonosító (UDI-DI és UDI-PI) kiosztásának elmaradásából, az adatelemek megváltozásából fakadó új UDI-DI képzésére vonatkozó kötelezettség teljesítésének elmulasztásából és így a téves vagy félrevezető azonosításból, valamint az eszköz nyomon követhetőségének akadályozottságából fakadó károkért, ideértve az esetleges hatósági bírságot is.***

- 6.13 A Társaság rögzíti továbbá, hogy ugyancsak a Partner kizárólagos felelőssége, hogy az orvostechikai eszközök európai adatbázisának (a továbbiakban: EUDAMED) éles indulását követően az MDR rendelet, illetve az IVDR rendelet szerinti adatszolgáltatási kötelezettségét az EUDAMED irányába teljesítse. Társaságunk az UDI-modul – külön hirdetményben meghatározott időponttól kezdődően elérhetővé váló – funkciója révén kizárólag szoftveres segítséget nyújt az EUDAMED-be való adatfeltöltésre vonatkozó kötelezettség teljesítéséhez az azonosítók és törzsadataik XML formátumba exportálhatóságának biztosítása révén, amely XML fájlt azonban minden esetben a Partner köteles az EUDAMED-be feltölteni. A Társaság tehát a Partner jogszabályon alapuló kötelezettségét nem vállalja át, illetve nem vállalja a Partner nevében, illetve helyett teljesíteni, és a Társaság a SzabványMenedzser szoftver révén az EUDAMED irányába adatokat sem közvetlenül, sem közvetett módon nem továbbít. A GS1 HU

rögzíti továbbá, hogy az EUDAMED-be történő feltöltés érdekében a SzabványMenedzser segítségével XML formátumba exportált adatok valóságnak való megfelelése, teljes körűsége, illetve naprakészsége kizárólagosan a Partner felelőssége. A Partner felel tehát az XML formátumba exportált adatok minőségéért, és a GS1 HU az általa nyújtott szolgáltatással kizárólag technikai validálást, adatfeldolgozást végez, egyéb szempontok szerint ugyanakkor az adatok megfelelőségét nem ellenőrzi, és ilyen ellenőrzés végzésére nem köteles. A GS1 HU nem vállal továbbá felelőséget azért, ha az EUDAMED a SzabványMenedzserből kinyert XML formátumú adatszolgáltatást azért nem fogadja be, mert a Partner nem rögzítette valamennyi, az adatszolgáltatás keretében kötelezően közzendő adatot a SzabványMenedzserbe, és ezért a XML fájl adathiányos. A GS1 HU vállalja, hogy az EUDAMED-ben végrehajtott, az XML fájl adatstruktúráját, felépítését érintő változásokat a változásról történő tudomásszerzését követően észszerű időn belül átvezeti a SzabványMenedzserben.

## **7. FELHASZNÁLÁSI JOG TERJEDELME ÉS A SZELLEMI TULAJDON VÉDELME**

- 7.1 A Partner a SzabványMenedzser szolgáltatási csomagjainak igénybevételével kizárólag az egyes csomagokhoz tartozó, a jelen Üzletszabályzat 1. mellékletében felsorolt szolgáltatások, mint szellemi termékek vonatkozásában szerez felhasználási jogosultságot a szoftverhez, amely szolgáltatásokat kizárólagosan az üzleti folyamataihoz vehet igénybe. A Partner a részére az előzőek szerint biztosított felhasználási jog révén nem szerez tulajdonjogot sem a SzabványMenedzser, sem a GS1 HU bármely egyéb szellemi alkotása tekintetében, ekként a szolgáltatás feltételeit meghatározó egyetlen szerződéses rendelkezés, továbbá egyetlen jelen Üzletszabályzatban meghatározott jogcselekmény sem értelmezhető olyanként, amelynek révén a Társaság a szellemi tulajdonával összefüggő bármely vagyoni jogát a Partnerre átruházná.

A SzabványMenedzsernek a jelen Üzletszabályzatban rögzítettektől eltérő felhasználásának sem a felhasználás idejében, sem terjedelmében nincs helye. A Partner tudomásul veszi, elfogadja és tiszteletben tartja, hogy a SzabványMenedzser és az annak alapjául szolgáló megoldások a GS1 HU kizárólagos szellemi tulajdonát képezik. Az előzőekben rögzítettekre tekintettel különösen, de nem kizárólagosan nincs mód arra, hogy a SzabványMenedzsert a Partner visszafejtse, lemásolja, bármilyen módon átdolgozza, megváltoztassa, engedély nélkül a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény [a továbbiakban: Szt.] szerinti számítógépes programalkotásba vagy Szt. szerinti adatbázisba rendezze, vagy harmadik személynek azon, akár részlegesen is, felhasználási jogot biztosítson, illetve ennek informatikai hátterét megteremtse számára, vagy annak felhasználásával jogosulatlan adatmegosztást végezzen (különösen de nem kizárólagosan GS1 szabvány alapú adatbázisokon, más csatornákon keresztül). Az előbbi kört bármely mértékben és módon meghaladó felhasználás a Partner súlyos szerződésszegésének (egyúttal jogosulatlan felhasználásának), valamint a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv [a továbbiakban: Ptk.], illetve az Szt. megsértésének minősül, amely esetekben a GS1 HU a jogszabályokban nevesített módon jogosult igényei érvényesítésére. A GS1 HU sem a jogszerűtlen, sem a szakszerűtlen, helytelen, hibás vagy téves felhasználásért és az abból fakadó jogkövetkezményekért, kárért nem vállal felelőséget.

## **8. FELELŐSSÉGGEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK, FELELŐSSÉGKORLÁTOZÓ RENDELKEZÉSEK**

- 8.1 ***A GS1 HU nem vállal felelőséget semmilyen közvetett vagy közvetlen kárért (ideértve különösen, de nem kizárólagosan: adatvesztés, üzleti haszon elmaradása, üzleti tevékenység félbeszakadása, egyéb anyagi veszteségek), ami a SzabványMenedzser használatából vagy esetleges gátolt működéséből ered. A GS1 HU nem vállal felelőséget a szoftver folyamatos és hibamentes működéséért.***

- 8.2 ***A Partner valamennyi a SzabványMenedzserbe feltöltött adatért, valamint a felhasználói felületen végrehajtott műveletért felelősséggel tartozik. Amennyiben a Partner az általa tanúsított, jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit sértő és/vagy jogszabályba ütköző, jogellenes magatartásával, így különösen, de nem kizárólagosan a szoftverbe feltöltött adatok jogosulatlan felhasználásával harmadik személy(ek) jogát (különösen, de nem kizárólagosan szellemi tulajdonhoz fűződő jogát) vagy jogos érdekét sérti vagy veszélyezteti, harmadik személy(ek)nek kárt okoz, és ezzel összefüggésben az érintett harmadik személy(ek) a GS1 HU-val szemben igényt érvényesít(enek), úgy a Partner köteles a GS1 HU-t teljes mértékben mentesíteni a felelősség alól, és köteles az okozott károkat a harmadik személy(ek)nek teljes mértékben és közvetlenül megtéríteni, köteles továbbá teljes mértékben megtéríteni a GS1 HU számára valamennyi, az igényérvényesítésre tekintettel a GS1 HU-nál felmerült költséget (ideértve az ügyvédi munkadíjat is). Partner ugyancsak köteles teljes mértékben mentesíteni a felelősség alól a GS1 HU-t bármely a Partner által tanúsított, jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit sértő és/vagy jogszabályba ütköző, jogellenes magatartással, így különösen a szoftverbe feltöltött adatok jogosulatlan felhasználásával összefüggésben valamely hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság vagy felügyeleti szerv által indított eljárásban, egyúttal köteles a GS1 HU hatósági eljárással összefüggésben felmerülő teljes kárát (ideértve az esetleges hatósági bírságot, valamint az eljárással összefüggésben felmerülő költséget) teljes egészében megtéríteni. A 10.2. pont szerinti adattovábbítást érintően felmerülő igényérvényesítéssel és/vagy hatósági eljárással összefüggésben a jelen pontban foglalt kötelezettségek a Partnert a GS1 AISBL-vel, valamint valamennyi GS1 tagszervezettel szemben is terheli.***
- 8.3 ***A GS1 HU a SzabványMenedzser igénybevételével előállított GS1 azonosító kulcsok esetén a tőle észszerűen elvárható szakértői gondossággal jár el, illetve mindenkor arra törekszik, hogy a GS1 szabványok alkalmazása a GS1 Általános Specifikációkban lefektetett elveknek megfelelően történjen. A GS1 HU rögzíti ugyanakkor, hogy a SzabványMenedzser által nyújtott szolgáltatások részeként jogszabály-követési szolgáltatást nem nyújt, ekként a GS1 HU nem vállal felelősséget az azonosító számok jogszabályi megfelelésének esetleges hiányáért.*** Amennyiben a Partner olyan jogszabályváltozást észlel, amely hatással lehet a SzabványMenedzser által nyújtott valamely szolgáltatás (ideértve az azonosító számok) jogszabályi megfelelésére és e változást a Társaság tudomására hozza, úgy a Társaság saját kizárólagos döntésével intézkedhet a SzabványMenedzser jogszabályi változásokkal összhangban álló fejlesztése iránt.
- 8.4 ***A GS1 HU nem garantálja, hogy a SzabványMenedzser teljes egészében kielégíti a Partner igényeit, egyben felelősségét a vonatkozásban, ha a Partner által kívánt eredmény a szoftver használata útján nem érhető el, kifejezetten kizárja.***
- 8.5 ***A Társaság nem vállal felelősséget a szoftver funkcióinak Partner általi téves, helytelen vagy hibás használatából fakadó jogkövetkezményekért, károkért, a rendszer használatának kockázatát a Partner viseli.***
- 8.6 ***A GS1 HU felelőssége a jelen Üzletszabályzatban foglaltakra korlátozódik és ez alapján az esetleges kártérítés összege nem haladhatja meg a Partner által igénybe vett SzabványMenedzser felhasználási jogának ellenértékeként kifizetett összeget.***
- 8.7 A Ptk. szabályainak érvényesülése
- 8.7.1 A GS1 HU, illetve a Partner által megvalósított, akár szerződéses, akár szerződésen kívüli

károkozás eseteire a Ptk. rendelkezései akkor irányadók, ha a Felek között érvényesülő szerződéses rendelkezésekből más nem következik. A jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerződéses rendelkezéseknek minősülnek.

## 8.8 Kárenyhítési és kármegelőzési kötelezettség

8.8.1 A Partner köteles a rendelkezésére álló eszközökkel fellépni annak érdekében, hogy a GS1 HU szolgáltatásában bekövetkező esetleges kimaradás vagy hiba ne járjon kár bekövetkeztével vagy minimalizálja annak mértékét. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség körében amennyiben a Partner értesül arról, hogy a GS1 HU szolgáltatásában késedelem vagy hiba áll fenn, és ez a Partner tekintetében kár bekövetkezésével fenyeget, köteles haladéktalanul tájékoztatni a Társaságot, ellenkező esetben az esetleges kár megtérítését a Társaságtól nem követelheti. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség keretében a Partnert tájékoztatási kötelezettség terheli oly módon, hogy ha a Partnernek a szolgáltatás során bármilyen visszajelzést kellene kapnia a GS1 HU rendszertől és azt nem kapja meg a szokott határidőn belül, úgy arról a Társaságot egy (1) munkanapon belül értesíteni köteles. Ezen tájékoztatási kötelezettség elmulasztása esetén a Partner a nála keletkezett esetleges kár megtérítését a Társaságtól nem követelheti, valamint az esetlegesen más Partnernél keletkezett kárt köteles megtéríteni.

## 8.9 Vis maior

8.9.1 Sem a Partner, sem a GS1 HU nem felelős azért, ha érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények a szerződéses kötelezettségek teljesítésének olyan akadályát képezik, amelynek leküzdése a féltől nem várható el (vis maior). Ilyen körülmények különösen: háborús vagy polgárháborús cselekmények, lázadás, szabotázs, terrorcselekmény vagy merénylet, természeti katasztrófa, súlyos energiaellátási zavar, munkabeszüntetés, a honvédelmi vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

## 8.10 A GS1 HU érdekkörén kívül eső hiba

8.10.1 A GS1 HU semmilyen felelősséggel nem tartozik – így semmilyen kártérítési kötelezettsége sem áll fenn –, ha a szolgáltatás igénybevételét az ő érdekkörén kívül eső hiba zárja ki. A GS1 HU érdekkörén kívül eső hibának számít különösen a GS1 HU által nem ellenőrzött eszközök bármilyen meghibásodása. A GS1 HU nem vállal felelősséget különösen a GS1 HU által nem ellenőrzött eszközökön, valamint az Interneten áthaladó információk tartalmának megváltozásáért vagy elvesztéséért – ideértve a software, hardware hibákból, a vírusok okozta működési rendellenességekből, vagy külső beavatkozásokból eredő adatvesztést. A Társaság által ellenőrzött eszköznek minősülnek azon eszközök [host számítógépek, hálózati csomópontok, POP pontok stb.], amelyek a GS1 HU tulajdonában állnak, illetve amelyeket egyéb távközlési szolgáltató körében a Társasággal fennálló szerződéses kapcsolata alapján kizárólagosan a GS1 HU érdekében, a szolgáltatás nyújtását elősegítendő működtet. Minden egyéb eszköz a GS1 HU által nem ellenőrzött eszköznek minősül. A GS1 HU által ellenőrzött eszközök meghibásodása nem minősül a GS1 HU érdekkörén kívül eső hibának.

## 9. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

9.1 Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Üzletszabályzat hatálya alatt a Felek által egymáshoz eljuttatott adatok, információk és dokumentumok [a továbbiakban együtt: Bizalmas Információk] a lehető legnagyobb mértékben bizalmasak és azokat a Felek csak és kizárólag jelen Üzletszabályzat szerinti tevékenység érdekében, és csak a feltétlenül szükséges mértékben használhatják fel. Ennek megfelelően egyik Fél sem ismertetheti az ilyen adatok egyetlen részletét sem harmadik féllel (kivéve azon hatóságokat, amelyek

hatásköre rá kiterjed) a másik fél előzetes írásos hozzájárulása nélkül, kivéve azokat az eseteket, amikor azt jogszabály megköveteli. Amennyiben Bizalmas Információ átadása szükségessé válik, az információt átadó Fél köteles arról a másik Féllel előzetesen írásban értesíteni, és köteles észszerű lépéseket tenni annak érdekében, hogy az információt a további közléstől megvédje.

- 9.2 A GS1 HU vállalja, hogy a Partner részére jelen Üzletszabályzat hatálya alatt nyújtott szolgáltatás során tudomására jutott, a Partner üzleti titkát képező információt megőrzi. A GS1 HU a Partner üzleti titkát képező információt nem használja fel olyan módon, amelyre a Felek között fennálló jogviszony alapján nem jogosult, valamint a Partner üzleti titkát képező információval más módon sem él vissza. A GS1 HU a Partner üzleti titkát képező információt bizalmasan kezeli, azt nem hozza nyilvánosságra, azt csak a Partner felhatalmazása alapján teszi hozzáférhetővé és csak a felhatalmazásban megjelölt harmadik személy, illetve személyek számára. A jelen Üzletszabályzat szerinti közzététel kezdeményezése az abban szereplő adat, illetve adatkör tekintetében, az abban szereplő címzett tekintetében az információ hozzáférhetővé tételére vonatkozó engedélynek minősül. Feleket a fentiek szerinti adat- és titoktartási kötelezettség a Felek között fennálló jogviszony megszűnését követően is korlátlan ideig terheli. A Társaság rögzíti, hogy a 10.2 pontban meghatározott adatok – figyelemmel arra, hogy azok a Partner által egyébként nyilvánosságra hozatalra kerültek – nem tekintendők üzleti titok körébe tartozó információknak, ekként azok harmadik személyek részére történő hozzáférhetővé tételére vonatkozóan a jelen pontban rögzítettek nem alkalmazandók.

## **10. ADATKEZELÉS**

- 10.1 A Partner a SzabványMenedzser szolgáltatásainak igénybe vételével, jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyidejűleg kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a GS1 HU mindazon – akár nyilvánosság által is elérhető – adatbázisban vagy adatbázist is tartalmazó számítógépes programalkotásban (a mobil alkalmazásokat is ideértve), adatbázisok hálózatában szerepeltesse, ezek és üzemeltetőik részére a szükséges körben továbbítsa a Partner által a SzabványMenedzser segítségével képzett, vagy oda feltöltött és ekként ott tárolt GS1 azonosító számokat, kapcsolódó termékadatokat, valamint a Partner törzsadatait, amelyek akár a kiadott GS1 azonosítók egyediségének biztosítását, azok jogszerű felhasználásának ellenőrzését, akár közérdekű vagy közhasznú feladat ellátását szolgálják. Az előzőek szerinti adatbázisnak minősül különösen a GS1 HU nyilvános adatbázisa, az ún. GEPIR rendszer; a Partner a jelen Üzletszabályzat elfogadásával tudomásul veszi, és kifejezetten hozzájárul, hogy az azonosításhoz szükséges körben és mértékben társasági adatait, továbbá a GLN Szervezetazonosító számát külön értesítés nélkül bárki számára hozzáférhetővé tehesse a GS1 HU a GEPIR rendszerben mindaddig, amíg a partneri jogviszony fennáll. A GEPIR rendszerben történő, előzőek szerinti megjelenítés a GS1 HU által az alaplicenc felhasználási jogosultsága során biztosított, az Általános Üzleti Feltételek 1. sz. mellékletének 1/b. pontja keretében nyújtott szolgáltatás, amely szolgáltatást a SzabványMenedzsert felhasználó Partnerek esetén a GS1 HU a SzabványMenedzser szoftveren keresztül teljesíti. Az e szolgáltatásnyújtás keretében az egyéni vállalkozók vonatkozásában a GS1 HU által a GEPIR-ben közzétett személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseket a Társaság Adatvédelmi Tájékoztatója rögzíti.

- 10.2 A GS1 Registry Platform részére történő adattovábbítás

- 10.2.1 Az előző pontban foglalt adatbázisnak minősül továbbá a GS1 Association Internationale Sans But Lucratif (Blue Tower, Avenue Louise, 326 BE 1050 Brüsszel, Belgium) (a továbbiakban: GS1 AISBL) által üzemeltetett GS1 Registry Platform (a továbbiakban: Registry), amely a cégprefixek és GS1 azonosító kulcsok adatbázisa. A Partner jelen

Üzletszabályzat elfogadásával egyidejűleg tudomásul veszi és kifejezetten elfogadja, hogy a GS1 HU az általa a Partner részére kiosztott cégprefix(ek)et, a Partner által e cégprefix(ek)ből a SzabványMenedzser útján képzett, valamint oda általa feltöltött és a Partner által véglegesített GTIN azonosító számokat, továbbá a GTIN azonosító számok által azonosított kereskedelmi árukra, termékekre vonatkozó meghatározott (a Partner által ugyancsak véglegesített) termék attribútumokat (úgy mint márkanév, termék leírás, termékkép URL, nettó tartalom és mértékegység, célpiac [az értékesítés célországa]) és termék globális termékklasszifikáció (GPC) alapján történő besorolására vonatkozó információkat a GS1 AISBL felé fennálló kötelezettsége alapján továbbítja a Registry részét képező GS1 Key Registry-be, amely továbbításhoz a Partner ezúton kifejezetten hozzájárul. A Partner ugyancsak tudomásul veszi, hogy az adatok Registry-be továbbításával azokhoz a GS1 AISBL-en túl más GS1 tagszervezetek is hozzáférhetnek, valamint azok az erre vonatkozó szolgáltatást igénybe vevő harmadik személyek számára hozzáférhetővé vál(hat)nak; e hozzáférhetővé tételhez a Partner kifejezetten hozzájárul.

***A Partner tudomásul veszi, hogy a Registry-be továbbított adatok a Licencjogviszony vagy a SzabványMenedzser felhasználására vonatkozó jogosultság bármilyen okból történő megszűnése esetén – a Partner erre vonatkozó kifejezett nyilatkozata hiányában – nem kerülnek törlésre, egyúttal kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy azokat a GS1 HU és a GS1 AISBL továbbra is tárolja és a Registry-ben szerepeltesse a 10.1 pontban rögzített célok megvalósítása érdekében. A Társaság rögzíti, hogy sem a Társaság, sem a GS1 AISBL, sem a GS1 nemzetközi szervezet más tagszervezete nem felelős az adatok harmadik személyek által történő felhasználásáért, illetve a felhasználással okozott károkért, így kártérítési felelősséggel a Partner irányába a nevezett személyek nem tartoznak, felelősségüket kifejezetten kizárják. Sem a GS1 HU, sem a GS1 AISBL, sem a GS1 más tagszervezete nem felelős továbbá a Partner által SzabványMenedzserbe feltöltött és a jelen pont szerint a Registry-be továbbított adatok harmadik személyek által történő felhasználása következtében e felhasználó harmadik személyeknek okozott károkért.***

- 10.2.2 Partner jogosult arra, hogy a 10.2.1. pontban rögzített adattovábbításhoz való hozzájárulását a SzabványMenedzserben történő adatrögzítés során az erre rendelt jelölőnégyzet bejelölésével megtett (elektronikus) jognyilatkozatával egyedileg megtagadja, azaz akként rendelkezzen, hogy az általa megjelölt GTIN azonosító kulcs(ok) és kapcsolódó termékadatok Registry-be történő továbbításához nem járul hozzá. E nyilatkozat minden esetben kizárólag a nyilatkozattal érintett egyedi azonosító kulcsot és a kapcsolódó termékadatokat érinti és az nem terjed ki a nyilatkozattal nem érintett azonosító kulcsokra és kapcsolódó termékadataira, amelyek ellenkező nyilatkozat megtételéig továbbításra kerülnek a Registry-be a 10.2.1 pont rögzített hozzájárulás alapján. Partner jogosult ugyanakkor arra, hogy a 10.2.1. pontban rögzített adattovábbításhoz a jelen Üzletszabályzat elfogadásával adott hozzájárulását, a SzabványMenedzserben erre rendelt jelölőnégyzet bejelölésével utóbb megtett (elektronikus) jognyilatkozatával visszavonja, és ezzel a Registry-be már továbbított, nyilatkozattal érintett GTIN azonosító kulcs(ok) és a kapcsolódó termékadatok Registry-ből történő törlését/töröltetését kezdeményezze; ez esetben a GS1 HU haladéktalanul köteles intézkedni a visszavont hozzájárulással érintett azonosító kulcs és kapcsolódó termékadatai Registry-ből történő törlése, illetve töröltetése iránt. A törlés iránti kérelem az azzal nem érintett további GTIN azonosító kulcsok és a kapcsolódó termékadatok Registry-ben történő szerepeltetését nem érinti, és kifejezett ellenkező rendelkezés hiányában nem eredményezi a további GTIN azonosító kulcsok és kapcsolódó termékadatok továbbításához történő hozzájárulás visszavonását. A GS1 HU rögzíti, hogy a hozzájárulás visszavonása és a törlés iránti kérelem előterjesztése az azt megelőzően történt adattovábbítás jogszerűségét egyebekben nem érinti. Partner tudomásul veszi, hogy a hozzájárulás megtagadása, a korábban megadott hozzájárulás

visszavonása, valamint a törlési kérelem előterjesztése kizárólag az egyes GTIN azonosító kulcsok vonatkozásában lehetséges, és a GTIN azonosító kulcshoz kapcsolódó egyes termékadatokra vonatkozó önálló nyilatkozat előterjesztésére nem jogosult.

10.2.3 A GS1 HU rögzíti, hogy a SzabványMenedzser útján képzett, vagy oda feltöltött, de nem a GS1 HU által, hanem valamely más GS1 tagszervezet által kiadott cégprefix(ek)ből képzett GTIN azonosító számok, valamint e GTIN azonosító számok által azonosított kereskedelmi árukra, termékekre vonatkozó termékattribútumok nem esnek a 10.2.1. pont hatálya alá, azok vonatkozásában a GS1 HU adattovábbítást nem folytat.

### 10.3 Személyes adatok kezelése

A Társaság a SzabványMenedzser szolgáltatás nyújtása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, a szolgáltatási díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából, a szerződés teljesítéséhez, illetve jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges mértékben kezelheti a Partner azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. Az elsődleges Kapcsolattartó mint Szoftver adminisztrátor által a szoftverhez – a jelen Üzletszabályzat 6.2.3 pontjában foglaltak szerint – hozzárendelt felhasználók adatait a GS1 HU, a részükre e tárgyban küldött értesítő üzenet során megadott hozzájárulásuk esetén jogosult kezelni. A Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatok kezelésére a Társaság Adatvédelmi Tájékoztatójában foglaltak irányadók.

### 10.4 Adatfeldolgozás

10.4.1 A GS1 HU rögzíti, hogy a Partner által a GS1 azonosító számokhoz kapcsolódóan a SzabványMenedzserbe feltöltött személyes adatokat a Társaság a nyújtott szolgáltatás jellegéből fakadóan kezeli, így e vonatkozásában a Társaság adatfeldolgozónak minősül. Az adatkezeléssel érintett személyek a GSRN azonosító kulccsal azonosított természetes személyek, akik a Partner által nyújtott szolgáltatást igénybe veszik, vagy a Partner szolgáltatásainak nyújtásában közreműködnek. A kezelt személyes adatok – amennyiben az releváns – a GSRN azonosító kulccsal azonosított természetes személy neve (vezetéknév és keresztnév), értesítési címe, elektronikus levélcíme (e-mail cím), telefonszáma, munkahelye (szervezeti egység megnevezése), munkaköre. A Társaság adatfeldolgozókénti adatkezelésének ideje igazodik a Partner, mint adatkezelő általi jogszerű adatkezelés idejéhez.

10.4.2 A Partner a 10.4.1 pontban meghatározott személyes adatok SzabványMenedzserbe való feltöltésével kifejezett utasítást ad a GS1 HU, mint adatfeldolgozó részére a személyes adattal kapcsolatos technikai adatkezelési (tárolási) művelet elvégzésére. Ezen utasítást jelen Üzletszabályzat elfogadásával megadottnak és egyben írásba foglaltnak kell tekinteni. A GS1 HU a személyes adatokon a tárolástól eltérő bármilyen egyéb adatkezelési műveletet kizárólagosan a Partner egyedi, írásbeli utasítása alapján jogosult végezni. Az adatkezelést érintően az előzőekben foglaltak szerint adott utasítások jogszerűségéért a Partnert terheli a felelősség, azzal, hogy a Társaság haladéktalanul köteles jelezni a Partner részére, amennyiben az utasítás, vagy annak végrehajtása jogszabályba ütközne. Ha a Partner az utasítását a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a GS1 HU megtagadhatja az utasítás teljesítését. A Társaság az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, az adatokon saját céljára adatkezelési műveletet nem végezhet. A Társaság rögzíti, hogy a személyes adatokat harmadik személy részére nem továbbítja, az adatfeldolgozásban további adatfeldolgozó közreműködését nem veszi igénybe. A GS1 HU rögzíti, hogy amennyiben a Partner és a Társaság között a SzabványMenedzser felhasználására vonatkozó jogviszony bármilyen okból megszűnik, úgy a Társaság a kezelt személyes adatokat a szoftverből haladéktalanul törli.

- 10.4.3 ***A Társaság rögzíti, hogy a Partner köteles valamennyi olyan nyilatkozat vagy hozzájárulás beszerzésére, amely alapján a GS1 HU a rögzített személyes adatok megismerésére, kezelésére és tárolására adatfeldolgozóként jogosulttá válik. A Partner kifejezetten szavatolja, hogy a SzabványMenedzserben kizárólag olyan személyes adatot rögzít, amely vonatkozásában az érintett hozzájárulása rendelkezésre áll, vagy amely vonatkozásában egyéb jogalappal rendelkezik és az adatokat jogszerű célból kezeli. A Partner kifejezetten szavatolja és felelősséget vállal azért, hogy a SzabványMenedzser használatának hatálya alatt a rögzített személyes adatok vonatkozásában teljesíti a GDPR-ban foglaltakat. A GS1 HU rögzíti, hogy nem köteles ellenőrizni, hogy a személyes adat kezelésére a Partner megfelelő jogalappal rendelkezik-e, illetve az érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás ténylegesen megadásra került-e. Partner jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyidejűleg kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogalapja megszűnik, az adatok kezelése tárgyában általa meghatározott megőrzési idő eltelik, vagy egyébként a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötte, úgy haladéktalanul intézkedik az adatok SzabványMenedzserből való törlése iránt. Amennyiben a Partner a személyes adatokat bármilyen okból kifolyólag nem jogszerűen kezelte és ennek eredményeként maga az érintett vagy bármely hatóság, illetve harmadik személy a GS1 HU-val szemben igényt érvényesít vagy bírságot szab ki, úgy a Partner köteles ezen bírságot vagy kártérítést teljes mértékben a GS1 HU helyett és nevében megfizetni, köteles továbbá az indult eljárásban olyan nyilatkozatot tenni, amely a GS1 HU-t az érintettel, a felügyeleti szervvel, hatósággal vagy harmadik személlyel szemben mentesíti a felelősség alól.***
- 10.4.4 A GS1 HU és a Partner köteles egymással együttműködni annak érdekében, hogy a személyes adatok érintettje GDPR szerinti érintetti jogait megfelelően és teljeskörűen gyakorolhassa, az érintettektől érkező megkeresésekkel kapcsolatos döntéseket ugyanakkor kizárólag a Partner, mint adatkezelő hozza meg. A Partnert az érintettől érkező megkeresésekkel kapcsolatosan utasítási jog illeti meg, azzal, hogy az utasítást a Társasággal olyan időben köteles közölni, amikor az érintetti, megkeresés alapján szükségessé vált intézkedés még megfelelően teljesíthető a jogszabály által előírt határidőn belül. A Társaság az utasításokat késedelem nélkül teljesíti és erről a Partnert értesíti. A személyes adatok érintettjét a kérelemnek teljesítéséről, az annak alapján megtett intézkedésekről, illetve a kérelem elutasításáról a Partner köteles tájékoztatni, a vonatkozó jogszabályi határidő betartásával. A Társaság az előzőekben foglaltak szerint együttműködik továbbá a Partnerrel a hatósági megkeresésekkel kapcsolatos intézkedések végrehajtásában. A GS1 HU rögzíti, hogy az érintetti, illetve hatósági megkeresések jogszabályi, illetve hatóság által megszabott határidőn belül történő teljesítésének elmulasztásáért – amennyiben az neki fel nem róható okból következik be – a felelősségét kifejezetten kizárja.
- 10.4.5 A GS1 HU rögzíti, hogy a Társaság által feldolgozott, tárolt személyes adatokhoz csak azon munkavállalói rendelkeznek hozzáféréssel, akiknek a munkaviszonyból fakadó (munkaköri) feladatai ellátásához az feltétlenül szükséges. A Társaság személyes adatok kezelésére feljogosított munkavállalóira a jelen Üzletszabályzat 9. pontjában foglalt titoktartási kötelezettség teljes egészében kiterjed.
- 10.4.6 A GS1 HU az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, az adatkezelésben rejlő kockázatok súlyának megfelelő szervezési és technikai intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy biztosítsa a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegét, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét a személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítése,

elvesztése, megváltoztatása, jogosulatlan közlése vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés [a továbbiakban együtt: adatvédelmi incidens] megakadályozása érdekében. A GS1 HU az adatvédelmi incidensekről a tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül köteles értesíteni a Partnert, amelynek során tájékoztatást nyújt az adatvédelmi incidens jellegéről, időpontjáról, tartamáról, az érintettek számáról és az érintettek személyes adatainak köréről, a bekövetkezett vagy várható következményekről, az orvoslásra tett intézkedésekről, illetve minden további lényeges információról. A Társaság megtesz minden szükséges intézkedést, valamint együttműködik a Partnerrel az adatvédelmi incidens okának feltárásában, orvoslásában és a hátrányos következmények felszámolásában.

## 11. MÓDOSÍTÁSOK A FELEK JOGVISZONYÁBAN

11.1 Az Üzletszabályzat módosítása

11.1.1 ***Az GS1 HU – az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó, Ptk.-ban foglalt rendelkezések keretei közt – egyoldalúan is jogosult a jelen Üzletszabályzat módosítására, vagy új Üzletszabályzat elfogadására. A Társaság ezen (új vagy módosított) Üzletszabályzatot annak hatálybalépését megelőző legalább tizenöt (15) nappal hirdetményi közzététel útján a Partnerrel megismerteti. A megismertetés a GS1 HU hivatalos oldalán keresztüli hirdetményi közzététellel történik, a Partner azonban kérheti, hogy bármely tervezett módosítást részére a Társaság elektronikus úton is juttassa el. Amennyiben a Partner az új vagy módosított Üzletszabályzat rendelkezéseit nem fogadja el, jogosult ez ellen az Üzletszabályzat vagy annak módosításának hatályos megismertetését követő tizenöt (15) napon belül írásban tiltakozni. A Partner részéről kifejezett írásbeli tiltakozást úgy kell tekinteni, hogy a jogviszonyt az általa kifogásolt tartalommal kívánja fenntartani, vagy a maga részéről a jogviszonyt rendes felmondással 15.1 pontban foglaltak szerint meg kívánja szüntetni. Előbbi esetben a Partner kifogásával érintett tartalmat a Partner részéről tett ajánlatnak kell tekinteni, amelyre a GS1 HU tizenöt (15) napon belül jogosult megküldeni nyilatkozatát. Kifejezett elfogadó nyilatkozat hiányában úgy kell tekinteni, hogy a GS1 HU a Partner ajánlatát elvetette. Ebben az esetben a GS1 HU külön alakszerű nyilatkozattal jogosult a szolgáltatás – jelen Üzletszabályzat szerinti – megszüntetésére arra hivatkozással, hogy a szellemi terméke felhasználásának engedélyezésére a Partner által megkívánt feltételek szerint nem kötelezhető.***

11.1.2 A Társaság rögzíti, hogy a 11.1.1. pontban foglalt rendelkezések az Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékleteinek módosítására megfelelően irányadók.

11.2 A szolgáltatási csomagok szolgáltatási díjainak módosítása

11.2.1 ***A Partner kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a díjfizetési kötelezettségei mértékét a GS1 HU a mindenkor hatályos Ptk. által lehetővé tett körben és mértékben jogosult egyoldalúan módosítani. A Partner jogosult a GS1 HU által okszerűen, a jogszabályi keretek között elhatározott módosítást annak tervezett hatályba lépése előtt tizenöt (15) nappal megismerni. A megismertetés módjára a 11.1. pontban foglaltak irányadók. Amennyiben a Partner nem fogadja el a módosított díjmértéket, úgy jogosult a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag felhasználására vonatkozó jogviszonyt a jövőre nézve rendes felmondás útján megszüntetni a 12.1. pontban foglaltak szerint.***

11.3 Módosulás a Licencjogviszonyban

11.3.1 Amennyiben a Partner GS1 HU-val fennálló Licencjogviszonya akként módosul, hogy az annak alapján általa igénybe vehető (felhasználható) szolgáltatások köre szűkül vagy bővül, úgy e változás a Partner által igényelt, valamennyi SzabványMenedzser

szolgáltatási csomagra kihatással bír.

#### 11.4 Átadás-átvétel

11.4.1 Amennyiben a Partner az Általános Üzleti Feltételek szerint a GS1 HU engedélyével, átadás-átvételi eljárás keretei között a Licencjogviszony keretében általa igénybe vett egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó Licenckódokat a saját felhasználási joga egyidejű megszüntetése mellett harmadik félnek átadja, úgy a SzabványMenedzser szolgáltatásait illető változások a jelen pontban foglalt eljárásrend szerint mennek végbe.

11.4.2 Az átadó Partner az átadás-átvétel kezdeményezésével egyidejűleg köteles az átadás-átvétellel érintett cégprefixből általa kiadott GTIN és GLN Helyazonosító számokat a SzabványMenedzserbe feltölteni és nyilatkozni, hogy a SzabványMenedzserbe feltöltött azonosítósámokon túl az átadás-átvétellel érintett cégprefixből további tartományokat a GTIN azonosító számok, illetve GLN Helyazonosító számok képzésére nem használt fel. A hivatkozott azonosítósámok és kapcsolódó adatok SzabványMenedzserbe történő feltöltésével, illetve azokra vonatkozó nyilatkozattal az átadó Partner szavatolja, hogy az általa megadott adatok valóságosak, pontosak és teljes körűek, azaz az átadás-átvétel iránti kérelemmel érintett cégprefixből kizárólag a SzabványMenedzserbe feltöltött GTIN és GLN-számokat osztották ki, az ott megjelölt termékek/helyek/szervezeti egységek azonosítása érdekében, és az érintett cégprefixből kiadott további, a SzabványMenedzserben nem rögzített GTIN vagy GLN-számot nem használtak fel. A GS1 HU a SzabványMenedzserbe feltöltött adatok meg nem felelőségével kapcsolatos károkért való felelősségét kifejezetten kizárja, egyúttal a Partner a jelen Üzletszabályzat elfogadásával vállalja, hogy a GS1 HU-t előzetesen is mentesíti minden (bármilyen jogcímen előterjesztett) fizetési kötelezettség alól, amely fizetési kötelezettség a SzabványMenedzserbe feltöltött adatok meg nem felelőségével áll összefüggésben.

11.4.3 Amennyiben az átadás-átvétel, a 11.4.2. pontban, valamint az Általános Üzleti Feltételek (15) pontjában foglaltak teljesítésével jogi értelemben végbement, az átvevő Partner a SzabványMenedzserben jogosult és egyben köteles rendelkezni arról, hogy mely azonosító kulcsokat és a hozzájuk tartozó termékadatokat kívánja átvenni a rendszerbe. Az átvenni kívánt azonosítókat az átvevő Partner a továbbiakban jogosult lesz használni, míg az át nem vett azonosító számok visszavont állapotúvá válnak, azaz azokat az átvevő Partnernek – noha továbbra is látja a rendszerben – felhasználni nem lesz lehetősége, ezzel is megakadályozva, hogy a korábban már felhasznált azonosítók újból kiadásra kerülhessenek.

11.4.4 Amennyiben az átadó Partner egy vagy valamennyi cégprefixének átadására sor kerül, úgy ezen egy vagy valamennyi cégprefixből képzett azonosító számok és belőlük képzett címkék esetében az átadást követően öt (5) napig átadó Partner számára a SzabványMenedzser funkcionalitása azok megtekintésére korlátozódik (ún. olvasási vagy read only üzemmód), a továbbiakban az azonosító számokkal és címkékkel egyéb művelet elvégzése nem lehetséges. A Társaság rögzíti, hogy a Licencjogviszony fennmaradása esetén az átadás-átvétel a SzabványMenedzser felhasználási jogának megszűnését egyebekben nem eredményezi.

11.4.5 A GS1 HU fenntartja magának a jogot, hogy az átadás-átvétel során a SzabványMenedzserben történő adatmigrációt – az adatok mennyiségétől függően – egyedi árazáshoz kösse, arra tekintettel külön, a Kondíciós Listában meghatározott díjat számoljon fel.

11.4.6 **A Társaság rögzíti, hogy a szolgáltatási csomagok vonatkozásában az átadás-átvétel nem eredményez jogutódlást, az átvevő Partner a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagot igénybe venni a 3.4. pontban rögzített eljárásrend szerint jogosult.**

11.5 Jogutódlás a GS1 HU személyében

11.5.1 Amennyiben a jelen Üzletszabályzat tárgyát képező szolgáltatás működtetésére jogosult személye változik, a jogutódlás az egyedi szolgáltatások tekintetében a Társaság honlapján történő hirdetményi közzététellel haladéktalanul hatályba lép.

## 12. A SZABVÁNYMENEDZSER SZOLGÁLTATÁS MEGSZÚNÉSE

12.1 Rendes felmondás

12.1.1 A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag felhasználására vonatkozó jogviszonyt a Felek rendes felmondással csak a Licenckód lejáratának napjára jogosultak felmondani, harminc (30) napos felmondási idő betartásával. A rendes felmondás jogát a Felek bármelyike indokolás nélkül, azonban kizárólag írásban jogosult gyakorolni, azzal, hogy a felmondásra vonatkozó nyilatkozat a másik félhez való megérkezéssel válik hatályossá. **A Társaság rögzíti, hogy a Partnernek a felmondását a Licenckód lejártát megelőző harmincadik napig közölnie kell a GS1 HU-val és a felmondásra vonatkozó írásbeli nyilatkozatnak meg kell érkeznie a Társasághoz a Licenckód lejártát megelőző harmincadik napig, annak érdekében, hogy a Partner a szolgáltatási csomag további felhasználását biztosító új Licenckód kibocsátását elkerülje és az azzal járó díjfizetési kötelezettség alól mentesüljön.** A Partner által igénybe vett több Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag esetében kizárólag a felmondással érintett szolgáltatáscsomag szűnik meg.

12.2 Rendkívüli felmondás

12.2.1 Bármelyik fél súlyos szerződésszegése esetén a másik fél felhívást küld a szerződésszegő félnek a szerződésszegés abbahagyására, illetve orvoslására. Amennyiben a szerződésszegő fél harminc (30) napon belül nem hagyja abba, vagy nem orvosolja a szerződésszegést, a másik fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani (rendkívüli felmondás). A jelen rendelkezés alkalmazásában súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólagosan a Partner díjfizetési kötelezettségének elmulasztása, ilyen esetben a fizetési felszólítás a szerződésszegés abbahagyására, illetve orvoslására történő felhívásnak minősül, amely felhívásban meghatározott határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság jogosult a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag felhasználása tárgyában létesített jogviszonyt azonnali hatállyal felmondani.

**Amennyiben a Partner a GS1 SzabványMenedzser több szolgáltatási csomagját is igénybe veszi, és azok bármelyikével kapcsolatban súlyos szerződésszegést követ el, a GS1 HU jogosult a jelen Üzletszabályzat alapján a súlyos szerződésszegés esetére irányadó szankciókat a Partner részére nyújtott összes SzabványMenedzser szolgáltatási csomag tekintetében egyidejűleg alkalmazni.**

12.3 A Partner és a GS1 HU között létrejött Licencjogviszony bármely okból történő megszűnése, a SzabványMenedzser valamennyi igénybe vett szolgáltatásának megszűnését is eredményezi.

12.4 Partner adatainak kezelése szolgáltatás megszűnése esetén

12.4.1 **A SzabványMenedzser szolgáltatás bármilyen okból történő megszűnésének napját követően a Partner számára a szoftverhez való hozzáférési jogosultság megszüntetésre kerül, ekként a Partner által korábban feltöltött adatok számára elérhetetlenné válnak, azok rendszerből való törlésére ugyanakkor – a személyes adatok kivételével –**

***a GS1 HU nem köteles. A GS1 HU a jogviszony bármilyen okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén is jogosult – az azonosítószámok globális egyediségének biztosítása, a termékek nyomon követése, valamint hitelesítési és egyéb jogszerű okokból – a Partner által a SzabványMenedzserbe feltöltött GTIN számokat és a kapcsolódó termékadatokat, valamint a termék GPC, azaz globális termékclasszifikációjára vonatkozó információkat tárolni és azt a 10.2. pont szerinti adatbázisban szerepeltetni, így ahhoz a GS1 AISBL, a GS1 más tagszervezetei és harmadik személyek részére továbbra is hozzáférést biztosítani (a megszűnt jogviszony tényének feltüntetése mellett). A Partner ugyanakkor a szolgáltatás felhasználására irányuló jogviszony megszűnésére tekintettel kérheti, hogy a GS1 HU a jelen pontban meghatározott adatokat a továbbiakban ne szerepeltesse a 10.2. pontban meghatározott adatbázisban. A Partner ez irányú kérelme esetén a GS1 HU haladéktalanul intézkedik az adatok 10.2. pont szerinti adatbázisból történő törlésére iránt; mindez ugyanakkor nem érinti a GS1 HU arra vonatkozó jogát, hogy a fent említett célokból az adatokat saját adatbázisaiban továbbra is tárolja. A Társaság a Partner ez utóbbi kérelme esetén is rögzíti ugyanakkor, hogy a SzabványMenedzser szolgáltatási csomagjának felhasználására irányuló jogviszony időtartama alatt a Társaság által a 10.1. és 10.2.1 pontban foglaltak szerint harmadik személyek részére jogszerűen továbbított személyes adatnak nem minősülő adatok harmadik személyek által történő további felhasználása körében kifejtett magatartásáért vagy mulasztásáért a Társaság a felelősségét kifejezetten kizárja.***

A szolgáltatás megszűnése esetén a GS1 HU minden a SzabványMenedzserben rögzített, tárolt személyes adatot (beleértve azok másolatait) töröl, illetve visszajuttat az adatkezelőnek.

#### 12.5 Partner adatainak visszaállítása

12.5.1 Amennyiben a Partnernek a SzabványMenedzser szolgáltatási csomagjaira vonatkozó felhasználási jogosultsága a Licencjogviszony bármely okból történő megszűnése eredményeként megszűnik, úgy a Társasággal a későbbiekben létesített ismételt Licencjogviszony esetén a Partner által a SzabványMenedzserbe korábban feltöltött GS1 azonosító számok visszaállítását a Társaság biztosíthatja (arra jogosult, de nem köteles), azzal, hogy fenntartja magának a jogot, hogy e visszaállítás okán a Kondíciós Listában rögzített díjat számítson fel.

12.6 A SzabványMenedzser szolgáltatásának megszűnését követően is fennmaradó jogok és kötelezettségek.

12.6.1 A SzabványMenedzser szoftver szolgáltatás megszűnését követően is fennmaradnak a Felek azon jogai, illetve kötelezettségei, amelyek természetéből, rendeltetéséből vagy az irányadó rendelkezésekből ez következik, így különösen a GS1 HU titoktartási és adatvédelmi kötelezettsége és a Partner kötelezettsége a Társaság szellemi alkotásainak, védett ismereteinek, valamint üzleti titkainak tiszteletben tartására. A SzabványMenedzser szoftver szolgáltatásnak akár a Partner, akár az GS1 HU részéről történt rendes vagy rendkívüli felmondása nem mentesíti a Partnert a kapott szolgáltatással összefüggésben felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

### 13. JOGVITÁK RENDEZÉSE

13.1 Jelen Üzletszabályzattal kapcsolatos valamennyi vitás kérdést vagy jogvitát a Felek elsősorban békés úton igyekeznek rendezni.

13.2 Amennyiben a Felek a jogvitát az egyik Félnek a jogvita rendezésével kapcsolatban a másik Félhez intézett felhívásától számított harminc (30) napon belül nem tudják

tárgyalásos úton megállapodással rendezni, úgy a Felek a Polgári Perrendtartás hatásköri és általános illetékességi szabályai szerinti rendes bírósághoz fordulnak.

#### **14. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

- 14.1 Jelen Üzletszabályzat 2022.01.01. napján lép hatályba, rendelkezései azokra a Partnerekre nézve, akik a korábban hatályos Üzletszabályzat hatálya alá tartoztak, a korábbi Üzletszabályzat módosításának tekintendő. Az előzőekben foglaltak sérelme nélkül a Társaság rögzíti, hogy az UDI szolgáltatási csomagra vonatkozó egyes rendelkezések a szolgáltatás élesítésének kezdőnapjától alkalmazandók, azzal, hogy a Társaság a szolgáltatás élesítéséről a Partnereket hirdetményi úton tájékoztatja.
- 14.2 Amennyiben a Felek között hatályban lévő bármely okirat eltérő definícióval, de olyan fogalomra (vagy jogintézményre) utal, amelyet jelen Üzletszabályzat szabályoz, úgy azt a fenti hatályba lépéstől kezdődően az új fogalomra (jogintézményre) vonatkozó, jelen Üzletszabályzatban rögzített szabályok szerint kell alkalmazni.
- 14.3 Jelen Üzletszabályzat azon szerződési rendelkezéseit illetően, amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, illetve az igénylésre vonatkozó rendelkezésektől, vagy egyébként valamely korábban a Felek között alkalmazott kikötéstől lényegesen eltérnek, a GS1 HU kifejezett figyelemfelhívó tájékoztatást helyez el a hivatalos weboldalán, jelen Üzletszabályzattal azonos menü alatt elérhető módon.
- 14.4 Felek rögzítik, hogy jelen Üzletszabályzat kihirdetésével a jelen Üzletszabályzat tárgyában tett minden esetleges szóbeli vagy írásbeli megállapodásuk, minden erre vonatkozó javaslatuk, ajánlatuk, vagy nyilatkozatuk hatályát veszti, és azokra a továbbiakban kellő alappal egyik fél sem hivatkozhat.
- 14.5 Jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben az Általános Üzleti Feltételek, a Ptk., az Szt. és a hatályos magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Budapest, 2021. december 15.

GS1 MAGYARORSZÁG Nonprofit Zrt.

Kétszeri Dávid  
igazgatósági tag

**PARTNER ÁLTAL IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOK ÉS AZ AZOK KERETÉBEN  
IGÉNYBEVEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

**I. START szolgáltatási csomag**

Az előfizetőknek nyújtott funkciók:

- GS1 Azonosító kulcsok képzése: GTIN, GLN<sub>funkcionális</sub>, GLN<sub>hely</sub>, SSCC, GIAI, CPID, GSRN, GDTI képzése;
- Az azonosító kulcsok attribútumainak kezelése;
- Az azonosító kulcsok számmenedzsment szabályainak támogatása, attribútum validációk biztosítása;
- Gyártási adatok, illetve kiegészítő sorszámok képzése és tárolása (GTIN: tételszám (LOT) és sorozatszám (serial number); GDTI: sorszám; GSRN: SRIN esetszám)
- Valamennyi GS1 vonalkód típus, illetve gyűjtő- és logisztikai címke generálása;
- Adat- és címketárolás;
- A rögzített adatok megtekinthetősége, a képzett azonosítók statisztikai riportja
- A tárolt azonosító kulcsokra és adataikra adatexport biztosítása;
- Internet alapú folyamatos rendszerelérés Szolgáltatási Szint Megállapodás alapján;
- Jogosultságkezelés (szerepkörök és profilok alkalmazása);
- Adatimport lehetősége a GS1 Magyarország Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftver által tárolt GTIN számok átemeléséhez és a további fenti azonosító kulcs típusokra.

**II. UDI szolgáltatási csomag**

Az előfizetőknek nyújtott funkciók:

- START szolgáltatási csomag funkciói
- További funkciók:
  - További GS1 Azonosító kulcs képzése: GMN (Alapvető UDI-DI);
  - Ezen további azonosító kulcs attribútumainak kezelése;
  - Ezen további azonosító kulcs számmenedzsment szabályainak támogatása, attribútum validációk, illetve az erre vonatkozó külön hirdetményben meghatározott időponttól kezdődően EUDAMED-kompatibilis kimenet biztosítása;



Az üzleti élet közös nyelve



## Szabványmenedzser SLA Szolgáltatási Szint Megállapodás

2021.12.15.

jóváhagyott

## Dokumentum összefoglaló

A GS1 Magyarország Nonprofit Zrt. Szabványmenedzser szoftverének Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement (SLA)) dokumentuma.



Dokumentum címe:

**Szabványmenedzser SLA**



Dokumentum verziója:

**1.3**



Dokumentum státusza:

**jóváhagyott**



Publikálás dátuma:

**2021.12.15.**

## Dokumentum szerzői



Szerző:

**Hegedűs Endre**

Szervezet/Beosztás:

**GS1 Magyarország / Vezető tanácsadó**

## Verziókövetés

Verzió	Dátum	Szerző	Változás rövid leírása
1.0	2018. 12. 13.	Hegedűs Endre	Első változat
1.1	2019.01.31	Hegedűs Endre	Módosítások: Elérhetőségek (3.3.1) Elérhetőségi időkeret (3.3.2) Kommunikációs csatornák (3.3.3)
1.2	2020.04.30	Javellák Tibor	Módosítások: Karbantartási időkeret (3.1.2.) Rendszerleállítások kommunikációja (3.1.3) Ütemezett leállítások (3.1.3.1)
1.3	2021.12.15	Vatai Krisztina	Módosítások: Fejezetcímek formázása Ütemezett leállítások (3.1.2)

# Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b><u>Bevezetés</u></b> .....	<b>32</b>
1.1	<u>A dokumentum célja</u> .....	32
1.2	<u>A dokumentum hatóköre</u> .....	32
<b>2</b>	<b><u>Érintettek jogai és kötelezettségei</u></b> .....	<b>33</b>
2.1	<u>Szolgáltató felelősségi köre</u> .....	33
2.2	<u>Ügyfél felelősségi köre</u> .....	33
2.3	<u>Egyéb kérdések</u> .....	33
<b>3</b>	<b><u>Szolgáltatási célok</u></b> .....	<b>34</b>
3.1	<u>Szoftver elérhetősége, karbantartása</u> .....	34
3.1.1	<u>Általános szabályok</u> .....	34
3.1.2	<u>Ütemezett karbantartás</u> .....	34
3.1.3	<u>Rendszerleállások kommunikációja</u> .....	35
3.2	<u>Üzemeltetési megbízhatóság</u> .....	35
3.3	<u>Felhasználó-támogatás</u> .....	36
3.3.1	<u>Elérhetőségek</u> .....	36
3.3.2	<u>Elérhetőségi időkeret</u> .....	36
3.3.3	<u>Kommunikációs csatornák</u> .....	36
3.4	<u>Bejelentések kezelése</u> .....	37
3.4.1	<u>Általános problémák kezelése</u> .....	37
3.4.2	<u>Különleges problémák kezelése</u> .....	37
3.4.3	<u>Priorizálás</u> .....	38
3.4.4	<u>Válaszidők</u> .....	39
3.4.5	<u>Adatkezelés</u> .....	39
3.5	<u>Rendszerműködés eredményessége</u> .....	39
3.5.1	<u>Eredményesség mérése</u> .....	39
3.5.2	<u>Mérési eredmények kezelése</u> .....	39
<b>4</b>	<b><u>Egyéb rendelkezések</u></b> .....	<b>40</b>
4.1	<u>Változás-kezelés</u> .....	40
4.1.1	<u>Jelen dokumentum változásainak kezelése</u> .....	40
4.1.2	<u>A Szoftver változásainak kezelése</u> .....	40
4.2	<u>Gyakran Ismételt Kérdések</u> .....	40
4.2.1	<u>A Megállapodás megoldási időket is rögzít, vagy csak válaszidőket?</u> .....	40
4.2.2	<u>Milyen esetekre nem terjed ki a Megállapodás?</u> .....	40
4.2.3	<u>Hogyan érhetem el a felhasználó-támogató csoportot?</u> .....	41
4.2.4	<u>Mikor érhetem el a felhasználó-támogató csoportot?</u> .....	41
4.2.5	<u>Hogy keletkeznek a szolgáltatással kapcsolatos mérőszámok?</u> .....	41

<b><u>5</u></b>	<b><u>Függelék</u></b> .....	<b>42</b>
<u>5.1</u>	<u>Definíciók</u> .....	42
<u>5.2</u>	<u>Rövidítések</u> .....	43
<u>5.3</u>	<u>Hivatkozások</u> .....	43
<u>5.4</u>	<u>Táblázatjegyzék</u> .....	43

# 1. Bevezetés

## 1.1. A dokumentum célja

Jelen Szolgáltatási Szint Megállapodás dokumentum (továbbiakban Megállapodás) a GS1 Magyarország Nonprofit Zrt. (továbbiakban **Szolgáltató**) és a Szolgáltató szerződéses partnerei (továbbiakban **Ügyfél**) (együttesen a továbbiakban **Felek**)

között létrejött olyan megegyezés, amely a Szolgáltató által nyújtott, az Ügyfél által kiválasztott szoftveres funkcionalitásnak megfelelő előfizetéssel elérhető GS1 Szabványmenedzser szoftver (továbbiakban **Szoftver**) az Ügyfél által elfogadható szolgáltatási szintjének biztosítása érdekében jött létre.

A Megállapodás mérhető és ellenőrizhető feltételeket teremt a Szoftverrel kapcsolatos szerződéses szolgáltatási szint biztosítására. Definiálja a kölcsönösen elfogadott szolgáltatási célokat (5.1), szinteket, azok mérhetőségének módját és a mért eredmények elérhetőségének lehetőségét.

Jelen Megállapodás célja, hogy Felek számára érthető és elfogadható keretet biztosítson a Szoftver használatával, üzemeltetési és felhasználó-támogatási folyamataival, továbbá a szolgáltatáshoz szükséges erőforrások kezelésével kapcsolatban.

## 1.2. A dokumentum hatóköre

A dokumentum a Szoftver fejlesztésével, üzemeltetésével és támogatásával kapcsolatos területekre (pl. leállási idők, incidens-menedzsment) terjed ki. Nem tárgyalja a Szoftverrel kapcsolatos üzleti tevékenységek részleteit, kizárólag a Szoftver kifejlesztett és jelenleg aktuális verziójának üzemeltetésére koncentrálnak.

Jelen dokumentum verzió érvényessége 2019.01.01-től határozatlan ideig, illetve e dokumentum újabb verziójának kiadásáig tart azzal, hogy rendelkezései a Szoftver éles indulásának kezdőnapjától alkalmazandók [1]. A dokumentum új verzióinak kiadása független a Szoftver új verzióinak megjelenésétől.

A dokumentum rendelkezései egyaránt vonatkoznak a Szolgáltató és az Ügyfél azon munkatársaira, akik a Szoftverrel kapcsolatosan bármilyen, a szerződésükben előírt munkavégzéshez köthető tevékenységet végeznek.

A Megállapodás nem terjed ki

A Szolgáltató egyéb, a Szoftverhez kapcsolódó egyéb szoftveres rendszereinek kezelésére

A Szoftver előfizetés-kezelésének szabályozására

Biztonsági intézkedések tárgyalására

## 2. Érintettek jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató által nyújtott Szoftverhez kapcsolódó szolgáltatásokkal kapcsolatos kötelezettségeket részletesen tárgyalja a Szolgáltató és az Ügyfél között érvényben levő *Szabványmenedzser Szoftver használatára vonatkozó Üzletszabályzat* [1] (továbbiakban **Szerződés**) és a Szolgáltató hatályos *Általános Üzleti Feltételek* (továbbiakban ÁÜF) dokumentuma [2]. A Felek közötti jogi kérdésekben a Szerződés és az ÁÜF rendelkezései az irányadók. Jelen Megállapodás e rendelkezéseket tovább pontosíthatja, azok körét bővítheti.

### 2.1. Szolgáltató felelősségi köre

Szolgáltató felelősségi körébe tartozó tevékenységek a jelen Megállapodás keretein belül tárgyalt feltételek figyelembevételével a következők:

A Szoftver megtervezése, kifejlesztése és tesztelése

A Szoftver üzemeltetése

A Szoftver használói számára felhasználói támogatás biztosítása

A Szoftver használatával kapcsolatos felhasználói és technikai problémák megoldása

Kommunikációs csatornák fenntartása az Ügyféllel

A felmerülő felhasználói igények beazonosítása és osztályozása a rendszer fejlesztése érdekében

Ügyféltájékoztatás az ideiglenes szolgáltatási szint változásokról

A Szoftvert érintő változások értékelésének biztosítása oly módon, hogy figyelembe veszi azok szolgáltatási szintet érintő hatását

Jelen Megállapodásban foglaltak teljesülésének rendszeres ellenőrzése és felügyelete

### 2.2. Ügyfél felelősségi köre

Ügyfél felelősségi körébe tartozó tevékenységek a következők:

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szoftver rendeltetésszerű használata

A Szoftverrel vagy az ahhoz kapcsolódó szolgáltatással tapasztalt problémákról Szolgáltató időbeni és megfelelő részletességű tájékoztatása

A Szolgáltató által biztosított kommunikációs csatornák rendeltetésszerű használata

### 2.3. Egyéb kérdések

A szolgáltatás körébe nem tartozó elemek:

Ügyfél azon foglalkoztatottjai kéréseinek, elvárásainak teljesítése, akik nem szerepelnek a Szoftver felhasználóinak körében

Ügyfél által a Szoftver eléréséhez használt eszközök, munkaállomások, operációs rendszerek, hálózatok, alkalmazások támogatása

Azok a hozzáféréskezelési tevékenységek<sup>1</sup>, melyek a Szoftver működéséből, illetve az Ügyfél kérése alapján az Ügyfél oldalán történnek

Azon incidensek, kérések kezelése, melyek nem tartoznak a dokumentum hatálya alá

## 3. Szolgáltatási célok

A fejezet a Szoftver stabil szolgáltatási szintjét érintő, annak fenntartásával kapcsolatos kulcsfontosságú elemeket, metrikákat és azok meghatározását tartalmazza.

### 3.1. Szoftver elérhetősége, karbantartása

#### 3.1.1. Általános szabályok

A Szolgáltató a Szoftver éles (Live) üzemeltetési környezete elérhetőségének megfelelő szintű biztosítására vállal szerződéses kötelezettséget. Minden egyéb üzemeltetési környezet tesztelési célokat szolgál, ahol bármikor előfordulhatnak karbantartási munkálatok, tehát azok folyamatos elérhetősége nem garantált.

A Szoftver biztonságos, magas elérési időt biztosító felhő infrastruktúrában, [Windows Azure](#) környezetben üzemel.

A Szoftver éles üzemeltetési környezete a hét minden napján, huszonnégy (24) órában elérhető, kivéve az ütemezett karbantartási időszakokat, a Szolgáltató által nem befolyásolható, váratlan infrastruktúra-kieséseket és a vis maior helyzeteket.

A Szoftver elérhetőségét a Szolgáltató 99,0 %-ban határozza meg naptári évre vonatkozóan, melynek mérőszáma az adott évre vonatkozó órák száma ismeretében kalkulálható. A kiesési idő féléves szinten görgethető, azaz a fent megállapított százalékos érték eloszlása egyenetlen lehet. A fenti mennyiségbe nem számítanak bele az előre bejelentett karbantartási idők.

#### 3.1.2. Ütemezett karbantartás

Amikor csak lehetséges, Szolgáltató a technikai karbantartási feladatokat az ütemezett karbantartási időszakokban („karbantartási ablakok” (5.1)) végzi. Kivételes esetekben előfordulhat ezen időszakokon kívüli karbantartási tevékenység is. Szolgáltató fenntartja a jogot a karbantartási ablakok megváltoztatására, megfelelő előzetes kommunikáció mellett.

A táblázatban látható karbantartási ablakok kihasználása a Szolgáltató részéről nem kötelező, de az Ügyfél részéről számítani kell esetleges szolgáltatáskiesésre.

Éles környezet	
Karbantartási időkeret	Szerda 16:00-24:00 óra Vasárnap 14:00-22:00 óra
Gyakoriság	Heti

<sup>1</sup> Vállalati adminisztrátor (Company Admin) szintű felhasználó által végzett konfigurációs tevékenység.

## Éles környezet

Várható leállítás

0-480 perc

1. táblázat - Éles környezet ütemezett karbantartási időszakai

### 3.1.3. Rendszerleállások kommunikációja

A Szolgáltató a Rendszer karbantartásával, esetleges leállításával kapcsolatos információkat a Rendszer felületén jelzi az Ügyfél számára.

- **Ütemezett leállások**

A Szolgáltató a következő módon végzi az ütemezett rendszerleállások előzetes kommunikációját:

A Rendszer felületén pirossal kiemelten megjelenő sávon legkésőbb a leállást megelőző 2-5 munkanappal korábban

Amennyiben egy ütemezett leállítás kívül esik a fent megadott ablakidőközön,

A Rendszer felületén pirossal kiemelten megjelenő sávon legkésőbb a leállást megelőző 5 munkanappal korábban

- **Nem ütemezett leállások**

A Szolgáltató a következő módon végzi az előre nem ütemezett rendszerleállások email-es kommunikációját:

„Vörös figyelmeztetés” („Red Alert”): a leállást okozó karbantartási munkálatok megkezdésekor

„Zöld figyelmeztetés” („Green Alert”): a rendszerleállítás megszűnésekor, amikor a Szoftver újból használatra kész

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy szükség esetén figyelmeztetéssel vagy figyelmeztetés nélkül karbantartási tevékenységet végezzen.

## 3.2. Üzemeltetési megbízhatóság

Szolgáltató a Szoftverhez kapcsolódó szolgáltatások minőségének és megbízhatóságának biztosítása érdekében a Szoftver üzemeltetésével kapcsolatban a [3.1.1](#) fejezetben részletezett elérhetőséget vállalja.

Üzemeltetési hibából származó leállásként definiálunk bármilyen incidenst, amely a Szoftver üzemeltetése, karbantartása során lép fel és kritikus hatású a szolgáltatásra nézve.

Nem minősülnek üzemeltetési hibából származó leállásnak

a Szoftver forráskódjában található, fejlesztési munkát igénylő, még javítatlan hibák (bug) miatt felmerülő problémák

Szolgáltató által a Szoftver üzemeltetéséhez igénybe vett külső szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő technikai problémák:

Windows Azure tizenkét (12) órán túli kiesése

Telekommunikációs szolgáltatási problémák

GEPIR hálózat kiesése

Beszállító partnerek kiesése

Vis maior helyzetek miatti leállások

Az üzemeltetési hibából származó leállásokat a Szolgáltató a belső ticketing rendszerében rögzíti, azok státuszát a szükséges ideig és mértékben nyomon követi, a mért eredményeket feldolgozza.

### 3.3. Felhasználó-támogatás

A Szolgáltató a Szoftverrel kapcsolatos felhasználó-támogatási tevékenység érdekében technikai támogató csoportot tart fenn. A fejezet a támogatási folyamatot, a nyitvatartási időket, a válasz- és problémamegoldási időkereteket tartalmazza.

#### 3.3.1. Elérhetőségek

A Szolgáltató által nyújtott felhasználó-támogatási csatornák az alábbi módon érhetők el:

Kommunikációs csatorna	Elérhetőség
Telefon	+36 (1) 2377299
Email	<a href="mailto:helpdesk@gs1szm.hu">helpdesk@gs1szm.hu</a>
SzabványMenedzser Helpdesk portál	<a href="https://gs1hungary.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3">https://gs1hungary.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3</a>
SzabványMenedzser Tudásbázis	<a href="https://gs1hungary.atlassian.net/wiki/spaces/SZMKB">https://gs1hungary.atlassian.net/wiki/spaces/SZMKB</a>

2. táblázat - Kommunikációs csatornák elérhetősége

#### 3.3.2. Elérhetőségi időkeret

A támogató csoport a következő időszakokban elérhető:

Hétköznap (hétfőtől péntekig) 9:00-16:00 (CET) óra között (munkaórák)

Kivéve magyar nemzeti ünnepek, vis maior helyzetek

Felhasználói probléma, incidens telefonon a fenti időszakban, egyéb kommunikációs csatornákon (3.3.3) pedig folyamatosan bejelenthető. Munkaidőn kívül történő bejelentések feldolgozása a következő munkanapon történik, kivéve nagyobb incidens (Major Incident) esetén. A bejelentések incidenssé sorolása, illetve azok prioritizálása Szolgáltató jogkörébe tartozik, melyet jelen Megállapodásban definiál.

#### 3.3.3. Kommunikációs csatornák

A Szolgáltató arra törekszik, hogy az Ügyfél számára 100% elérhetőséget biztosítson az alábbi lehetőségek kombinációjával annak érdekében, hogy legalább egy kommunikációs csatorna mindig rendelkezésre álljon:

Kommunikációs csatorna	Elérhetőségi szint	Elérhetőség
Telefon	90%	Munkaidőben
Email	95%	Folyamatos
SzabványMenedzser Helpdesk portál	95%	Folyamatos
Szabványmenedzser Tudásbázis	95%	Folyamatos

3. táblázat - Kommunikációs csatornák elérhetőségi szintje

## 3.4. Bejelentések kezelése

### 3.4.1. Általános problémák kezelése

Szolgáltató minden, a Szoftverrel kapcsolatban felmerülő problémát és incidenst az alábbi folyamat szerint kezel:

Az Ügyfél a *Kommunikációs csatornák (3.3.3)* fejezetben megadott kommunikációs csatornák egyikén bejelenti a problémát

Szolgáltató a belső informatikai folyamatai és szabályozásai alapján osztályozza, prioritizálja a bejelentést

A probléma a megfelelő szakértők kezébe kerül

Probléma megoldása, technikai tesztelés, szükség esetén rendszerfrissítés

Az Ügyfél a folyamat alábbi pontjain kaphat emailes tájékoztatást:

Írásos bejelentés visszaigazolása

Ha elkezdődött a probléma javítása

Ha a probléma másik támogatási szintre került

Ha a probléma megoldásának átfutási ideje meghaladja az adott küszöbértéket

### 3.4.2. Különleges problémák kezelése

A Szolgáltató speciális folyamatokat alkalmaz különleges helyzetek, problémák megoldására. Ezek lehetnek:

Nagyobb incidensek

Prioritás változások

Munkaidőn kívül érkezett vészjelzések kezelése

A fenti problémák bejelentésére a korábban megadott csatornák használhatók (*Kommunikációs csatornák (3.3.3)*).

### 3.4.3. Priorizálás

- **Problémák prioritásának meghatározása**

A következő táblázat és az azt követő magyarázat bemutatja a bejelentett technikai problémák megoldási sorrendjének meghatározására szolgáló módszert. A prioritási szintet a probléma súlyosságának és hatásának értéke együttesen határozza meg.

		Hatás		
		Alacsony	Közepes	Magas
Súlyosság	Alacsony	1	2	2
	Közepes	1	2	3
	Magas	2	3	3

4. táblázat - Prioritások meghatározása

Probléma hatásának szintjei:

Alacsony

Érintettek száma: néhány felhasználó

Részletek: a Szoftver elérhető, azonban bizonyos komponensei limitált módon, de még a Megállapodás keretein belül működnek

Közepes

Érintettek száma: sok felhasználó egy vagy több helyen

Részletek: a Szoftver elérhető, azonban bizonyos komponensei limitált módon, a Megállapodás szerinti minimális szolgáltatási szintet sem teljesítik

Magas

Érintettek száma: egy komponens minden felhasználója vagy sok felhasználó több helyen

Részletek: A Szoftver egy vagy több komponense, vagy a teljes Szoftver elérhetetlen

Probléma súlyossági szintjei:

Alacsony: a probléma akadályozza a felhasználót tevékenysége egy részének elvégzésében

Közepes: a probléma időkritikus tevékenység elvégzésében akadályozza a felhasználót

Magas: az egész Szoftver vagy annak egy jelentős része nem működik

- **Probléma incidensé sorolása**

A fenti besorolás alapján egy problémát akkor tekintünk incidensnek, ha az a prioritációs mátrix (4. táblázat - *Prioritások meghatározása*) narancssárga vagy piros szegmensébe esik. Ez az automatizmus alapvetően az ilyen típusú problémák kiemelt kezeléséhez vezet (3.4.2).

### 3.4.4. Válaszidők

A következő táblázat megadja az egyes incidens szintekhez meghatározott válaszidőket.

Prioritás	Válaszidő	Megjegyzés
Kritikus	1 óra	A probléma megoldása maga után vonhat Emergency Release-t (sürgős szoftverkibocsátást) is
Magas	4 óra	A probléma megoldása maga után vonhat Emergency Release-t (sürgős szoftverkibocsátást) is
Közepes	1 munkanap	
Alacsony	2 munkanap	

5. táblázat - Válaszidők különböző prioritású bejelentésekre

### 3.4.5. Adatkezelés

Ticketek kezelése során az érintett felhasználó nevét, emailcímét, telefonszámát – amennyiben szükséges –, a szolgáltatás biztosítása érdekében, annak időtartamára rögzítjük.

## 3.5. Rendszerműködés eredményessége

### 3.5.1. Eredményesség mérése

A Szolgáltató informatikai alkalmazás-üzemeltetési csoportja biztosítja a Szoftver működésének monitorozásához és a működés mért eredményeinek riportolásához szükséges technikai környezetet. A jelen Megállapodás által tárgyalt szolgáltatási szintek biztosításához és méréséhez elsődlegesen a Szolgáltató által alkalmazott különböző szoftveres megoldásokat alkalmazzák (pl. a Szoftver naplózó modulja, Jira, Application Insights stb.).

A problémamegoldási idők kiszámítása a bejövő kérés vagy incidens Jira rendszerben történő regisztrációjának időpontja és a kérés vagy incidens lezárása között eltelt idő különbsége alapján történik. Munkaidőn kívüli kérés vagy incidens esetén annak regisztrációja a következő munkanapon történik meg, kivéve, ha különleges problémáról van szó, melynek kezelése azonnal elkezdődik (3.4.2).

A bejelentések lezárása az Ügyfél visszajelzése alapján vagy – annak hiányában – sikeres technikai tesztek elvégzése után történik.

A mérési adatokat szolgáltatás-biztonsági okokból a Szolgáltató bizalmasan kezeli.

### 3.5.2. Mérési eredmények kezelése

A Szolgáltató informatikai alkalmazás-üzemeltetési csoportja rendszeres technikai riportokban és vezetői riportokban jeleníti meg a Szoftver üzemeltetésében tapasztalt és a jelen Megállapodás által kitűzött minőségi célok közötti különbségeket.

A riportok a Szolgáltató belső Információbiztonsági Szabályzata [3] szerint belső nyilvános dokumentumnak minősülnek, tehát azok az előállítás formátumában és tartalmával közvetlenül nem adhatók ki az Ügyfél részére.

## 4. Egyéb rendelkezések

### 4.1. Változáskezelés

#### 4.1.1. Jelen dokumentum változásainak kezelése

Jelen Megállapodás változásainak kezeléséről *A dokumentum hatóköre (1.2)* fejezet rendelkezik.

#### 4.1.2. A Szoftver változásainak kezelése

Szolgáltató a Szoftver továbbfejlesztésekor biztosítja, hogy a rendszer kompatibilis maradjon a kapcsolódó hálózatokkal, rendszerekkel, tovább gondoskodik a tárolt adatok integritásának, bizalmasságának és elérhetőségének megőrzéséről.

A Szoftverbe beépítendő új funkciók és egyéb elemek ún. Változtatási Kérelmek (Change Request, továbbiakban CR) formájában valósulnak meg, melynek készítési és feldolgozási folyamatát a Szolgáltató belső szabályzatok segítségével felügyeli.

A terméktámogatás kiterjed a Szolgáltató által elfogadott CR-ekben igényelt rendszerelemek kifejlesztésére, üzemeltetésére, az azokhoz kapcsolódó felhasználtámogatás igénybevételére.

### 4.2. Gyakran Ismételt Kérdések

#### 4.2.1. A Megállapodás megoldási időket is rögzít, vagy csak válaszidőket?

A legtöbb szolgáltató nem garantál problémamegoldási időkeretet. Ennek az az oka, hogy a komolyabb problémák (hardver meghibásodások) megoldása hosszú, előre nem kalkulálható időt vehet igénybe.

#### 4.2.2. Milyen esetekre nem terjed ki a Megállapodás?

A Megállapodás hatókörét *A dokumentum hatóköre (1.2)* fejezet tárgyalja.

### **4.2.3. Hogyan érhetem el a felhasználó-támogató csoportot?**

A Szoftver felhasználó-támogató (support) csoportjának elérhetőségei a [3.3.1](#) fejezetben található.

### **4.2.4. Mikor érhetem el a felhasználó-támogató csoportot?**

A Szoftver felhasználó-támogató (support) csoportjának elérhetőségi ideje a [3.3.2](#) fejezetben található.

### **4.2.5. Hogy keletkeznek a szolgáltatással kapcsolatos mérőszámok?**

A Szolgáltató a Szoftver működésének eredményességét automatikus üzemeltetési metrikák kialakításával méri (*Eredményesség mérése (3.5.1)*).

## 5. Függelék

### 5.1. Definíciók

6. táblázat - A dokumentumban használt definíciók

Definíció	Magyarázat
Bug	A Szoftver forráskódjában található ismert vagy ismeretlen, javítatlan hiba.
Emergency Release	Kritikus hiba javítása utáni sürgős szoftverkibocsátás (új szoftver verzió telepítése)
Felhasználótámogatás	Terméktámogatási tevékenység és munkacsoport. Ide tartozik minden, az Ügyfél által a Szolgáltató felé irányuló, a Szoftverrel kapcsolatos kérdés, probléma kezelése.
Karbantartási ablak	Technikai személyzet által előre meghatározott időszak, melynek során az érintett rendszer folyamatos működését megzavaró karbantartási feladatok ellátása történhet.
Major Incident	Id. Nagyobb incidens
Nagyobb incidens	Olyan nagyhatású incidens, amely jelentős szolgáltatáskiesést okoz.
Service (Level) Objective	Id. Szolgáltatási cél
Support	Id. Felhasználótámogatás
Szolgáltatási cél	Minden olyan kulcsfontosságú elem, melyet a jelen Megállapodás tárgyát képező szolgáltatás (Szoftver) megfelelő szolgáltatási szintjének biztosításához Szolgáltató biztosít az Ügyfél részére.
Ticketing rendszer	Hibakezelő rendszer, amely segíti a Szoftverrel kapcsolatos bejelentések nyomon követhetőségét
Windows Azure	A Microsoft felhőszolgáltatása

## 5.2. Rövidítések

7. táblázat - A dokumentumban használt rövidítések

Rövidítés	Magyarázat
ÁÜF	A Szolgáltató <i>Általános Üzleti Feltételek</i> dokumentuma
CET	Közép-Európai időzóna (Central European Time Zone)
CR	Változáskezelési Kérelem (Change Request)
GEPIR	A GS1 Globális Partnerinformációs Adatbázisa (Global Electronic Party Information Register)

## 5.3. Hivatkozások

- [1] GS1 Hungary, „Szabványmenedzser Szoftver használatára vonatkozó Üzletszabályzat,” Budapest, 2018.
- [2] GS1 Hungary, „Általános Üzleti Feltételek,” GS1 Hungary, Budapest, 2018.
- [3] GS1 Hungary, „Információbiztonsági Szabályzat,” GS1 Hungary, Budapest, 2018.

## 5.4. Táblázatjegyzék

<a href="#"><u>1. táblázat - Éles környezet ütemezett karbantartási időszakai</u></a> .....	35
<a href="#"><u>2. táblázat - Kommunikációs csatornák elérhetősége</u></a> .....	36
<a href="#"><u>3. táblázat - Kommunikációs csatornák elérhetőségi szintje</u></a> .....	37
<a href="#"><u>4. táblázat - Prioritások meghatározása</u></a> .....	38
<a href="#"><u>5. táblázat - Válaszidők különböző prioritású bejelentésekre</u></a> .....	39
<a href="#"><u>6. táblázat - A dokumentumban használt definíciók</u></a> .....	42
<a href="#"><u>7. táblázat - A dokumentumban használt rövidítések</u></a> .....	43