

GS1 MAGYARORSZÁG Globális Azonosító és Kommunikációs Rendszereket Működtető Közhasznú Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Szabványmenedzser Szoftver használatára vonatkozó Üzletszabályzat

2019. február 19.



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 saját azonosító kulcsok képzésében, a kulcsokhoz vagy üzleti tevékenységhez kapcsolódó attribútumok nyilvántartásában, valamint az üzleti tevékenységükből fakadó további feladataik ellátásában, illetve a nyitott kommunikációs adathálózatokhoz (GEPIR, GDSN) való kapcsolódás előkészítésében.
- 1.3.** A Társaság tájékoztatja Partnereit, hogy a SzabványMenedzser a jelen Üzletszabályzat hatályba lépését követően leváltja a Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftvert, melyre tekintettel a továbbiakban a Társaság új Partnerek, felhasználók részére nem biztosít hozzáférést ez utóbbi szoftverhez. A nevezett szoftver korábbi felhasználói számára a Társaság szoftvertámogatást a 3.7.1. pontban foglaltak szerint és kizárólag az ott rögzített határidőig, valamint korlátozások mellett nyújt, melyet a Partner jelen Üzletszabályzat elfogadásával tudomásul vesz.
- 1.4.** 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.
- 1.5.** A jelen Üzletszabályzat Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagokra vonatkozó rendelkezései e szolgáltatási csomagok Partner által történő igénylése nyomán létrejövő szerződéskötéssel – a Partner által az igénylés során tett elfogadó nyilatkozatra tekintettel – a GS1 HU és a Partner között fennálló Licencjogviszony részévé válnak.
- 1.6.** 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, mely rendelkezések félkövér szövegkiemeléssel kerültek megjelölésre.
- 1.7.** 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, valamint az Adat- és Információvédelmi Szabályzat, mely szabályozókat a Partner az egyedi szerződés megkötésével kifejezetten elfogadott. A Társaság rögzíti, hogy jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékletét képezik továbbá a Társaság azon hirdetésményei, 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 (szám tartomány) kiosztására, mely 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).
- 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, igénybevitelére vonatkozó jogviszonyt tart fenn és ekként a SzabványMenedzser szolgáltatásainak igénybe vitelére, illetve igénylésére jogosult.
- 2.4. Licencjogviszony:** A GS1 HU és a Partner között a GS1 szabványos szolgáltatások igénybevitelére egyedi szerződés megkötése útján létrejött alapjogviszony.
- 2.5. Licenc Szerződés:** A GS1 szabványos szolgáltatások igénybevitelére tárgyában a GS1 HU és a Partner által kötött egyedi szerződés, mely a felek között Licencjogviszonyt hoz létre.
- 2.6. Lincenckód:** 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, igénybevitelének mint a SzabványMenedzser szolgáltatásai igénybevitelének előfeltételét képező feltételeit.
- 2.8. Kondíciós Lista:** A GS1 HU hivatalos weboldalán elérhető díjjegyzék, amely tartalmazza a GS1 HU alapszolgáltatásai körébe nem tartozó szolgáltatások díjainak jegyzékét, ideértve a SzabványMenedzser által biztosított, jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint Díjfizetéshez kötött szolgáltatások szolgáltatási díját.
- 2.9. Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagok:** A SzabványMenedzser által nyújtott, a jelen Üzletszabályzat 1. számú mellékletének II.-III. pontjaiban rögzített szolgáltatási csomagok, amelyekhez tartozó szolgáltatások felhasználási jogosultságát a Társaság erre vonatkozó külön nyilatkozat tétellel megvalósuló szerződéskötés és a Kondíciós Listában meghatározott mértékű díj megfizetése esetén biztosítja.
- 2.10. 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.

- 2.11. 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.
- 2.12. Szoftver adminisztrátor:** a Partner SzabványMenedzserben rögzített, legmagasabb szintű felhasználói jogosultsággal rendelkező felhasználója. A Társaság alapértelmezetten a Kapcsolattartó részére biztosítja a Szoftver adminisztrátor szerepkört.
- 2.13. Adat- és Információvédelmi Szabályzat:** a Társaság által az Általános Üzleti Feltételekben meghatározott szolgáltatások nyújtásával összefüggésben kezelt személyes adatok, valamint a személyes adatnak nem minősülő adatok kezelésének rendjét meghatározó dokumentum. Az Adat- és Információvédelmi Szabályzat jogszabályi alapja a Társaság által kezelt személyes adatok vonatkozásában mindenekelőtt az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), [a továbbiakban: GDPR] valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény. A Társaság adatkezelési tevékenységének jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdéseire az Adat- és Információvédelmi Szabályzat rendelkezései az irányadók.
- 2.14. 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.
- 2.15. 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.

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, kibővítse, fejlessze, a szolgáltatási csomagokat átalakítsa, azzal, hogy e 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.**
- 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 használatára 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 csomagjaira felhasználási jogot a Partner kizárólag külön igénylés és a Kondíciós Listában meghatározott mértékű szolgáltatási díj maradéktalan megfizetését követően szerezhet. A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagok 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, mely Nyilatkozat ekként a jelen Üzletszabályzattal együtt az Általános Szerződési Feltételek (3) pontjában nevezett szerződés-csomag részét képezi, mely mindenkor hozzáférhető a Partner MyGS1 felületén.
- 3.5.** A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagok 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, mely Licenckód az aktiválás után a lejáratig biztosítja a szolgáltatási csomag felhasználását, a 4.1. pontban foglaltak szerint.
- 3.6.** **A Partner a szolgáltatási időszak 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 Kondíciós Listában meghatározott mértékű szolgáltatási díjának maradéktalan megfizetése, függetlenül a szolgáltatási időszakból egyébként hátralévő időtartamtól. 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 időszak időtartamára az áttérés esetén is a 4.1. pontban foglalt rendelkezések irányadók.**
- 3.7.** Adatmigráció
- 3.7.1.** A GS1 HU a Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftver korábbi felhasználói számára a START szolgáltatási csomag részeként biztosítja a SzabványMenedzserbe történő adatmigráció lehetőségét, illetve az ezzel összefüggő szoftvertámogatást. A Társaság rögzíti ugyanakkor, hogy a Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftver GS1 HU általi támogatását jogosult a Partner előzetes – a GS1 HU hivatalos weboldalán történő hirdetményi közzététel után történő – értesítése mellett a jelen Üzletszabályzat hatályba lépését követő 6 hónap elteltével megszüntetni, azzal, hogy a Partner e szoftvertámogatás megszüntetésére vonatkozó joghatályos értesítést megelőzően változatlanul jogosult GS1 azonosító kulcsoknak e szoftver útján történő képzésére.

Ezen időszakot követően a Társaság a Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftver használatához támogatást a továbbiakban nem nyújt, a Partner e szoftver útján történő számképzésre nem jogosult. A Társaság a szoftvertámogatás megszüntetésére vonatkozó joghatályos értesítést követően ezen elődszoftver Partner általi használatából fakadó károkért való felelősségét kifejezetten kizárja. E felelősség kizárás a Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftver valamennyi – ekként online és offline módon működő – verziójára egyaránt kiterjed.

A Társaság fokozottan felhívja a Partner figyelmét, hogy a fentiekben rögzített hathónapos átmeneti időszak alatt a GS1 azonosító kulcsok világszintű egyediségének biztosítása érdekében köteles tartózkodni a SzabványMenedzser és a Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftver együttes használatától és ekként a párhuzamos számképzéstől. **A párhuzamos számképzésből fakadó károkért a Partner az általános polgári jogi szabályok szerint tartozik felelősséggel.**

3.7.2. A GS1 HU rögzíti, hogy a nem a Számkiadó és nyilvántartó kliens szoftver segítségével előállított GS1 azonosító kulcsok (GTIN-ek) vonatkozásában a SzabványMenedzserbe történő adatbevitelt a GS1 HU nem végez, ide nem értve a Társaság által központilag képzett GTIN-8 azonosító kulcsok 3.7.3. pontban foglaltak szerinti rögzítését. 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 és publikálását a 10.3. pontban meghatározott adatbázisok felé, a Partnerrel lefolytatott, termék- illetve helyadatokat illető egyezést követően, illetve megjelölt időpontban. **A Partner a jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy az adategyeztetést követően a Társaság által a SzabványMenedzserben rögzített GTIN-8 és GLN helyazonosító kulcsok (illetve az általa megadott, az adott kulcsokkal azonosított termék, illetve helyadatok) a továbbiakban nem módosíthatók, így a téves termékadatok korrigálására, javítására kizárólag az azonosító szám visszavonása és új azonosítószám megigénylése, illetve Társaság általi kiadása útján nyílik mód 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.**

3.8. 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 SZOLGÁLTATÁSI IDŐSZAK

- 4.1.** A szolgáltatási időszak 365 nap. A szolgáltatási időszak kezdőnapja a START szolgáltatási csomag esetében azonos a Licencjogviszony létrejöttének – illetve a Licencjogviszony alapján kiadott Licenckód Általános Üzleti Feltételekben rögzítettek szerinti aktiválásának – napjával. A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagok esetében a szolgáltatási időszak az adott szolgáltatási csomaghoz kapcsolódó Licenckód aktiválásával veszi kezdetét. A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagokhoz tartozó Licenckód aktiválásának feltétele a Kondíciós listában meghatározott szolgáltatási díjnak a Társaság számláján – a GS1 HU számlavezető bankja által – történő jóváírása. **A szolgáltatási időszak vége valamennyi esetben a Licencjogviszony végéhez, azaz a Licencjogviszony alapján – az Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerint – kiadott Licenckód lejáratának napjához igazodik, ekként a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagokhoz 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 csomagok esetén az első szolgáltatási időszak 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 adószáma nem került felfüggesztésre, valamint nem áll csődeljárás, felszámolás vagy végelszámolás hatálya alatt), az általa igénybe vett Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagokhoz rendelt Licenckód(ok) lejáratának napjától számított további 365 napos időszakra új Licenckódo(ka)t igényelt a korábban igénybe vett szolgáltatási csomagok további felhasználása érdekében, a Kondíciós Listában 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 szolgáltatások igénybevétele (felhasználásának) ellenértékét a Kondíciós Lista tartalmazza.
- 5.2.** A GS1 HU fenntartja magának a jogot, hogy a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagokra 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 keresztüli 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 Kondíciós Listában 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 első szolgáltatási időszakban is – a teljes felhasználási időszakra**

vonatkozó szolgáltatási díj megfizetésére köteles, függetlenül a szolgáltatási időszak – 4.1. pontban foglaltak szerinti – tényleges időtartamától.

- 5.4.** A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagok esetén az első szolgáltatási időszak tekintetében a számlát a GS1 HU a szolgáltatás jelen Üzletszabályzat 3.4. pontja szerinti igénylését követően állítja ki. A további – jelen Üzletszabályzat 4.2. pontja szerinti – szolgáltatási időszakokra vonatkozó számlát a GS1 HU 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 csomagok 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 licenccijéről 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, mely 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 licenccijra vonatkozó számla kiállítását követő tizenöt (15) napig a Partnert továbbra is korlátlan hozzáférési jogosultság illeti meg a SzabványMenedzserhez. Amennyiben a Licencjogviszonyból fakadó licenccij 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 csomagok esetén a szolgáltatási időszak 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 licenccij fizetési kötelezettség teljesítése esetén – a START szolgáltatási csomag szolgáltatásainak igénybe vételére vonatkozó jogosultságot nem, kizárólag a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagok 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 és megfelelőségéért kizárólag a Partner felel.** A Partner ugyancsak tudomásul veszi, hogy – a 3.7.3. pontban foglaltak kivételével – kizárólagos joga az általa a rendszerben rögzített azonosító kulcsok és adataik véglegesítése (illetőleg 10.3. pont szerinti publikálása), 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 adatok meg nem felelőségéért, az egyes azonosító kulcsok és hierarchiák véglegesítést megelőző nem megfelelő összerendeléséért, a téves adatok véglegesítésének és 10.3. pont szerinti publikálásának következményeiért, az azokból adódó károk megtérítéséért 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 GS1 szabványokkal, valamint a Partner által létesített Licencjogviszony alapján engedett felhasználás terjedelmével való összhangját, ekként pedig a felhasználás jogszerűségét ellenőrizze és az ellenőrzés eredményeképpen megállapított jogszerűtlen felhasználás esetében az ellen a 7.2. pontban rögzítettek szerint fellépjen, a 6.7. pontban foglaltak egyidejű alkalmazása mellett.
- 6.7.** Amennyiben a GS1 HU tudomást szerez a tárolt információval kapcsolatos jogellenes magatartásról, vagy arról, hogy a tárolt információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti, úgy – a Partner egyidejű tájékoztatása mellett – termékadatok esetén jogosult a Partner által rendelkezésre bocsátott adatot elérhetetlenné tenni, az ilyen adathoz a Partner által történő hozzáférést átmenetileg vagy véglegesen megtagadni, törlésre vonatkozó hatósági vagy bírósági végzés esetén 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 elérhetetlenné tételéből, a hozzáférés megtagadásából, továbbá a törlésből eredő károkért és jogsérelemért nem felelős.**
- 6.8.** A GS1 azonosítószámok – különösen, de nem kizárólagosan a GTIN azonosítók – világszintű egyediségének biztosítása, a párhuzamos számképzés elkerülése érdekében a Partner köteles a SzabványMenedzser szolgáltatása felhasználásának 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.

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.
- 7.2.** 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 rögzítettek tekintetével 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, mely 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 felelősséget.

8 FELELŐSSÉGGEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK, FELELŐSSÉGKORLÁTOZÓ RENDELKEZÉSEK

- 8.1.** A GS1 HU nem vállal felelősséget semmilyen közvetett vagy közvetlen kárért (ideértve különösen, de nem kizárólagosan: adatvesztés, üzleti haszon elmaradása, üzleti tevékenység félbeszakadása, egyéb anyagi veszteségek), mely a SzabványMenedzser használatából vagy esetleges gátolt működéséből ered. A GS1 HU nem vállal felelősséget a szoftver folyamatos és hibamentes működéséért.
- 8.2.** A Partner valamennyi a SzabványMenedzserbe feltöltött adatért, valamint a felhasználói felületen végrehajtott műveletért felelősséggel tartozik, így amennyiben a GS1 HU-val szemben bármely, a rendszerbe feltöltött adat vonatkozásában valamely hatóság, illetve harmadik személy 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.
- 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 az Általános GS1 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
- 8.9.1.** 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, melyek 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 Felet előzetesen írásban értesíteni, és köteles ésszerű 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 ADATBIZTONSÁG

- 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 Partner adatokat, amelyek akár a kiadott GS1 azonosítók egyediségének biztosítását, akár közérdekű vagy közhasznú feladat ellátását szolgálják.
- 10.2.** Az előző pontban foglalt adatbázisnak minősül különösen a GS1 Association Internationale Sans But Lucratif (Blue Tower, Avenue Louise, 326 BE 1050 Brüsszel, Belgium) [a továbbiakban: GS1 AISBL] által üzemeltetett GS1 CLOUD, a termékadatok globális – felhőalapú – adatbázisa. A Partner jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyidejűleg tudomásul veszi és elfogadja, hogy a GS1 HU a Partner által a SzabványMenedzser útján

kiadott, valamint oda általa feltöltött GTIN azonosító számokat, továbbá a GTIN azonosító számok által azonosított kereskedelmi árukra, termékekre vonatkozó meghatározott termék attribútumokat a GS1 AISBL felé fennálló kötelezettsége alapján továbbíthat a GS1 CLOUD adatbázisba. A Partner tudomásul veszi, hogy az adatok GS1 CLOUD adatbázisba történő továbbításával azok az adatbázis-felhasználó harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, a platformot üzemeltető GS1 AISBL által meghatározott mindenkor felhasználási feltételek (<https://www.gs1.org/services/gs1-cloud>) szerint.

10.3. A Társaság rögzíti, hogy a Partner is jogosult az általa a SzabványMenedzserben rögzített adatokat publikálni, mely publikálással a Partner tudomásul veszi, hogy az általa a rendszer útján képzett, vagy oda rögzített GS1 azonosító kulcsok és az ahhoz kapcsolódó adatok megjelennek a Globális Partnerinformációs Adatbázisban (GEPiR), illetve a nemzeti elektronikus termék- és partnerinformációs adatbázisban, így ekként azok harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak. A Partner a publikálást jogosult bármikor visszavonni.

10.4. Személyes adatok kezelése

10.4.1. 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 Adat- és Információvédelmi Szabályzatában foglaltak irányadók.

10.5. Adatfeldolgozás

10.5.1. 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, mely vonatkozásában a Társaság adatfeldolgozóként 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), azonosításra szolgáló okmány megnevezése és száma, lakcíme (állandó és/vagy ideiglenes), értesítési címe, elektronikus levélcíme (e-mail cím), telefonszáma, munkahelye (szervezeti egység megnevezése), munkaköre, munkaviszony (munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony) vagy szolgáltatási időszak kezdete és vége. A Társaság adatfeldolgozókénti adatkezelésének ideje igazodik a Partner mint adatkezelő általi jogszerű adatkezelés idejéhez.

10.5.2. A Partner a 10.5.1 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.

- 10.5.3.** *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.*
- 10.5.4.** 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 kérelmének 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.
- 10.5.5.** 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.
- 10.5.6.** 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 keresztül hirdetményi közzététellel történik, a Partner azonban kérheti, hogy bármely tervezett módosítást részére a Társaság a 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.** Amennyiben az átadó Partnernek a SzabványMenedzserben rögzített adatai voltak, úgy azt követően, hogy az átadás-átvételt végbement – mely a cégprefix másik Partnerhez rendelése kapcsán átállási idő nélkül, azonnali hatállyal megtörténik – az átvevő Partner 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.
- 11.4.3.** 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.
- 11.4.4.** 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.
- 11.4.5.** ***A Társaság rögzíti, hogy a szolgáltatási csomagok vonatkozásában az átadás-átvétel nem eredményez jogutódlást, az átvevő Partner a Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagokat 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 MEGSZŪNÉSE

- 12.1.** Rendes felmondás
- 12.1.1.** A Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomagok felhasználására vonatkozó jogviszonyt a Felek rendszeres felmondással csak a szolgáltatási időszak leteltének napjára jogosultak felmondani, harminc (30) napos felmondási idő betartásával. A rendszeres 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 következő szolgáltatási időszakra vonatkozó új Licenckód kibocsátásával járó díjfizetési kötelezettség alól mentesüljön. A Partner által igénybe vett több Díjfizetéshez kötött szolgáltatási csomag esetében kizárólag a felmondással érintett szolgáltatás csomag 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, mely 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 Társaság rögzíti, hogy a SzabványMenedzser szolgáltatási-csomagjának felhasználására irányuló jogviszony időtartama alatt a Társaság által a 10.1 pontban foglaltak szerint harmadik személyek részére jogszerűen továbbított, vagy a Partner által a 10.3. pontban foglaltak szerint publikált – személyes adatnak nem minősülő – adatok harmadik személyek által történő további felhasználása körében kifejtett magatartásáért vagy mulasztásáért a Társaság a felelősségét kifejezetten kizárja.**
- 12.4.2.** 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 számítsa 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

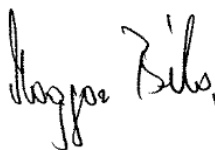
- 13.1.** Jelen Üzletszabályzattal kapcsolatos valamennyi vitás kérdést vagy jogvitát a Felek elsősorban békés úton igyekeznek rendezni.
- 13.2.** Amennyiben a Felek a jogvitát az egyik Félnek a jogvita rendezésével kapcsolatban a másik Félhez intézett felhívásától számított harminc (30) napon belül 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 2019. február 04. napjától kerül alkalmazásra, rendelkezései azokra a Partnerekre nézve, akik a korábban hatályos Üzletszabályzat hatálya alá tartoztak, a korábbi Üzletszabályzat módosításának tekintendő.
- 14.2.** A 2019. január 1. napját megelőzően a Társasággal Licencjogviszonyt létesített Partnerek esetében a 4.1. pontban rögzítetteket azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy esetükben a szolgáltatási időszak kezdőnapja a SzabványMenedzser éles indulására vonatkozó hirdetmény Társaság hivatalos weboldalán történő közzétételének napja. A Társaság ugyanakkor fenntartja magának a jogot a jelen Üzletszabályzattal szabályozott szolgáltatás – objektív szempontok alapján kialakított partneri csoportok szerinti – szakaszos bevezetésére, azzal, hogy a Partner egyedi, kifejezetten erre irányuló írásos kérelmére, annak beérkezését követően haladéktalanul hozzáférést biztosít a rendszerhez.
- 14.3.** 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 szabályok szerint kell alkalmazni.
- 14.4.** 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.
- 14.5.** 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.
- 14.6.** Jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben az Általános Üzleti Feltételek, a Ptk., az Szjt. és a hatályos magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Budapest, 2019. február 04.

GS1 MAGYARORSZÁG Nonprofit Zrt.



Magyar Béla
vezérigazgató

1. számú Melléklet

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_{funkcionális}, GLN_{hely}, SSCC, GIAI, CPID, GSRN, GDTI képzése;
- Az azonosító kulcsok attribútumainak kezelése, GTIN-nél továbbá szűkített attribútum készlet alkalmazásával is;
- Az azonosító kulcsok számmenedzsment szabályainak támogatása, attribútum validációk biztosítása;
- GEPIR publikálási lehetőség és azonosító kulcs validáció;
- Gyártási adatok, illetve kiegészítő sorszámok képzése és tárolása (GTIN: tételszám (LOT) és sorozatszám (serial number); GDTI: sorszám; GSRN: SRIN esetszám)
- GTIN esetén bővített attribútum lista kezelése;
- GTIN esetén teljes körű GDSN és kibővített attribútum lista validációk biztosítása;
- 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;
 - Ezen további azonosító kulcs attribútumainak kezelése;
 - Ezen további azonosító kulcs számmenedzsment szabályainak támogatása, attribútum validációk biztosítása;
 - Speciális UDI vonalkódok generálása.

III. DIGITÁLIS szolgáltatási csomag

Az előfizetőknek nyújtott funkciók:

- START szolgáltatási csomag funkciói
- További funkciók:
 - GTIN bővített attribútum lista alkalmazásakor CIN xml adatexport biztosítása (GDSN adatfeltöltéshez);
 - EPCIS kompatibilis áru- és helyadat export biztosítása TCB szoftverelem irányába.

2. számú Melléklet

SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGÁLLAPODÁS

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 koncentrál.

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 tevékenységek¹, 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	<ul style="list-style-type: none"> • Szerda 1-5 óra • Vasárnap 14-19 óra
Gyakoriság	Heti
Várható leállás	0-300 perc

1. táblázat - Éles környezet ütemezett karbantartási időszakai

¹ Vállalati adminisztrátor (Company Admin) szintű felhasználó által végzett konfigurációs tevékenység.

3.1.3 Rendszerleállások kommunikációja

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

3.1.3.1 Ütemezett leállások

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

- „Sárga figyelmeztetés” („Yellow Alert”): legkésőbb a leállást megelőző 2-5 munkanappal korábban
- „Vörös figyelmeztetés” („Red Alert”): legkésőbb a leállást okozó karbantartási munkálatok megkezdésekor
- „Zöld figyelmeztetés” („Green Alert”): a rendszerleállás megszűnésekor, amikor a Szoftver újból használatra kész

Amennyiben egy ütemezett leállás kívül esik a fent megadott ablakidőközön,

- „Sárga figyelmeztetés” („Yellow Alert”): legkésőbb a leállást megelőző 5 munkanappal korábban

3.1.3.2 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 rendszerleállás 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	helpdesk@gs1szm.hu
SzabványMenedzser Helpdesk portál	https://gs1hungary.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3
SzabványMenedzser Tudásbázis	https://gs1hungary.atlassian.net/wiki/spaces/SZMKB

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, priorizálja 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

3.4.3.1 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

3.4.3.2 Probléma incidenssé 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 Változás-kezelés

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 felhasználótámogatás 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)
Felhasználó-támogatás	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.
<u>Service (Level) Objective</u>	Id. Szolgáltatási cél
Support	Id. Felhasználó-támogatás
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.

Táblázatjegyzék

1. táblázat - Éles környezet ütemezett karbantartási időszakai	24
2. táblázat - Kommunikációs csatornák elérhetősége	26
3. táblázat - Kommunikációs csatornák elérhetőségi szintje	27
4. táblázat - Prioritások meghatározása.....	28
5. táblázat - Válaszidők különböző prioritású bejelentésekre.....	29
6. táblázat - A dokumentumban használt definíciók	31
7. táblázat - A dokumentumban használt rövidítések	32