

JobCTRL® Szolgáltatási és Adatfeldolgozási Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentumban foglalt szerződési feltételek határozzák meg és szabályozzák a kapcsolatot a JobCTRL Informatikai Kft.; 1118 Budapest, Rétköz u. 5.; cégjegyzékszám: 01-09-949636; képviselő: Vadász Attila ügyvezető (a továbbiakban, mint „Szolgáltató”), valamint azon felhasználók között (a továbbiakban „Megrendelő”), akik használják Szolgáltató egységes statisztikai adatgyűjtésen és elemzésen alapuló szolgáltatását. Szolgáltató és a Megrendelő közötti szerződés a Megrendelő regisztrációjával jön létre. Megrendelést csak jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató elfogadásával lehet elküldeni. A JobCTRL szolgáltatás telepítésével, aktiválásával vagy használatával Megrendelő beleegyezik az ebben a dokumentumban szereplő szolgáltatási feltételekbe.

1. Szolgáltatás leírása

1.1. A JobCTRL® szolgáltatás:

- 1.1.1. A JobCTRL® különböző eszközök és szoftverek (PC kliens szoftver, telefonos alkalmazás, JC szenzor, stb) segítségével dokumentálja a munkavégzést, amelyet a Felhasználónak bármikor lehetősége van be és kikapcsolni.
- 1.1.2. Az adatkezelés célja az Üzleti hatékonyság mérése és fejlesztése.
- 1.1.3. Az Adatfeldolgozó az adatkezelésbe bevont adatok gyűjtését, tárolását és az Adatkezelő által meghatározott üzleti mutatók (KPI) létrehozásához szükséges műveleteket végzi el:
 - a.) a rendszer és szolgáltatás felkonfigurálása és finomhangolása az Adatkezelő célkitűzései alapján,
 - b.) az üzleti folyamatok felmérése és felparaméterezése során azok megértése,
 - c.) a teljesítmény mérésére vonatkozó üzleti mutatók (KPI) létrehozása, finomhangolása, riportokba való becsatornázása,
 - d.) bejelentés/igény esetén egyedi elemzések, riportok készítése, eltérések kivizsgálása.
- 1.1.4. Az adatfeldolgozó tevékenység elvégzése során Adatfeldolgozó az alábbi alvállalkozókat nevesíti, mint lehetséges közreműködők:
 - a.) TcT Hungary Kft. (1118 Budapest, Rétköz utca 5.; cégjegyzékszám: 01-09-937541; képviselő: Vadász Attila)
 - b.) INPHONE Kft. (1118 Budapest, Rétköz utca 5.; cégjegyzékszám: 01-09-562494, képviselő: Baradlai Zoltán)
- 1.1.5. Az adatkezelés részletes leírása és lényeges körülményei az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak meg. (https://jobctrl.com/Media/Docs/JobCTRL_DataProtectionPolicy_hu-HU.pdf)

1.2. A JobCTRL® szolgáltatás adatforrásai az alábbi elemekből tevődhet össze:

- 1.2.1. A Felhasználók által kliens-programban vagy a web-alkalmazásban manuálisan rögzített adat.
- 1.2.2. A munkaállomásra telepített JobCTRL® alkalmazás, amely a számítógépes környezetben gyűjt statisztikai adatokat. A továbbított adatok a beállított paraméterek függvényében az alábbiak lehetnek:
 - a.) a kliens-programot futtató számítógép azonosítója
 - b.) az aktuálisan kiválasztott feladat
 - c.) a számítógépen futó aktív alkalmazások
 - d.) ablakok fejlécének tartalma
 - e.) böngészők esetén az url-ek
 - f.) e-mail feladója, címzettje, tárgya (Outlook, Gmail, Lotus esetén)
 - g.) naptárban vezetett megbeszélés címe, helyszíne (Outlook, Gmail, Lotus esetén (további információk: <https://youtu.be/ORfXOpX7XOo>))
 - h.) dokumentumok fájlneve, elérési útja (Microsoft Word, Excel, Powerpoint és Acrobat Reader esetén)
 - i.) a számítógép képernyőjének képe (opcionális, alapból kikapcsolva)
 - j.) a billentyűzet- és egérhasználat intenzitása
- 1.2.3. Az okostelefonon működő JobCTRL® alkalmazás Android vagy IOS operációs rendszerrel ellátott okostelefonos környezetben végez statisztikai adatgyűjtést, valamint a rögzített adatokat továbbítja a JobCTRL® szerver felé. A továbbított adatok a beállított paraméterek függvényében az alábbiak lehetnek:
 - a.) a kliens-programot futtató okostelefon azonosítója
 - b.) az aktuálisan kiválasztott feladat, munkafolyamat
 - c.) hívás esetén a hívott szám és az ehhez kapcsolódó elnevezés (opcionális, alapból bekapcsolva)
 - d.) az okostelefon földrajzi helyzete (GPS koordináták) (opcionális, alapból bekapcsolva)
- 1.2.4. Bármilyen Megrendelő által használt rendszerrel opcionálisan kialakított interfész
- 1.2.5. Központi szerver-oldali alkalmazás, amely a kliens-szoftverek által rögzített és továbbított adatokat gyűjti, tárolja, feldolgozza és megjelenítésre előkészíti.
- 1.2.6. Webes alkalmazás-felület, amely a szolgáltatás igénybevételének paramétereinek megtekintését, illetve azok beállításait, módosításait teszi lehetővé:
 - a.) felhasználókra, felhasználói csoportokra vonatkozó adatok, beállítások
 - b.) feladatokra, feladatcsoportokra vonatkozó adatok, beállítások
 - c.) automatikus szabályokra vonatkozó adatok, beállítások

1.3. Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatást felhő alapú szolgáltatásként veszi igénybe:

- 1.3.1. Minden infrastruktúrális elemet Szolgáltató biztosítja.
- 1.3.2. Megrendelő biztosítja, hogy a JobCTRL® kliens-alkalmazás a munkaállomásokra települhessen, és a a kliens-programot futtató számítógép elérhesse Szolgáltató szervereit.
- 1.3.3. A webes alkalmazás-felület az Interneten, az <http://jobctrl.com> címen érhető el.

1.3.4. A JobCTRL® szolgáltatás frissítése felhő alapú szolgáltatás igénybevétele esetén automatikusan történik. Szolgáltató a verzióváltozásokról az Interneten elérhető <http://jobctrl.com> webes alkalmazás-felületen értesíti a Megrendelőt.

1.4. Amennyiben a megrendelő a szolgáltatást telepített rendszerként veszi igénybe:

1.4.1. A központi szerver-oldali alkalmazás a Megrendelő által biztosított hardveren fut.

1.4.2. Szolgáltató biztosítja a JobCTRL® szolgáltatás szoftver elemeit, aminek nem része a kereskedelmi forgalomban kapható Windows operációs rendszer, MS SQL Server 2008 R2 Standard adatbáziskezelő.

1.4.3. A webes alkalmazás-felület a Megrendelő belső Intranet hálózatán érhető el.

1.4.4. A JobCTRL® szolgáltatás frissítése az ügyfél szerverén telepített rendszer esetén:

a.) Szolgáltató Megrendelő számára telepítő csomagot biztosít.

b.) Megrendelő a Szolgáltató számára távoli szerver elérést biztosít.

1.5. Használati útmutató

1.5.1. A Szolgáltatás használatának részletes leírása megtalálható a kliens programban és a webes alkalmazás felület oldal helpjeiben és toollipjeiben.

2. Szolgáltatási díj és fizetési feltételek

2.1. A Szolgáltatás díjazása utólagos fizetés esetén, használat után

2.1.1. Felek megállapítják, hogy Szolgáltató teljesítése folyamatos szolgáltatásnak minősül és megállapodnak, hogy egymással havonta, utólag számolnak el.

2.1.2. Szolgáltatási díj: 1 USD + ÁFA / aktív munkanap / felhasználó

2.1.3. Minden, a JobCTRL® alkalmazásban egyedi azonosítóval rendelkező Felhasználó aktív munkanapja szolgáltatási díj köteles. Aktív munkanapnak számít egy Felhasználó egy megkezdett munkanapja (5 perc vagy azt meghaladó munkavégzéssel töltött idő, akár hétköznapon vagy hétvégén is).

2.2. A Szolgáltatás díjazása előzetes fizetés esetén, éves díj alapján

2.2.1. Felek megállapítják, hogy Szolgáltató teljesítése folyamatos szolgáltatásnak minősül és megállapodnak, hogy egymással az éves fordulónapot (az első évben a teszt időszakot) követően, évente, előre számolnak el.

2.2.2. Szolgáltatási díj: 120 USD + ÁFA / év / felhasználó

2.3. Eseti szakértői díjak

2.3.1. Az olyan ügyféligény, amelyet nem lehet kezelni a szokásos szolgáltatási környezetben vagy helpdesk támogatással, és nem kezelhető a szabványos implementációs időn belül, egyéni árazás alá esik. Ezeknek az igényeknek az árazása az alábbi óradíjakkal történik:

Szoftvermérnöki feladatok, szolgáltatásfejlesztés	70 USD + ÁFA / óra
Egyedi riportfejlesztés, programozás	60 USD + ÁFA / óra
Projekt menedzsment, tanácsadás	50 USD + ÁFA / óra
Szoftver támogatás, helyszíni konzultáció *	40 USD + ÁFA / óra

* a bevezetés időtartama alatt az
első 4 óra díjmentes

2.4. Díjmentes időszak

- 2.4.1. Szolgáltató vállalja, hogy díjmentesen, ugyanakkor teljes funkcionalitással nyújtja a Szolgáltatást a bevezetés időtartamára, amelyet a Felek a Szerződés megkötését követő 30 napban határoznak meg.
- 2.4.2. A díjmentes időszak lejártát követően a Szolgáltatás automatikusan fizetős szolgáltatássá válik.

2.5. Fizetési feltételek

- 2.5.1. Szolgáltató a hatályos jogszabályoknak megfelelően, szabályosan, minden alaki és formai kellekkel rendelkező, adólevonási jog gyakorlására is alkalmas számláját elektronikus úton köteles az elszámolási időszak utolsó napját követő hónap 10-ik munkanapjáig Megrendelő részére eljuttatni.
- 2.5.2. Megrendelő köteles Szolgáltató számláját a számla kiállításától számított 15 napon belül átutalással kiegyenlíteni Szolgáltatónak pénzforgalmi számlájára. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresével megegyező mértékű késedelmi kamat megfizetésére köteles. Megrendelő tudomásul veszi, hogy 45 napot meghaladó fizetési késedelem esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni vagy felfüggeszteni, az ebből eredő károkért Szolgáltató semmilyen formában nem tehető felelőssé.

3. Igénykezelés és hibaelhárítás

3.1. Panaszkezelési folyamat, hibabejelentés

- 3.1.1. A panaszok kezelésére Szolgáltató 7/24 órás rendelkezésre állást biztosít.
- 3.1.2. Ha a Szolgáltatónak a Megrendelő által meghatározott helyszínre történő kiszállása szükséges, Megrendelő köteles a Szolgáltató helyszíni munkavégzésének feltételeit biztosítani.
- 3.1.3. Szolgáltató az igény vagy hiba bejelentését elsődlegesen a Szolgáltató által folyamatosan ellenőrzött e-mail címen, illetve egy meghatározott hotline telefonszámon fogadja:

Telefonszám (7/24 Hotline): +36 1 465 8808

E-mail cím: support@jobctrl.com

3.2. Hibaelhárítás

- 3.2.1. A hibaelhárítási szolgáltatás keretében Szolgáltató a hibabejelentő felkérésére közreműködik a JobCTRL® szolgáltatás hibáinak elhárításából adódó feladatok elvégzésében, azaz elvégzi a jelzett hiba behatárolását és a valósnak bizonyult hiba kijavítását.
- 3.2.2. Nem minősül Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba a nem Szolgáltató által biztosított számítástechnikai platform alkotórészeinek nem rendeltetésszerű vagy hibás működéséből származik.
- 3.2.3. Szolgáltató nem vállalja a hibák elhárítását olyan esetekben, amikor a hibát nem a Szolgáltató által szállított szoftver okozza vagy a JobCTRL® szolgáltatáshoz kapcsolódó rendszerek okozzák.
- 3.2.4. Szolgáltatónak a Szolgáltatásra vonatkozó jótállási kötelezettsége megszűnik, ha Megrendelő vagy harmadik személy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a Szolgáltató által a jelen Szerződés keretében biztosított szoftvereket vagy annak működési környezetét, illetve az adatszerkezetet módosítja.

3.3. Rendelkezésre állás, hibaelhárítási idők

3.3.1. Szolgáltató a rendelkezésre állást havi elszámolás alapján az alábbi táblázatnak megfelelően kell, hogy teljesítse:

Hiba kategória	Hiba kategória	Rendelkezésre állás	Elhárítási idő
Kritikus hiba (A kategória)	A JobCTRL® rendszer az alapfunkciókat nem tudja ellátni. Az alap mérési funkciók megvalósulását veszélyeztető hiba.	99 %	4 óra Hiba javításának megkezdése 1 órán belül
Normál hiba (B kategória)	Megrendelő által észlelhető hibajelenség tapasztalható. Az alap mérési funkciók megvalósulását nem veszélyeztető hiba, de rövid időn belül kritikussá válhat.	97 %	1 nap
Egyéb hiba (C kategória)	Az a hiba, amelynek nincsen hatása az alap mérési funkciók megvalósulására, felügyeletet, üzemeltethetőséget érintő hiba.	-	5 munkanap

4. Szolgáltató, mint Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei

- 4.1. Szolgáltató, mint Adatfeldolgozó vállalja, hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan a mindenkor hatályos jogszabályoknak és szakmai előírásoknak megfelelően, valamint a jelen szerződésben meghatározottak szerint jár el, rendelkezéseit betartja, az érintettek jogait megfelelően védi, és ennek érdekében megteszi a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket. A Szolgáltató az adatfeldolgozókra vonatkozó szabályoknak megfelel és ezt bármikor igazolni is képes.
- 4.2. Szolgáltató vállalja, hogy az adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli, valamint a fent meghatározott tevékenységén túlmenően semmilyen egyéb tevékenységéhez nem használja fel azokat. A Felek erre a célra, írásbeli kommunikációként az e-mailek használatát rögzítik a kijelölt kapcsolattartókon keresztül. A Szolgáltató köteles felhívni a Megrendelő figyelmét, amennyiben olyan utasítást kap, amely álláspontja szerint sérti a hatályos jogszabályokat.
- 4.3. A Megrendelő ezúton általános felhatalmazást ad a Szolgáltatónak, hogy a részére végzett tevékenységekhez igény esetén további alvállalkozókat vegyen igénybe. Az adatfeldolgozó legalább 30 nappal az igénybevételt megelőzően írásban tájékoztatja az adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.
- 4.4. Amennyiben az Adatfeldolgozó további adatfeldolgozót vesz igénybe, akkor utóbbira ugyanazon kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az Adatfeldolgozót a szerződés alapján terhelik.
- 4.5. A Szolgáltató az adatok biztonságának és integritásának érdekében ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszert alakított ki, tanúsított és tart fenn. Ennek keretében többek között szabályozza
 - a) a személyes adatok védelme érdekében szükséges technikai és szervezési intézkedéseket,
 - b) a munkatársak vonatkozó jogszabályokról történő kioktatását, az adatvédelmi tudatosság megfelelő szintjének biztosítását a teljes cégen belül,
 - c) a fizikai biztonsági intézkedéseket,

d) az esetleges adatvédelmi incidensek (pl. hackertámadások) előre meghatározott eljárásrendben történő hatékony kezelését is, amely szerint az adatvédelmi incidens bekövetkezése esetén késedelem nélkül, de maximum 12 órán belül értesíti az adatkezelőt.

4.6. Az Adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott kárért, ha nem tartotta be a vonatkozó jogszabályban kifejezetten az Adatfeldolgozóra előírt kötelezettségeket, vagy ha az Adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el. Abban az esetben, amennyiben a mind az adatkezelő, mind pedig az adatfeldolgozó is felelős az adatkezeléssel okozott kárért, úgy az adatkezelőt és az adatfeldolgozót egyetemleges kártérítési felelősség terheli a teljes kárért.

5. Megrendelő, mint Adatkezelő jogai és kötelezettségei

5.1. Megrendelő, mint Adatkezelő felelős a rendszerbe betöltött adatokért és azok használatáért. A jelen szerződés keretében a Megrendelő által, vagy igénye alapján a Szolgáltató által betöltött adatok adatkezelője minden esetben a Megrendelő.

5.2. A Megrendelő köteles a vonatkozó jogszabályoknak megfelelni, és mint Adatkezelő meggyőződni arról, hogy Szolgáltató az adatfeldolgozókra vonatkozó jogszabályoknak ténylegesen megfelel.

5.3. Szolgáltató, mint Adatfeldolgozó minden támogatást megad ahhoz, hogy Adatkezelő a rá vonatkozó kötelezettségeknek eleget tudjon tenni és biztosítani tudja az adatkezelésben érintettek jogait.

5.4. A Szolgáltató, mint Adatfeldolgozó köteles minden olyan információt az Adatkezelő rendelkezésére bocsátani, amely ahhoz szükséges, hogy az Adatkezelő megfelelően ellenőrizni tudja az Adatfeldolgozó tevékenységét, és ennek keretében auditálási jogával élni tudjon, ideértve az adatfeldolgozás helyszínén végrehajtott vizsgálatokat is.

6. Szerződés időtartama, felmondása

6.1. Jelen szerződés határozatlan időre jön létre.

6.2. Megrendelő bármikor, indoklás nélkül, írásban jogosult a szerződés felmondására.

6.3. Szolgáltató a Szerződést 90 napos rendes felmondási idővel, írásban jogosult felmondani.

7. Bizalmas információk, adatvédelem

7.1. Felek kötelezettséget vállalnak, hogy jelen szerződés teljesítésével, a kezelt adatokkal, vagy a másik Fél tevékenységével összefüggésben tudomásukra jutott minden adatot, információt bizalmas információnak tekintenek, biztonságukról gondoskodnak, és ezt a titoktartási kötelezettséget kiterjesztik azon munkavállalókra, akik munkájuk során ténylegesen kapcsolatba kerülnek az adatokkal. Ha az adatfeldolgozó bizonyos, az adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további Adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, akkor a titoktartási kötelezettséget a Szolgáltató az alvállalkozó munkavállalóira, és minden olyan személyre is köteles kiterjeszteni, akik az adatokkal az adatfeldolgozás során kapcsolatba kerülnek.

7.2. Felek a Bizalmas információkra vonatkozó vállalásukat időbeli korlátozás nélkül fenntartják a Szerződés megszűnését követően is.

7.3. Az adatfeldolgozás végén – az adatkezelő döntése alapján – Adatfeldolgozó köteles minden személyes adatot visszaállíthatatlanul törölni vagy visszajuttatni az adatkezelőnek, és törölni az azokról meglévő másolatokat.

8. Kapcsolattartás

8.1. Jelen Szerződés keretében Felek a kapcsolatot a kijelölt kapcsolattartókon keresztül tartják, az alábbiakban megjelölt kommunikációs csatornákon:

Szolgáltató adatai:

Cég neve: JobCTRL Informatikai Kft.
Számlázási cím: 1118 Budapest, Rétköz u. 5.
Adószám: 23029187-2-43
Bankszámlaszám: CIB Bank 10701087-66562964-51100005
Kapcsolattartó: Vadász Attila
Telefon: +36 1 465 8808
Email: support@jobctrl.com

9. Vegyes rendelkezések

- 9.1. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

2021. december 20.



Vadász Attila

JobCTRL Informatikai Kft.