

ÜZEMELTETÉSI ÉS MENEDZSELT SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Cisco Meraki hálózatzfelügyeleti és Cisco Duo hozzáférés-védelmi szolgáltatásokra

Minta szerződés — véglegesítés előtt jogi felülvizsgálat szükséges. Ez a dokumentum tájékoztató jellegű sablon, amely nem minősül jogi tanácsadásnak. Az ügyfeleknek publikált végleges verziót és a szögletes zárójelben szereplő ([...]) adatokat, díjakat és határidőket ügyvéddel vagy jogi szakértővel javasolt egyeztetni és kitölteni a konkrét üzleti feltételek szerint.

amely létrejött egyrészről

Szolgáltató:

Wotan Networking Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1126 Budapest, Szendrő utca 28.

Cégjegyzékszám: 01 09 386739

Adószám: 29314151243

Képviseli: [Szolgáltató képviselőjének neve, beosztása]

a továbbiakban: „**Szolgáltató**”,

másrészről

Megrendelő:

Cégnév: [Megrendelő cégneve]

Székhely: [Megrendelő székhelye]

Cégjegyzékszám: [Megrendelő cégjegyzékszáma]

Adószám: [Megrendelő adószáma]

Képviseli: [Megrendelő képviselőjének neve, beosztása]

a továbbiakban: „**Megrendelő**”

(a Szolgáltató és a Megrendelő a továbbiakban együttesen: „**Felek**”) között, alulírott helyen és napon, az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés tárgya

1.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő informatikai hálózati infrastruktúráját az alábbi menedzselt szolgáltatások keretében felügyeli, karbantartja és üzemelteti:

- Cisco Meraki alapú hálózatzfelügyeleti és üzemeltetési szolgáltatás;
- Cisco Duo alapú többfaktoros hitelesítési (MFA) és hozzáférés-védelmi szolgáltatás.

1.2. A szolgáltatások pontos műszaki terjedelmét, az érintett eszközöket és helyszíneket jelen szerződés **1. számú melléklete** (Szolgáltatási specifikáció) tartalmazza, amely a szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2. A szolgáltatások leírása

2.1. Cisco Meraki Menedzselt Szolgáltatás

- felhőalapú, valós idejű hálózatzfelügyelet folyamatos (0–24 órás) monitorozással;
- proaktív hibaészlelés és hibaelhárítás;
- rendszeres teljesítmény-áttekintés és fejlesztési javaslatok;
- konfigurációkezelés és biztonsági frissítések felügyelete.

2.2. Cisco Duo Hozzáférés-védelmi Szolgáltatás

- többfaktoros hitelesítés (MFA) beállítása, kezelése és üzemeltetése;

- felhasználói és eszközszintű hozzáférési szabályzatok kialakítása és karbantartása;
- az eszközök biztonsági állapotának folyamatos ellenőrzése;
- gyanús bejelentkezési kísérletek és biztonsági incidensek kezelése.

3. Szolgáltatási szint (SLA)

3.1. **Rendelkezésre állás:** a Szolgáltató a felügyelt rendszerek esetében [99% / 99,5%] éves rendelkezésre állásra törekszik, a Megrendelő érdekkörében felmerülő, illetve a Szolgáltató hatókörén kívül eső üzemzavarok (pl. internetszolgáltatói kimaradás, vis maior) kivételével.

3.2. **Reakcióidő hibabejelentés esetén:**

Hibaosztály	Meghatározás	Vállalt reakcióidő
Kritikus	A teljes hálózat vagy hozzáférés-védelem működésképtelensége	[2 órán belül]
Súlyos	Részleges funkciókiesés, korlátozott használhatóság	[4 órán belül]
Egyéb	Kisebb hiba, konfigurációs kérés, tájékoztatás-kérés	[1 munkanapon belül]

3.3. Az SLA részletes feltételeit, mérési módszertanát és az esetleges kötbér-rendelkezéseket jelen szerződés **2. számú melléklete** tartalmazza.

4. Díjazás és fizetési feltételek

- A Megrendelő a jelen szerződés szerinti szolgáltatásokért havi átalánydíjat fizet, melynek összegét a Felek a **3. számú mellékletben** (Díjtáblázat) rögzítik.
- A díj a szerződés hatálybalépését követő hónaptól esedékes, a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, a számla kiállításától számított [8 / 15] napon belül.
- Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamat felszámítására.
- A díj az érvényben lévő gyártói (Cisco) licenccéjákat nem tartalmazza; azok eltérő megállapodás hiányában külön kerülnek elszámolásra.

5. A szerződés időtartama és megszűnése

- Jelen szerződés [határozott / határozatlan] időtartamra jön létre, [kezdő dátum] napjától.
- Bármelyik Fél jogosult a szerződést [30 / 60 / 90] napos felmondási idővel, írásban, indoklás nélkül felmondani.
- Rendkívüli felmondásra a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén, írásbeli felszólítást követő [15] napos határidő eredménytelen elteltével kerülhet sor.
- A szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Szolgáltató a Megrendelő kérésére átadja a rendszerdokumentációt és a szükséges hozzáféréseket a zökkenőmentes átállás biztosítása érdekében.

6. Felek jogai és kötelezettségei

6.1. A Szolgáltató kötelezettségei

- a szolgáltatásokat a szakmai elvárásoknak megfelelő gondossággal, a Cisco gyártói előírásainak megfelelően nyújtja;

- a Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatja minden, a szolgáltatás minőségét érdemben befolyásoló eseményről;
- biztosítja a 3. pontban meghatározott SLA-feltételek betartását.

6.2. A Megrendelő kötelezettségei

- biztosítja a szolgáltatás nyújtásához szükséges hozzáféréseket, adatokat és helyszíni feltételeket;
- haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót a hálózati infrastruktúrát érintő tervezett változtatásokról;
- a díjfizetési kötelezettségének a 4. pontban foglaltak szerint eleget tesz.

7. Adatvédelem és adatkezelés

- A Felek a szerződés teljesítése során tudomásukra jutó személyes adatokat a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak — így különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (GDPR) — megfelelően kezelik.
- A Felek szükség esetén külön adatfeldolgozási megállapodást (DPA) kötnek, amely jelen szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi.
- A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során tudomására jutott üzleti információkat, hálózati konfigurációkat és adatokat bizalmasan kezeli, és azokat kizárólag a szerződés teljesítése céljából használja fel.

8. Titoktartás

8.1. A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a másik Féllel kapcsolatban tudomásukra jutott üzleti titkot, know-how-t és bizalmas információt a szerződés időtartama alatt és annak megszűnését követően is bizalmasan kezelik, és harmadik személy részére — jogszabályi kötelezettség hiányában — nem teszik hozzáférhetővé.

9. Felelősség korlátozása

- A Szolgáltató felelőssége a jelen szerződés megszegéséből eredő közvetlen károkra korlátozódik, és nem haladhatja meg a szerződésszegést megelőző [12] hónapban kifizetett szolgáltatási díjak összegét.
- A Szolgáltató nem felel a Megrendelő oldalán felmerülő elmaradt haszonért, illetve közvetett vagy következményi károkért, kivéve, ha a kár szándékos magatartás vagy súlyos gondatlanság eredménye.
- A Szolgáltató nem felel a Megrendelő által biztosított hibás adatokból, vagy a Megrendelő saját rendszereiben végzett, a Szolgáltatóval egyeztetés nélküli módosításokból eredő károkért.

10. Vis maior

10.1. Egyik Fél sem felel a szerződés teljesítésének olyan akadályozásáért vagy késedelméért, amelyet a Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható esemény (vis maior) okoz. Az érintett Fél köteles a vis maior körülményről a másik Felet haladéktalanul értesíteni.

11. Vegyes rendelkezések

- A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadók.
- A Felek a szerződéssel kapcsolatos jogvitákat elsődlegesen egyeztetés útján kísérik meg rendezni; ennek eredménytelensége esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.
- A szerződés módosítása kizárólag írásban, mindkét Fél által aláírt formában érvényes.
- Jelen szerződés [2] eredeti, egymással mindenben megegyező példányban készült, melyből mindkét Felet [1–1] példány illeti meg.

Mellékletek:

- 1. számú melléklet: Szolgáltatási specifikáció
- 2. számú melléklet: Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)
- 3. számú melléklet: Díjtáblázat

Kelt: [helység], [dátum]

Wotan Networking Kft.
Szolgáltató

[Megrendelő cégneve]
Megrendelő

Ez a dokumentum tájékoztató jellegű szerződésminta, amelyet a Wotan Networking Kft. részére állítottunk össze. Nem minősül jogi tanácsadásnak — a végleges, ügyfeleknek publikált verzió elkészítéséhez javasolt szakjogász bevonása.