



Az ajánlattételhez és a szerződéshez kapcsolódó  
melléklet

Appendix to Quotation and Agreement

---

**Szoftverkövetési és Telefonos  
Ügyfélszolgálati Szerződések  
Általános Feltételei**

**General Terms and Conditions of  
Software Maintenance and Hotline  
Agreements**

---

**CARL ZEISS Koordináta-mérőgépek  
(CMM) alkalmazási szoftverére  
vonatkozóan**

**for Application Software  
used with Carl Zeiss Coordinate  
Measuring Machines  
(CMM)**

ÁSZF AZONOSÍTÓ / GTC ID: 20170101\_ÁSZF\_szoftver\_hotline

Hatályos: 2017. január hó 01. napjától; Verzió: 1.0

Effective from 01<sup>th</sup> of January, 2017; Version: 1.0

Utolsó felülvizsgálat: 2017/01/01

Date of last revision: 01/01/2017

**Tartalom:**

- I. Általános rendelkezések**
1. A szerződés tárgya
  2. Szolgáltatások
  3. Rendszergazda
  4. Hibabejelentés és hibaelhárítás
  5. A szoftverkövetés előfeltételei
  6. Szoftverhez és dokumentációhoz fűződő jogok
  7. Szavatosság
  8. Iparjogvédelmi oltalmi jogok, szerzői jogok
  9. Felelősség
  10. Díjazás
  11. Funkcionális kedvezmény
  12. A megállapodás időtartama
  13. Egyéb rendelkezések
- II. Szolgáltatások meghatározása**
1. Telefonos ügyfélszolgálat
  2. Szoftverkövetés

**Contents:**

- I. General terms and conditions**
1. Subject of the contract
  2. Services
  3. System administrator
  4. Error messages and trouble shooting
  5. Conditions of software maintenance
  6. Rights to software and documentation
  7. Warranty
  8. Industrial property rights, copyrights
  9. Liability
  10. Payment
  11. Functional discount
  12. Duration
  13. Miscellaneous provisions
- II. Description of Service Works**
1. Hotline service
  2. Software maintenance



## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

1.1. Jelen szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás általános feltételei, mint általános szerződési feltételek (a továbbiakban, mint „Szoftverkövetési és Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződések Általános Feltételei”) egyedül a Carl Zeiss Industrielle Messtechnik Austria GmbH Magyarországi Fióktelepe (CZ-IMT) által a Megrendelővel kötött szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodásból eredő szolgáltatásokra terjednek ki, és az alábbi „Szolgáltatások meghatározása” címet viselő II. pontban rögzített szolgáltatások körére vonatkoznak. Az eltérő vagy kiegészítő megállapodások – ideértve különösen, de nem kizárólagosan a Megrendelő ellentétes általános szerződési vagy beszerzési feltételeit – csak annyiban érvényesek és alkalmazandók, amennyiben a CZ-IMT ahhoz kifejezetten, írásban hozzájárult annak megjelölése mellett, hogy a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás módosításáról vagy kiegészítéséről van szó; ez utóbbi rendelkezés akkor is alkalmazandó, ha a CZ-IMT a Megrendelő ellentétes beszerzési feltételeit az adott esetben nem utasítja el kifejezetten. A módosítások és kiegészítések írásos formáját előíró rendelkezésektől csak írásbeli megállapodás alapján lehet eltérni.

### 2. SZOLGÁLTATÁSOK

2.1. A CZ-IMT által a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás keretében a Megrendelő részére nyújtandó szolgáltatások tartalma és köre a jelen Szoftverkövetési és Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételei „Szolgáltatások meghatározása” címet viselő II. pontjában kerül részletezésre.

2.2. A CZ-IMT a szoftverkövetési szolgáltatást a Megrendelővel kötött szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás keretében kizárólag a CZ-IMT által kibocsátott mindenkor legutolsó főverzió vonatkozásában biztosítja. A korábbi programverziókkal kapcsolatban a CZ-IMT csak külön díjazás ellenében nyújt támogatási szolgáltatásokat, azzal azonban, hogy a CZ-IMT nem köteles az ilyen támogatási szolgáltatások nyújtására.

2.3. A szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás alapján nem tartozik

## I. GENERAL TERMS AND CONDITIONS

### 1. SUBJECT OF THE CONTRACT

1.1. These general terms and conditions of software maintenance and hotline agreement as standard contract terms (hereinafter referred to as the “General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreements”) shall be the sole basis of the services of Carl Zeiss Industrielle Messtechnik GmbH Hungarian Branch Office (CZ-IMT) determined in the software maintenance and hotline agreement concluded with the Customer in accordance with the scope of performance defined therein, and in the agreed “Descriptions of Service Works” included in Article II., below. Agreements deviating from or supplementing thereof – including but not limited to conflicting general terms and conditions or purchasing conditions of the Customer – shall only apply to the extent that CZ-IMT have given of its explicit approval thereto in written form indicating that they are an amendment or supplement to the software maintenance and hotline agreement; the aforementioned provision shall apply even if CZ-IMT fails to contradict conflicting purchasing conditions in isolated cases. The provision requiring that changes and amendments must be made in writing can be negated only by written agreement.

### 2. SERVICES

2.1. The content and extent of the services to be provided by CZ-IMT for the Customer in the context of the software maintenance and hotline agreement are defined in the “Descriptions of Service Work” specified in Article II. of these General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreement.

2.2. The CZ-IMT shall provide the software maintenance as defined by the software maintenance and hotline agreement concluded with the Customer only for the last main version which was released by CZ-IMT. The CZ-IMT provides support for earlier program versions only against separate charges; CZ-IMT shall not be obliged, however, to provide such support services.

2.3. Excluded from the scope of performance as defined by the software maintenance and hotline



az annak hatálya alá eső szolgáltatások körébe

- a) a megrendelők szerződéses szoftverének egyedi, csak a Megrendelő esetében fellépő programhibáinak az elhárítása,
- b) a szoftverrevíziók és szoftverfrissítések, valamint a firmware kiegészítések helyszíni telepítése a Megrendelőnél lévő koordinátamérőgéphez csatlakoztatott számítógépre és
- c) a Megrendelő telephelyén történő helyszíni rendszer- és alkalmazástechnikai támogatás.

2.4. A Megrendelő kérésére a CZ-IMT külön díjazás fejében elvégzi a telepítéseket, valamint helyszíni rendszer- és alkalmazástechnikai támogatást nyújt.

### 3. RENDSZERGAZDA

3.1. A szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás hatályba lépését követő 4 (négy) héten belül a Megrendelő írásban köteles a CZ-IMT részére tájékoztatást nyújtani a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati kapcsolattartójának, azaz a rendszergazdának és helyettesének nevével, akik részt vettek a CZ-IMT által nyújtott, a szerződés tárgyát képező szoftverrel kapcsolatos tanfolyamokon, továbbá a rendszer specialistáknak szóló tanfolyamon. A kapcsolattartó személyében bekövetkező változásokat a Megrendelő köteles a CZ-IMT részére írásban haladéktalanul bejelenteni.

3.2. A CZ-IMT a szoftverrevíziókat és szoftverfrissítéseket, a dokumentációkat, az útmutatót és a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás keretében folytatott levelezést a rendszerfelelősnek továbbítja. Csak a rendszergazda és annak helyettese jogosult a telefonos ügyfélszolgálat által nyújtott tanácsadást és segítségnyújtást igénybe venni.

3.3. A szoftvertelepítést csak és kizárólag egy képzett rendszergazda végezheti.

### 4. HIBABEJELENTÉS ÉS HIBAELHÁRÍTÁS

4.1. Szerződő Felek kölcsönösen tisztában vannak azzal, hogy minden egyes szoftver felülvizsgálat csak az adatfeldolgozó program egyedi fejlesztési állapotát jelenti és jellegéből adódóan nem lehet minden hibától mentes.

4.2. A CZ-IMT részére bejelentett és az adott

agreement are

- a) the elimination of individual program errors in the customers' contractual software only for this Customer alone,
- b) the on-site installation of software revisions and updates and firmware supplements on an individual Customer's CMM computer, and
- c) on-site system- and application-related support at the Customer's premises.

2.4. Installations that CZ-IMT has performed and system- and application-related support it has provided on-site at the Customer's request will be charged separately.

### 3. SYSTEM ADMINISTRATOR

3.1. Within four (4) weeks of the software maintenance and hotline agreement having become effective, the Customer shall inform CZ-IMT in writing of the name of the Customer's system administrator and a deputy as contacts for the software maintenance and hotline service, both of whom have participated in the training courses for the contractual software provided by CZ-IMT and additionally in a system specialist course. The Customer shall be obliged to notify CZ-IMT immediately in writing in the event that the contact person has changed.

3.2. CZ-IMT shall send software revisions and updates, documentation, manuals and other correspondence under the scope of the software maintenance and hotline agreement to the system administrator. Only the system administrator and his deputy shall be entitled to make use of the telephone support and advice provided by the hotline service.

3.3. Software installations must only be performed by trained system administrator.

### 4. ERROR MESSAGES AND TROUBLESHOOTING

4.1. The Contracting Parties hereto agree that each software revision only constitutes a specific development status of the data processing program and cannot, as such, be free from errors.

4.2. Errors of which CZ-IMT has been informed



program szempontjából relevánsnak nem minősülő hibákat a CZ-IMT figyelembe veszi az általános szoftver felülvizsgálatok keretében történő programmódosítások során. A hiba kijavításának időpontjáról, valamint annak módjáról a CZ-IMT dönt. Programhibáról csak abban az esetben beszélhetünk, ha a program funkciója nem egyezik a műszaki dokumentációban foglaltakkal. A hibának leírhatónak és mindenkor reprodukálhatónak kell lennie.

4.3. Amennyiben a CZ-IMT magában nem tudja a hibát reprodukálni, megkísérelheti a Megrendelő segítségével a hiba helyszínen történő reprodukcióját az utóbbi telephelyén. Megrendelő ennek során köteles a CZ-IMT részére a szükséges támogatást nyújtani. Amennyiben bebizonyosodik, hogy a Megrendelő által jelentett szoftverhiba alkalmazástechnikai probléma vagy a Megrendelő által okozott szoftverhiba, a CZ-IMT jogosult a felmerülő költségeket a Megrendelő felé külön kiszámlázni, melynek költségei tehát a Megrendelőt a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatásért fizetendő éves átalány-szolgáltatási díjon túlmenően terhelik.

## 5. A SZOFTVERKÖVETÉS ELŐFELTÉTELEI

5.1. A szerződés tárgyát képező szoftver aktuális verzióját szoftverfrissítés formájában kell megvásárolni.

5.2. A Megrendelőnek saját költségen a CZ-IMT utasításai szerint az alábbiakat kell biztosítania az általa használt szerződéses szoftver és operációs rendszer aktuális revíziójához:

- megfelelően konfigurált számítógépes hardvert és firmware-t, valamint a szükséges bemeneti és kimeneti eszközöket, továbbá
- felhasználási engedéllyel kell rendelkeznie az adott szoftverre vonatkozóan.

5.3. A Megrendelőnek a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás szerinti szoftverkövetési jogosultsága megszűnik, ha maga a Megrendelő vagy harmadik felek módosításokat hajtanak végre a karbantartandó szoftveren vagy a koordináta-mérőgépen (CMM), beleértve a számítógépet és a periférius eszközöket is, kivéve azt az esetet, ha Megrendelő bizonyítani tudja, hogy a módosítások nincsenek hatással a szoftverkövetési szolgáltatásokra.

and which are not relevant to the respective program will be taken care of in the revision of the programs under the scope of general software revisions; the time and the manner of error rectification shall be at the discretion of CZ-IMT. A program error shall only be deemed present if the function of the program fails to coincide with the specifications of the documentation. It must be possible to describe the error and it must be reproducible at any time.

4.3. In the event that CZ-IMT is unable to reproduce the error itself, it can endeavor to reproduce the error together with the Customer on the latter's premises. The Customer shall provide the required support to CZ-IMT in this process. In the event that an error of which CZ-IMT was notified should turn out to be an application-related problem or a software error caused by the Customer, CZ-IMT shall be entitled to charge the Customer separately with the costs incurred, of which costs shall therefore be borne by the Customer beyond the annual service lump sum payable for the software maintenance and hotline service.

## 5. CONDITIONS OF SOFTWARE MAINTENANCE

5.1. Current revision of the contractual software must be purchased in the form of a software upgrade.

5.2. The Customer must provide the followings at its own cost and as specified by CZ-IMT for the current revision of the contractual software and operating system he is using:

- adequately configured computer hardware and firmware and the necessary input and output units, and
- it must be licensed to use the software in question.

5.3. The Customer's right to software maintenance as defined by the software maintenance and hotline agreement shall cease to exist in the event that the Customer itself or third parties make changes in the software to be maintained or to the coordinate measuring machine (CMM), including the computer and peripheral units, unless the Customer can prove that the changes have no effect on the software maintenance services.



5.4. A CZ-IMT-vel létrejött szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás alapján a Megrendelő köteles a CZ-IMT rendelkezésére bocsátani a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás megkötésével vállalt kötelezettségek szerződés szerinti teljesítéséhez szükséges valamennyi információt.

5.5. A CZ-IMT jogosult a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodásból eredő feladatai teljesítéséhez közreműködőt, alvállalkozót igénybe venni. Megrendelő ezennel hozzájárulását adja ahhoz, hogy nevét, címét, továbbá a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodásban szereplő adatait továbbadják az operációs rendszerek, szoftverek, számítógépek és egyéb berendezések vagy berendezés alkatrészek szállítóinak, továbbá olyan harmadik személyeknek, akiket/amelyeket a CZ-IMT kiválaszt a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodásból eredő szolgáltatási kötelezettségeinek teljesítéséhez.

5.6. A Megrendelő nem jogosult a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodásból eredő bármely jogát harmadik felekre átruházni.

5.4. On the basis of the software maintenance and hotline agreement with CZ-IMT, the Customer shall provide all information to CZ-IMT required for the contractual fulfillment of the obligations undertaken by the conclusion of the software maintenance and hotline agreement.

5.5. CZ-IMT shall be entitled to employ subcontractors, providers for performing its obligations arisen out of the software maintenance and hotline agreement. The Customer hereby gives its consent to that its name, address and the data contained in the software maintenance and hotline agreement can be forwarded to the suppliers of operating systems for software, computers and other instruments or instrument components, and to other third parties which CZ-IMT may choose for the performance of services to meet its obligations as defined by software maintenance and hotline agreement.

5.6. The Customer shall not be entitled to transfer any rights granted to it by the software maintenance and hotline agreement to third parties.

## 6. SZOFTVERHEZ ÉS DOKUMENTÁCIÓHOZ FÜZZŐ JOGOK

6.1. Amennyiben a Megrendelő a specifikációkkal összhangban bármilyen használati jogot szerez, a CZ-IMT a Megrendelőnek időben nem korlátozott, nem kizárólagos és nem átruházható használati jogot biztosít a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás keretében nyújtott szoftverrevíziókra (főverzió, egyéb frissítések), firmware-kiegészítőkre, a vonatkozó dokumentációkra és egyéb információkra kiterjedően azon koordináta-mérőgép számítógépére vonatkozóan, amellyel kapcsolatosan a Megrendelő a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodást megkötötte. A szerződés tárgyát képező szoftverhez kapcsolódó minden más jog a CZ-IMT tulajdonában marad.

6.2. A Megrendelő a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás hatálya alatt kapott szerződéses szoftvert és operációs rendszert, a szoftverrevíziókat és szoftverfrissítéseket, a vonatkozó dokumentációkat és egyéb információkat a CZ-IMT előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül nem teheti hozzáférhetővé harmadik személy számára.

## 6. RIGHTS TO SOFTWARE AND DOCUMENTATION

6.1. In the event that the Customer acquires any rights of use in compliance with the specifications, CZ-IMT shall grant the Customer an unlimited, non-exclusive and non-transferable license to use on the software revisions (main version, other updates), the firmware supplements, the relevant documentation and other information supplied by CZ-IMT under the scope of software maintenance and hotline agreement for the computer of that coordinate measuring machine (CMM) for which the Customer has concluded the software maintenance and hotline agreement. All other rights on the contractual software shall remain with CZ-IMT.

6.2. The Customer shall not be entitled to make the contractual software and the operating system, the software revisions and updates, the relevant documentation and other information supplied to it under the scope of software maintenance and hotline agreement available to third parties without CZ-IMT's prior written approval.





6.3. A Megrendelő kizárólagosan biztonsági mentés és archiválás, pótlás vagy a hibaelhárítás céljából jogosult a szerződéses szoftverről, az operációs rendszerről és a szoftverrevíziókról másolatot készíteni. A Megrendelőnek minden másolatot el kell látnia az eredeti terméken szereplő tulajdonjogra, szerzői jogra vonatkozó és egyéb megjegyzésekkel, jelzésekkel és magyarázatokkal, de legalább az alábbi szerzői jogi címkével:

a) a szerződés tárgyát képező szoftver esetén:

*„A Carl Zeiss AG, Németország (vagy Carl Zeiss Industrielle Meßtechnik GmbH ®) szerzői jogi védelme alatt áll.*

*Minden jog fenntartva.*

*Bármilyen sokszorosítás kizárólag a Carl Zeiss Industrielle Meßtechnik GmbH ® engedélyével lehetséges.”*

b) az operációs rendszer esetén:

*„Az adott operációs rendszer gyártójának szerzői jogi védelme alatt áll.*

*Minden jog fenntartva.*

*Bármilyen sokszorosítás kizárólag [az operációs rendszer gyártójának neve] engedélyével lehetséges.”*

6.4. A szerződés tárgyát képező szoftver és az operációs rendszer szerzői jogi védelem alatt áll. A Megrendelő nem jogosult

a) a szoftver teljesen vagy részben történő megváltoztatására, lefordítására, visszafejtésére, visszafordítására vagy szétbontására,

b) a szoftverből levezetett művek előállítására vagy írásos anyag sokszorosítására,

c) a szoftvert teljesen vagy részben, eredeti vagy módosított formában, vagy más szoftverrel összekapcsolva vagy egy másik szoftverbe ágyazva lemásolni vagy más módon sokszorosítani. (Kivételet képez ez alól az adatfeldolgozási programok másolatának készítése a 6.3. pont szerinti rendeltetés szerinti használat és adatbiztosítás céljából),

d) a szoftveren és az adathordozókon található jelöléseket és a szerzői jogra vonatkozó utalásokat megváltoztatni vagy eltávolítani.

## 7. SZAVATOSSÁG

7.1. A CZ-IMT a szoftverkövetés keretében szállított adathordozók, firmware kiegészítések és az átadott írásbeli dokumentációk lényeges hibáit saját választása szerint hibátlan áruk leszállításával vagy kijavítással orvosolja.

6.3. The Customer shall be entitled to produce a copy of the contractual software, the operating system and the software revisions for the sole purpose of back-up and filing, or for replacement or troubleshooting purposes. The Customer shall provide all copies with the proprietary right, copyright and other notes, labels and explanations contained in the originals, but at least with the following copyright label:

a) on the contractual software:

*“Copyright of Carl Zeiss AG, Germany (or Carl Zeiss Industrielle Meßtechnik GmbH ®)*

*All rights reserved.*

*Reproductions of any kind only with the consent of Carl Zeiss Industrielle Meßtechnik GmbH ®”*

b) on the operating system:

*“Copyright of the respective operating system manufacturer.*

*All rights reserved.*

*Reproductions of any kind only with the consent of [Name of operating system manufacturer].”*

6.4. The contractual software and the operating system are protected by copyright. The Customer shall not be entitled to

a) modify, translate, retro-develop, decompile or disassemble the software as a whole or in parts,

b) compile works derived from the software or to reproduce the written material,

c) copy or reproduce in any other way the software as a whole or in part, in its original or in a modified form, or combined with other software or included in other software (excluded from this is the production of copies of the data processing programs for the intended use and for data back-up as specified by Article 6.3.),

d) change or remove the labeling and the copyright notices on the software and the data carriers.

## 7. WARRANTY

7.1. CZ-IMT shall rectify material deficiencies on data carriers, firmware supplements and written documentation supplied under the scope of software maintenance, at its own discretion either by delivering goods which are free from deficiencies or



7.2. A CZ-IMT a szoftverrevíziók és szoftverfrissítések hibáit saját választása szerint a hatások megelőzésére vagy kikerülésére irányuló (telefonos vagy írásbeli) utasításokkal vagy hibajavítások rendelkezésre bocsátásával, vagy egy új szoftverrevízió küldésével szünteti meg.

7.3. Más és szélesebb körű szavatossági igények, különösen elállás vagy díjcsökkentés érvényesítésére a Megrendelő csak akkor lehet jogosult, ha a CZ-IMT szavatossági kötelezettségének vétkesen, a Megrendelő által az elutasításra irányuló figyelmeztetés mellett kitűzött ésszerű határidő lejárta után sem tett eleget, vagy ha legalább két szavatosságteljesítési kísérlet nem vezetett eredményre.

7.4. A hibás teljesítés miatti szavatossági igény a teljesítéstől számított 1 (egy) év alatt évül el.

7.5. Nem támasztható szavatossági igény a tanácsadási szolgáltatásokkal összefüggésben és a hardver vagy szoftver nyújtásától eltérő szolgáltatásokért.

## 8. IPARIJOGVÉDELMI OLTALMI JOGOK, SZERZŐI JOGOK

8.1. Amennyiben harmadik fél a német ipari vagy kereskedelmi tulajdonjog megsértése miatt a Megrendelővel szemben igényeket érvényesít, mivel a Megrendelő a CZ-IMT által leszállított szoftverrevíziót, firmware-kiegészítést vagy a kapcsolódó dokumentációt használja, abban az esetben a CZ-IMT köteles megfizetni az ipari jogi védelem tulajdonosának a bíróság által megítélt, vagy a CZ-IMT által előzetesen írásban jóváhagyott esetleges költségeket és kártérítési összegeket. Ennek előfeltétele, hogy a Megrendelő a CZ-IMT-t az ilyen jellegű igényekről haladéktalanul írásban tájékoztassa, továbbá a CZ-IMT fenntartja magunknak a jogot arra, hogy minden védekező és peren kívüli (egyeztetési) cselekményt, intézkedést megtegyen. Megrendelő minden erejével köteles segíteni a CZ-IMT-t a követelések elhárítása során. Ezen feltételek mellett a CZ-IMT megszerzi a Megrendelő számára a jogot a szoftverrevízió, a firmware-kiegészítés vagy a kapcsolódó dokumentáció további használatára. Amennyiben azonban ez ésszerű és gazdaságossági szempontból elfogadható feltételekkel lehetetlennek mutatkozik, a CZ-IMT köteles az adott terméket saját választása

by subsequent improvement.

7.2. CZ-IMT will itself decide whether to eliminate deficiencies in the software revisions and updates by indicating (by telephone or in writing) how to avoid or prevent the effects, or by sending patch blocks or a new software revision.

7.3. Other and more comprehensive warranty claims, particularly claims for cancellation or reduction of payment, can only be made by the Customer in the event that CZ-IMT has culpably failed to meet its warranty obligation even after expiration of a reasonable deadline specified by the Customer with a warning to refuse, or if at least two attempts at warranty have failed.

7.4. The limitation period for warranty claims for defects shall be one (1) year from performance of the service.

7.5. No warranty shall apply for advisory services and services other than the provision of hardware and software.

## 8. INDUSTRIAL PROPERTY RIGHTS, COPYRIGHTS

8.1. In the event that third-party files claim against the Customer due to infringements of a German commercial property right because the Customer is using a software revision, firmware supplement, or the related documentation, supplied by CZ-IMT, the CZ-IMT shall be obliged to pay possible costs or compensatory damages legally awarded to the holder of the property rights or previously conceded by CZ-IMT in writing. This applies on the condition that the Customer notifies CZ-IMT immediately in writing of such claims, and furthermore CZ-IMT has reserve the right to take all defensive measures and out-of-court settlements. The Customer undertakes to support CZ-IMT to the best of its knowledge in the defense. Under these conditions, CZ-IMT will procure the right to further use of the software revision, firmware supplement or documentation for the Customer. In the event that this should not be possible under economically reasonable conditions, CZ-IMT undertakes, at its own discretion and its own cost, to either modify or replace the object in question so that no infringement of the property right incurs, or to take back the object and to reimburse the amount paid for it, less an



szerint és saját költségén oly módon megváltoztatni vagy kicserélni, hogy ezáltal iparjogvédelmi oltalmi jog megsértése ne merüljön fel, vagy a terméket visszavenni és a termékért fizetett díjat a használattal arányos összeg levonása mellett visszatéríteni.

8.2. A CZ-IMT-t nem terheli semmilyen felelősség abban az esetben, ha a szellemi tulajdonjogok megsértése a CZ-IMT által leszállított szoftverrevíziók vagy szoftverfrissítések, firmware-kiegészítések vagy a kapcsolódó dokumentációk nem rendeltetésszerű használata révén vagy azáltal lépett fel, hogy azokat nem a meghatározott koordináta-mérőgépen (beleértve a periférikus eszközöket is) használták.

## 9. FELELŐSSÉG

9.1. A CZ-IMT és a CZ-IMT személyzetének, munkavállalóinak és ügynökeinek, megbízottainak, tisztségviselőinek károkozásért való felelőssége – függetlenül annak jogalapjától –, ideértve különösen a szerződéses tárgyalások során fennálló együttműködési és tájékoztatási kötelezettség megszegését (culpa in contrahendo), a szerződésszegést, hibás teljesítést, szerződésen kívüli károkozást, a fentiek oldalán bekövetkező lehetetlenülést – a következő bekezdésekben meghatározott további korlátozásokra és kizárásokra figyelemmel – azokra az esetekre korlátozott, amikor

- a kárt szándékosan okozták vagy egy szavatolt jellemző hiányára vezethető vissza, vagy
- a kárt az emberi életben, testi épségben vagy egészségben okozták, vagy
- a kárt súlyos gondatlansággal okozták, azzal, hogy a súlyos gondatlansággal okozott közvetlen károkért és közvetett károkért – ideértve korlátozás nélkül a vagyoni károkat és az elmaradt haszon formájában bekövetkező következményi károkat – a felelősség 200.000 (kétszázezer) Euro összegben korlátozott, vagy
- a kárt valamely lényeges szerződéses kötelezettség (olyan szerződés szerinti kötelezettséget, amelynek megszegése veszélyezteti a szerződés céljának elérését) esetén egyszerű gondatlansággal okozták, mely esetben azonban a kártérítés mértéke a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás megkötésének időpontjában ésszerűen előre látható és az ilyen jellegű szerződések vonatkozásában jellemzően előforduló károkra korlátozódik, azzal azonban, hogy az egyszerű gondatlanság okozott közvetlen károkért és közvetett károkért – ideértve korlátozás nélkül a vagyoni károkat és az elmaradt haszon formájában

amount commensurate to the use made of it.

8.2. The CZ-IMT shall not be liable in the event that infringements of intellectual property rights are caused by software revisions or updates, firmware supplements or documentation, supplied by CZ-IMT, being used in a way other than intended, or not on the specific coordinate measuring machine (including the peripheral equipment).

## 9. LIABILITY

9.1. Liability for damages on CZ-IMT's part and on the part of CZ-IMT's personnel, employees and agents or officers, regardless of the legal basis involved – including the violation of legal obligations on cooperation and communication during preliminary negotiations (culpa in contrahendo), breach of contract, default, tort or impossibility on their part – shall, subject to further limitations and exclusions in the following paragraphs, be limited to the cases in which

- the damage is caused intentionally or due to the absence of certain qualities have been guaranteed, or
- the damage is resulting in loss of life, or harm to physical integrity or health, or
- the damage is caused by gross negligence, provided that the liability for direct damages and indirect damage – including, without limitation, consequential damage in the form of property loss or loss of profits – shall be limited to EUR 200.000 (that is two hundred thousand Euros) in the event of gross negligence, or
- the damage is caused by ordinary negligence in the event of breach of a material contractual obligation (that is an obligation the breach of which jeopardize the achievement of the contractual goal); however, provided that, this liability shall in terms of the amount be limited to damages that were reasonably foreseeable upon conclusion of the software maintenance and hotline agreement and that may be considered as typical for a contract of this nature, provided that, the liability for direct damages and indirect damages – including, without limitation, consequential damages in the form of property loss or loss of profits – shall be limited to the amount of





bekövetkező következményi károkat – a felelősség 100.000 (százezer) Euro összegben korlátozott.

9.2. A szoftver hibái miatt bekövetkező adatvesztés vagy adatmódosulás esetén a CZ-IMT az előző szakaszok értelmében csak akkor vállal felelősséget, ha a Megrendelő ezeket az adatokat gépileg olvasható formában és az alkalmazásnak megfelelő időközönként biztosította, és gondoskodott arról, hogy az adatok elfogadható ráfordítás mellett visszaállíthatók legyenek.

9.3. A CZ-IMT által a termékfelelősségi jogszabályok értelmében a magánhasználatú termékek esetében a leszállított termék hibáiból bekövetkező személyi és anyagi károkért vállalt felelősségét fenti felelősségkorlátozó rendelkezések nem érintik, tekintettel arra, hogy a károsulttal szemben a gyártó felelősségének korlátozása vagy kizárása semmis.

## 10. DÍJAZÁS

10.1. Megrendelő a szoftverkövetésért és a telefonos ügyfélszolgálatért éves általános szolgáltatási díjat fizet, melynek mértéke a Megrendelő birtokában lévő szerződéses szoftverre vonatkozóan a szerződéses év elején érvényben lévő árlista alapján kerül kiszámításra. Amennyiben a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás az alábbi 12. pont értelmében meghosszabbításra kerül, a következő szerződéses évre vonatkozó díj mértékét a meghosszabbítás időpontjában érvényes árlista alapján állapítják meg. Amennyiben a díj az aktuális szerződéses évhez képest több mint 10 (tíz) %-kal emelkedne, abban az esetben a Megrendelő jogosulttá válik arra, hogy a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodást a díjemelésről szóló írásbeli értesítést követő 30 (harminc) napon belül az aktuális szerződéses év lejártával írásban felmondani.

10.2. A díjat mindenkor a szerződéses év elején, a számla átvételét követő 30 (harminc) napon belül és levonás nélkül kell megfizetni. A fizetés teljesítésének a pénz átvételének vagy bankszámlán való jóváírásának a napja számít.

10.3. Minden CZ-IMT által megadott díj általános forgalmi adó nélküli nettó árnak minősül. A törvény által előírt általános forgalmi adó a Megrendelő részéről minden esetben a nettó áron felül fizetendő.

10.4. A Megrendelő késedelmes fizetése esetén a CZ-IMT jogosult késedelmi kamatot felszámítani, amelynek mértéke Magyar Forint (HUF)

EUR 100.000 (that is one hundred thousand Euros) in the event of ordinary negligence.

9.2. The CZ-IMT shall only be liable for the loss or modification of data caused by software deficiencies in accordance with the aforementioned provisions if the Customer has produced back-ups of this data in machine-readable form and in application related time intervals, and has made sure that the data can be reproduced with an acceptable expenditure.

9.3. The liability of CZ-IMT as defined by the product liability legislation for personal or material damage to privately used objects shall not be affected by the aforementioned limitation of liability provisions in the case of deficiencies in the delivery object, with respect to that any limitation or exclusion of the manufacturer's liability towards the injured party shall be null and void.

## 10. PAYMENT

10.1. The Customer shall pay an annual service lump sum for the software maintenance and hotline service. This is calculated from the price list for the contractual software in the Customer's possession valid at the beginning of the contractual year. In the event that the software maintenance and hotline agreement is extended as per provision of Article 12. below, the value of the payment for the subsequent contractual year depends on the price list valid at the time of extension. An increase over the current contractual year which exceeds ten (10) percent shall entitle the Customer to give written notice of termination of the software maintenance and hotline agreement within thirty (30) days of receipt of the written notification about the increase of the price and with effect of the end of the current contractual year.

10.2. Payment is due without deduction at the beginning of each contractual year within thirty (30) days on receipt of the invoice. Payment shall be considered to have been made on the day the payable sum is received or entered to the bank account.

10.3. All prices are quoted by CZ-IMT as net prices and do not include statutory value added tax, which is payable additionally by the Customer beyond the net price.

10.4. In case of late payment by the Customer, the CZ-IMT shall be entitled to charge interest. Interest on late payment determined in the currency that is



pénznemben meghatározott pénztartozás esetén a késedelemmel érintett naptári félév első napján a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által közzétett érvényes jegybanki alapkamat 15 (tizenöt) százalékponttal növelt értéke, míg Euró (EUR) pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az Európai Központi Bank (EKB) által meghatározott alapkamat (az EKB fő refinanszírozási műveleteinél alkalmazott kamatláb) 10 (tíz) százalékponttal növelt értéke. A jelen pont szerinti késedelmi kamat számításakor a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes MNB alapkamat vagy EKB alapkamat (az EKB fő refinanszírozási műveleteinél alkalmazott kamatláb) irányadó az adott naptári félév teljes idejére. Megrendelő fizetési kötelezettsége teljesítésének késedelmére esetén köteles továbbá a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény 3. § (1) bek. alapján a CZ-IMT követelésének behajtásával kapcsolatos költségei fedezetül 40 (negyven) Eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank – késedelem kezdőnapján érvényes – hivatalos deviza-középfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

Hungarian Forint (HUF) shall be calculated as the sum of the central bank base rate, published by the Central Bank of Hungary, in effect on the first day of the calendar half-year affected by the default plus fifteen (15) percentage points, while, in the event of interest on late payment determined in the currency that is Euro (EUR) shall be calculated as the sum of the central bank base rate (interest rate on the main refinancing operations – “MRO”), published by the European Central Bank (ECB) plus ten (10) percentage points. For the purposes of calculating the interest on late payment specified herein, the central bank base rate of the CBH or base rate of ECB (interest rate on the main refinancing operations – “MRO”) in effect on the first day of the calendar half-year affected shall apply for the entire period of the given calendar half-year. Furthermore, in the event of any delay in performance of the Customer’s payment obligations, to cover CZ-IMT’s costs in accordance with proceedings to collect its claims, the Customer shall be required to pay the sum, according to Subsection (1) of Section 3 of Act XI of 2016 on Collection Flat Rate, that is EUR 40 (that is forty Euros) shall be converted to Hungarian Forints by using of the current official central rate of the Central Bank of Hungary in effect on the first day of delay. Fulfilling the above-specified obligation shall not bring immunity from other legal consequences of late payment; however, the amount of collection flat rate shall be included to indemnities and compensation for damages.

## 11. FUNKCIONÁLIS KEDVEZMÉNY

11.1. Amennyiben a Megrendelő nagyobb számú koordináta-mérőgép (CMM) vonatkozásában köt szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodást, akkor a CZ-IMT funkcionális és mennyiségi kedvezményt biztosít a vonatkozó árlista kedvezmény fokozatainak megfelelően és az érintett koordináta-mérőgépek (CMM) számától függően. (A kedvezményből ki van zárva a Carl Zeiss Industrielle Meßtechnik GmbH® szoftver karbantartása). A kedvezmény azzal a feltétellel kerül megadásra, hogy a ráfordítás csökkentésre kerüljön az alábbi feltételek megtartásával:

- a Megrendelő csak 1 (egy) rendszergazdát jelöl ki az összes érintett koordináta-mérőgépre vonatkozóan, és
- a Megrendelő vállalja, hogy csak a szoftverrevízió és szoftverfrissítés 1 (egy) példányában részesül az összes érintett koordináta-mérőgépre vonatkozóan;

## 11. FUNCTIONAL DISCOUNT

11.1. In the event that the Customer concludes software maintenance and hotline agreements for several coordinate measuring machines (CMM), the CZ-IMT grants a functional and quantity discount in accordance with the discount graduation of the relevant price list and depending on the number of coordinate measuring machines (CMM) in question. (This excludes the software maintenance of Carl Zeiss Industrielle Meßtechnik GmbH®). The discount is granted on condition that the expenditure is reduced by observing the following conditions:

- the Customer appoints only one (1) system administrator for all coordinate measuring machines concerned, and
- the Customer agrees to obtaining only one (1) copy of the software revisions and updates for all coordinate measuring machines concerned, and



c) a Megrendelő telephelyén egyetlen rendszergazda telepíti az érintett koordinátamérőgépekre az engedélyezett szoftverrevíziókat és szoftverfrissítéseket.

c) a single system administrator installs the licensed software revisions and updates on the coordinate measuring machines concerned on the Customer's premises.

## 12. A MEGÁLLAPODÁS IDŐTARTAMA

12.1. A szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás 12 (tizenkét) hónapra szól. Amennyiben a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodást annak lejáta előtt 1 (egy) hónappal egyik Fél sem mondja fel írásban, a megállapodás időtartama további 12 (tizenkét) hónappal meghosszabbodik.

12.2. A CZ-IMT jogosult szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodást azonnali hatályú felmondással bármikor megszüntetni, abban az esetben, ha a Megrendelő bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével több, mint 30 (harminc) napon túli késedelembe esik.

### A szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás kezdete:

12.3. Új koordinátamérőgép szállítása esetén a megállapodás időtartama az üzembe helyezés dátumával kezdődik.

12.4. Amennyiben a koordinátamérőgép (CMM) megvásárlása esetén nem kerül sor szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás megkötésére, a szavatosságvállalás a telefonos támogatásra és a leszállított szoftverrevízió hibajavítására korlátozódik. Ennek következtében tehát szoftverfrissítésekre és az ezáltal funkcióbővítésekre nem kerül sor.

12.5. Amennyiben a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás megkötése és a szállítás időpontja között több mint 6 (hat) hónap telik el, a szoftverfrissítések további költségekkel járnak.

12.6. A nyomás okból történő rendkívüli felmondás joga a fentiekre tekintet nélkül fennáll. Nyomás oknak számít különösen az a szerződésszegés, amely a másik Fél számára lehetetlenné teszi a szerződés fenntartását. Ezek körébe tartozik a szoftver jogtalan használatának valamennyi esete is.

## 13. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

## 12. DURATION

12.1. The software maintenance and hotline agreement has duration of twelve (12) months. Unless notice of termination is given in writing by one of the two Parties one (1) month prior to the expiration date thereof, the duration shall be extended by another twelve (12) months.

12.2. The CZ-IMT shall be entitled to terminate the software maintenance and hotline agreement with immediate effect at any time in the event that the Customer falls into delay for more than thirty (30) days with the fulfillment of any of its payment obligations.

### Start of duration of the software maintenance and hotline agreement:

12.3. In the event of a newly delivered coordinate measuring machine, the contractual duration starts with the date of installation.

12.4. In the event that no such software maintenance and hotline agreement is concluded on the purchase of a new coordinate measuring machine (CMM), the warranty will remain with its hotline support and error correction in the software revision supplied. As a consequence, no software upgrades and thus no function extensions are granted.

12.5. In the event that the software maintenance and hotline agreement is concluded later than six (6) months after delivery, additional costs will be incurred by software upgrades.

12.6. The right of extraordinary termination for an important reason shall remain unaffected. An important reason shall be deemed to exist in particular in the event of a breach of contract which makes the continuation of the agreement unacceptable for the other Party. This includes any unauthorized use of the software.

## 13. MISCELLANEOUS PROVISIONS



13.1. A jelen Szoftverkövetési és Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételei „*Szolgáltatások meghatározása*” címet viselő II. pontjában foglaltak, amennyiben megállapodás született a megfelelő szoftverkövetési szolgáltatás tekintetében, a szoftverkövetés és a telefonos ügyfélszolgálat részét képezik, és elsőbbséget élveznek a Szoftverkövetési és Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételeinek I. pontjában foglaltakkal szemben.

13.2. A CZ-IMT jogosult szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodást, annak egyes részeit, továbbá a megállapodásból eredő jogokat és kötelezéseket kapcsolt vállalkozásaira átruházni.

### 13.3. Irányadó jog és jogviták:

13.3.1. A jelen Szoftverkövetési és Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételeire és az annak alapján fennálló szerződéses jogviszonyra és annak értelmezésére a magyar jog irányadó, a nemzetközi kollíziós magánjogi rendelkezéseknek kizárásával.

13.3.2. Bármely, a jelen Szoftverkövetési és Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételeiből vagy az annak alapján fennálló szerződéses jogviszonyból eredő vagy azzal összefüggésben felmerülő jogvita, ellentmondás vagy igény, beleértve az annak fennállására, érvényességére, megszegésére vagy megszűnésére vonatkozó bármely kérdést is, eldöntésére – hatáskörtől függően – a Budaörsi Járásbíróság vagy a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagosan illetékes. Ezen túlmenően, a CZ-IMT választása szerint jogosult azonban arra, hogy a Megrendelővel szemben a hatáskörrel rendelkező és a székhelye szerint illetékes bíróságon nyújtson be keresetet.

### 13.4. Részleges érvénytelenség:

13.4.1. Amennyiben a jelen Szoftverkövetési és Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételeinek bármely rendelkezése jogellenesnek, érvénytelennek vagy érvényesíthetetlennek bizonyul bármely hatályos vagy jövőbeli jogszabály alapján, úgy ez csak és kizárólag arra az adott rendelkezésre vonatkozik, és nem jelenti a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás egészének érvénytelenségét vagy végrehajthatatlanságát, és minden egyéb rendelkezés érvényben és hatályban marad.

13.1. The “*Descriptions of Service Work*” specified in Article II. of these General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreement is part of the software maintenance and hotline agreement as far as they concern the corresponding maintenance services, and precede the provisions of Article I. of these General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreement.

13.2. The CZ-IMT is entitled to assign software maintenance and hotline agreement, any parts thereof, or the rights and obligations of this agreement to its affiliated undertakings.

### 13.3. Governing law and dispute resolution:

13.3.1. These General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreements and the contractual relationship based thereon shall be governed by and construed in accordance with Hungarian Law with the exclusion of the international conflict of law provisions thereof.

13.3.2. Any dispute, controversy or claim arising out of or in connection with these General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreement and the contractual relationship based thereon, including any question regarding its existence, validity, breach or termination shall be finally settled by – depending on the subject matter jurisdiction thereof – the “*Budaörsi Járásbíróság*” (Budaörs District Court) or the “*Székesfehérvári Törvényszék*” (Tribunal of Székesfehérvár). However, at its own choice, CZ-IMT shall also be entitled to initiate a legal action against the Customer by filing a complaint to the court having subject matter and territorial jurisdiction in relation to the Customer’s registered seat.

### 13.4. Severability:

13.4.1. Should any provision hereof held to be unlawful, invalid or unenforceable pursuant to any current or future law, the legal effects of invalidity, null and void and unenforceability shall only be applied to those provisions and shall not constitute in itself the invalidity, null and void and unenforceability of the entire service contract, and the remaining provisions hereof shall be continued in full force and effect.





### 13.5. **Értesítések:**

13.5.1. Minden értesítés, melyet a jelen Szoftverkövetési és Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételeivel és az annak alapján fennálló szerződéses jogviszonnyal összefüggésben az egyik Fél a másiknak küld, megfelelően átadottnak számít, ha azt a másik Fél részére személyesen átadták, illetve az értesítése megfelelően kézbesítettnek számít, ha azt – az alábbi szabályok szerint – a megrendelésben és a megrendelés visszaigazolásában vagy a szerződésben megjelölt értesítési címre vagy az ott megjelölt telefaxra vagy e-mail címre elküldték. Felek által a jelen pont szerint elküldött értesítéseket – ideértve a személyesen vagy futár útján történő kézbesítést, a telefaxra vagy e-mail címre történt megküldést és a postai úton, ajánlott tértivevényes levélben történt megküldést – az alábbi időpontokban kell kézbesítettnek/átadottnak tekinteni.

13.5.2. A Felek által elküldött értesítéseket a következő időpontokban kell kézbesítettnek/átadottnak tekinteni: (i) személyesen vagy futár útján történő kézbesítés esetén akkor, amikor a küldeményt az adott Félnél igazoltan átadják; (ii) postai (tértivevényes, ajánlott vagy egyéb könyvelt) küldemény esetén, amikor annak kézbesítése igazoltan megtörténik, azzal, hogy amennyiben a küldemény „ismeretlen”, „elkötözött”, „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza a másik Fél címéről, akkor a küldemény visszaérkezésének napját tekintik a Szerződő Felek a kézbesítés napjának, míg a „nem kereste” jelzéssel történő visszaérkezés esetén a sikertelen kézbesítést követő 5. (ötödik) munkanapot; (iii) az e-mail útján megtett értesítéseket közöltnek kell tekinteni, amennyiben a másik Fél a közlés megtörténtét és/vagy a közlésben foglaltak tudomásulvételét e-mail útján egyértelműen visszaigazolja vagy a küldő Fél a megküldést egyértelműen igazolja; (iv) a telefax útján történő értesítés esetén a kézbesítés napja azon nap, amely napon a Fél a másik Fél értesítési címében szereplő faxszámára a küldeményt átvételi igazolással bizonyítottan átküldi.

13.5.3. Amennyiben a Felek értesítési címeiben vagy telefax vagy e-mail címében a szerződéses jogviszony hatálya alatt változás következik be, arról a változással érintett Fél haladéktalanul és késedelem nélkül köteles a másik Felet írásban, a fentiekben

### 13.5. **Notices:**

13.5.1. The Parties hereto agree that every notices that one contracting Party sends to the other in connection with the these General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreement and the contractual relationship based thereon shall be considered as appropriately delivered in case if it has been personally delivered to the other Party, and it shall also be considered as appropriately delivered if it has been sent, in accordance with the provisions hereunder, to the notification addresses, facsimile or e-mail addresses indicated within the framework of the order and the order confirmation or of the contract. The notifications sent by the Parties pursuant to this Article, including the case of personal or courier delivery, postal (registered, certified) consignment and the case of delivery by facsimile or e-mail, shall be considered as delivered at the times specified hereunder.

13.5.2. The notifications sent by the Parties shall be considered as delivered at the following times: (i) in case of personal or courier delivery, when the consignment was certifiably delivered at the given Party; (ii) in case of a registered, certified postal consignment (with return receipt), when the delivery thereof occurs certifiably, with the stipulation that in case if the consignment is returned from the address of the other Party with the indication “unknown”, “moved” or “refused”, then the Contracting Parties shall consider the day of the return delivery of the consignment as the day of delivery, whereas in the case of return delivery with the indication “not collected”, the fifth (5<sup>th</sup>) working day following the unsuccessful delivery; (iii) in case of notifications by e-mail, the notifications shall be deemed delivered, in the event that the receipt and/or acknowledgement of those included in the communication is unequivocally certified by the other Party or the sending Party unequivocally certified that the notification was sent; (iv) in case of delivery by facsimile the day of delivery shall be such day on which the Party transmitted the consignment certified by a transmission receipt to the facsimile number indicated in the notification address of the other Party;

13.5.3. Should any changes occurred in the notification addresses, facsimile or e-mail addresses of the Parties under the effect of the contractual relationship, the Party effected by the changes shall be obliged to notify the other Party without any



leírtaknak megfelelően tájékoztatni.

delay, as specified above.

### 13.6. **Módosítás:**

### 13.6. **Amendment:**

13.6.1. A szoftver követési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás kifejezett eltérő rendelkezése hiányában, a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás rendelkezéseinek, feltételeinek, mellékleteinek minden javítása, kiegészítése és módosítása írásban kell, hogy történjen a felhatalmazott képviselők aláírásával, ezek a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás elválaszthatatlan részévé válnak, és azonos érvénnyel bírnak, mint a szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás maga.

13.6.1. Except where otherwise expressly provided for in the software maintenance and hotline agreement, all amendments, supplements and alterations to the terms and conditions, schedules of the software maintenance and hotline agreement shall be made in written form and signed by the authorized representatives and they shall become the integrate parts of the software maintenance and hotline agreement and shall have the equal force as the software maintenance and hotline agreement itself.

### 13.7. **Joglemondás:**

### 13.7. **Waiver:**

13.7.1. Amennyiben valamely Fél joglemondással él a másik Fél által a jelen Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételei és az annak alapján fennálló szerződéses jogviszony szerinti valamely kötelezettségének megszegése vagy hibája esetében, az semmiképpen sem tekinthető vagy értelmezhető úgy, hogy jóváhagy vagy joglemondással él az ilyen másik Félnek ugyanazon vagy más szerződéses kötelezettségének megszegése vagy azzal kapcsolatos mulasztása esetében.

13.7.1. No waiver by a Party hereto, of any breach or default by the other Party, of its obligations specified by these General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreement and the contractual relationship based thereon, shall not be deemed or construed to be a consent or waiver to any other breach or default in the performance by such other Party of the same or any other obligations of such other Party hereunder.

### 13.8. **Irányadó nyelv:**

### 13.8. **Governing language:**

13.8.1. A jelen Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételeinek összessége magyar és angol nyelven készült.

13.8.1. These General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreement have been executed in Hungarian and English languages.

13.8.2. Bármely, a jelen Telefonos Ügyfélszolgálati Szerződés Általános Feltételeinek magyar és angol nyelvű szövegezése közti ellentmondás, továbbá azzal összefüggésben felmerülő vita estén annak magyar nyelvű szövegezése tekintendő irányadónak és alkalmazandónak.

13.8.2. In the event of any discrepancy or inconsistency between the English and Hungarian versions of these General Terms and Conditions of Software Maintenance and Hotline Agreement, or in the event of any dispute arising therefrom, the Hungarian version thereof shall prevail.



## **II. SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

### **1. SZOFTVERKÖVETÉS**

#### **1.1. Szolgáltatások:**

A szoftverkövetés magában foglalja a szerződés tárgyát képező szoftver javított és továbbfejlesztett programverzióinak rendelkezésre bocsátását, és konkrétan a következő szolgáltatásokra terjed ki:

1.1.1. A CZ-IMT rendszeresen továbbfejleszti a szerződés tárgyát képező szoftvert, és naptári évente legalább egy alkalommal, megfelelő adathordozón, lehívásos alapon a Megrendelő rendelkezésére bocsátja a teljes szoftver módosított változatát (éves frissített fő verzió).

1.1.2. Az éves szintű szoftverkövetés magában foglalja a szerződés tárgyát képező szoftver egy vagy több mérő- és kiértékelő-programjának módosítását, javítását és továbbfejlesztését.

1.1.3. A CZ-IMT az érvényes éves frissített fő verzió kiadása alkalmával mindenkor a Megrendelő rendelkezésére bocsát egy rövid tájékoztatót az új szoftver újdonságairól.

#### **1.2. Különleges feltételek:**

1.2.1. A szoftverkövetésnek egyik előfeltétele az érvényben lévő telefonos ügyfélszolgálatokat magában foglaló szoftverkövetési és telefonos ügyfélszolgálati megállapodás megkötése a vonatkozó követelmények-előírások szerint.

1.2.2. Minden éves frissített fő verzióhoz szükség lehet az operációs szoftver új, átdolgozott verziójára is, amelyet a Megrendelőnek kell beszereznie.

#### **1.3. Szoftverkövetésbe nem tartozó szolgáltatások:**

1.3.1. Az éves frissített fő verzió és a hibajavítások telepítése.

1.3.2. Az operációs rendszerek telepítése és szállítása.

1.3.3. Esetlegesen szükségessé váló firmware-, hardver- vagy a vezérlési kiegészítések, és azok telepítése.

## **II. DESCRIPTION OF SERVICE WORKS**

### **1. SOFTWARE MAINTENANCE**

#### **1.1. Services:**

Software maintenance covers the provision of corrected and upgraded program versions of the contractual software and includes the following details:

1.1.1. The CZ-IMT shall revise the contractual software at regular intervals and shall, upon call-forward notice, supply the Customer with no less than one revised version (main revision) per calendar year on a suitable data medium.

1.1.2. Annual software maintenance shall include adaptations, improvements and upgrades of individual or several measuring and evaluation programs of the contractual software.

1.1.3. With the main revision, CZ-IMT shall provide the Customer with a revised operating manual in the form of replacement sheets or a completely new version giving an overview of all changes and extensions compared to the last revision.

#### **1.2. Special Conditions:**

1.2.1. One condition for software maintenance is the conclusion of a software maintenance and hotline agreement with the services of hotline service according to the relevant requirements specifications.

1.2.2. Every main revision may also call for an updated revision of the operating software which must be provided by the Customer.

#### **1.3. Services not included in software maintenance:**

1.3.1. Installation of the main revision and the patch records for error correction.

1.3.2. Installation and delivery of operating systems.

1.3.3. Any firmware, hardware or control supplements which might be required, and their installation.



## 2. TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

## 2. HOTLINE-SERVICE

### 2.1. Szolgáltatások:

A telefonos ügyfélszolgálat kiterjed a szerződés tárgyát képező szoftverhez kapcsolódó telefonos tanácsadásra és segítségnyújtásra, és konkrétan a következőket foglalja magában az alábbi feltételekkel:

2.1.1. A telefonos tanácsadás és segítségnyújtás a Megrendelő rendszerfelelőse és/vagy annak helyettese számára áll rendelkezésre.

2.1.2. Telefonos tanácsadás és segítségnyújtás a felmerülő problémák elemzéséhez, különös tekintettel a program- és kezelési hibák megállapítására.

2.1.3. Telefonos tanácsadás és segítségnyújtás a kezelési hibák következményeinek elhárításával kapcsolatban, valamint az alkalmazáshoz, kezeléshez és dokumentációhoz kapcsolódó kérdések megválaszolására.

2.1.4. Telefonos tanácsadás és segítségnyújtás a fellépő programhibák elkerüléséhez amennyire ez lehetséges.

2.1.5. A telefonos tanácsadás és segítségnyújtás a CZ-IMT munkanapjain, hétfőtől csütörtökig 8.00 és 17.00 óra között, pénteken pedig 8.00 és 15.00 óra vehető igénybe.

A telefonos tanácsadás és segítségnyújtás mindenkor csak a szoftverprogram utolsó és utolsó előtti verziójával kapcsolatban áll rendelkezésre.

2.1.6. A telefonos tanácsadás működéssel/kezeléssel kapcsolatos „Alkalmazástechnikai Támogatás” (ATU) területén évi 10 (tíz) telefonhívásra korlátozódik. Ezek felhasználása után van lehetőség további telefonhívási jogosultságok megrendelésére.

2.1.7. A CZ-IMT ellátja a Megrendelőt a következő szolgáltatásokkal:

- hozzáférés a ZEISS hálózati médiumokhoz (Extranet);
- oktatási programokkal kapcsolatos információk;
- vitafórummal egybekötött alkalmazástechnikai információk;

### 2.1. Services:

The Hotline Service consists of telephone consultation and support relating to the contractual software and includes in details and with the conditions specified hereunder:

2.1.1. Telephone consultation and support given to system supervisors of the Customer and/or his/her deputy.

2.1.2. Telephone consultation and support for analyzing any problems occurring, particularly for troubleshooting program- and operating errors.

2.1.3. Telephone consultation and support for eliminating the effects of operating errors and for answering questions regarding use, operation and documentation.

2.1.4. Telephone consultation and support by giving information for avoiding possible program errors, as far as this is possible.

2.1.5. Telephone consultation and support is provided on company workdays of CZ-IMT from Monday to Thursday in the time between 8.00 a.m. and 5.00 p.m. and on Friday in the time between 8.00 a.m. and 3.00 p.m.

Telephone consultation and support is only provided for the last and penultimate version of a software program.

2.1.6. Telephone consultation in the field of “Application-related Support” (ATU) on the subject of operation shall be limited to ten (10) calls per year. The entitlement to further calls can be purchased subsequently.

2.1.7. CZ-IMT provides the Customer with the following services:

- access to ZEISS network media (Extranet);
- information on training programs;
- application-related information with discussion forum;





- |  |  |
|--|--|
| d) előzetes értesítés új termékekről;              | d) advance notice of new products;       |
| e) tájékoztatás mérés technikai továbbképzésekről; | e) notes on metrology training measures; |
| f) a ZEISS üzleti partnerek közötti összeköttetés. | f) links to ZEISS business partners.     |

2.1.8. Azokat a szoftverproblémákat, amelyeket nem lehet megoldani a telefonos tanácsadás és segítségnyújtás keretében, a Megrendelő köteles CZ-IMT részére a szükséges információk közlésével írásos hibabejelentés formájában vagy e-mail útján bejelenteni.

2.1.8. The Customer shall notify CZ-IMT in writing or by e-mail of any software problems which cannot be solved by telephone consultation and support, by giving relevant background information.

2.1.9. Mindezen túlmenően a telefonos ügyfélszolgálat keretében lehetőség nyílik „Tele Service” használatára is a berendezés és a szoftver állapotának részletes elemzése céljából. Ennek érdekében szükséges a közvetlen adathozzáférés a mérőgéphez és a kiegészítő szolgáltatási szerződés megkötése.

2.1.9. Moreover, the Hotline Service offers the possibility of using the “Tele Service” for a detailed status analysis of the machine and software. For this purpose, direct data access to the machine and a separate service agreement are required.