

Szolgáltatási keretszerződés

amely létrejött

a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság

1138 Budapest, Váci út 182.

Cégjegyzékszám: 01-10-042451, Adószám: 10898824-2-44

Képviseli:

és a(z)

..... (cégnév)

..... (székhely)

Cégjegyzékszám: Cg....., Adószám:

Képviseli:

között

**„ELO Professional iktató- és dokumentumkezelő és OpenText OpenText rendszer karbantartása, üzemeltetése,
kapcsolódó SAP fejlesztések biztosítása”**

tárgyában

megindított uniós nyílt közbeszerzési eljárás (EKR.....) eredményeképpen

Szolgáltatási keretszerződés

1 SZERZŐDŐ FELEK

Jelen keretszerződés létrejön az alábbiakban részletezett tartalommal és feltételek szerint egyrészről

a **Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság** – továbbiakban Fővárosi Vízművek Zrt. vagy Megrendelő - (székhelye: 1138 Budapest, Váci út 182.; cégjegyzékszám: Cg.01-10-042451; adószáma: 10898824-2-44; KSH törzsszáma: 10898824-4100-114-01; képviseli:), mint megrendelő és felhasználó - továbbiakban: **Megrendelő**,

másrészről

a(z) (székhelye:; cégjegyzékszám: Cg.:; adószáma:; képviseli:) (amennyiben a Szolgáltató konzorcium, a konzorcium neve mellett, annak valamennyi tagját külön megjelölve a közös ajánlattevők nevében eljárni jogosult vezető tagot – azonosítási adataikkal együtt – fel kell tüntetni) mint szolgáltató - a továbbiakban: **Szolgáltató** –

között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint:

2 A KERETSZERZŐDÉS TÁRGYA

2.1 Megrendelő megrendeli, Szolgáltató elvállalja a jelen keretszerződésben és mellékleteiben, valamint jelen keretszerződés alapján kiadott egyedi megrendelésekben rögzített feltételek és ütemezés szerint Megrendelő használatában lévő **ELO Professional iktató- és dokumentumkezelő és OpenText OpenText rendszer karbantartását, üzemeltetését, valamint a kapcsolódó SAP fejlesztések biztosítását.**

2.2 A szerződés tárgyát képező feladatok különösen:

- Fejlesztési tevékenység (funkciók és interfészek ELO, OpenText, SAP környezetben)
- Hibajavítás
- Jogszabálykövetés - a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről szóló 3/2018. (II. 21.) BM rendelet, a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, illetőleg adott esetben a jelen szerződés hatálya alatt megjelenő, a jelen szerződés tárgyát vagy teljesítését érintő további, illetőleg a jelen bekezdésben felsorolt jogszabályokat felváltó vagy kiegészítő jogszabályok
- Bázis Monitorozás
 - o ELO éles alkalmazás szerver
 - o Opentext dokumentum pipeline
 - o Tárhely,
 - o Futó szolgáltatások,
 - o Futtató környezet
- Alkalmazástámogatás
 - o Szkennelés (OpenText Enterprise Scan)
 - o ELO
 - o ELO-WinPa interface
 - o ELO-SAP interface-k
 - o Rendszer upgrade-hez kapcsolódó szolgáltatások

- Integrációs elvárások
 - o SAP ECC 6.0
 - o ELO-WinPa
 - o MS Exchange 2013, 2016
 - o MS Office 2013, 2016
 - o MS Active Directory
 - o MS SQL 2016
 - o Opentext Enterprise Scan
 - o Opentext OpenText archiváló rendszer
 - o ELO CommonReport
 - o ELO PM (Partner Manager)
 - o ELO jogi nyilvántartó modul
- Dokumentációk készítése

2.3 A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen szerződésben meghatározott feladatok szerződésszerű teljesítéséhez a Megrendelőnek kiemelt érdeke fűződik. A Szolgáltató kifejezetten elismeri és kijelenti, hogy az esetleges szerződésszegésének valamennyi lehetséges következményével (így különösen azzal, hogy a feladatok teljesítésének késedelme, nem megfelelése, illetőleg hiánya esetén a Megrendelőt kár éri) tisztában van és az emiatti jogkövetkezmények viselésére teljes körű kötelezettséget vállal.

2.4 /Közös ajánlattétel esetén: /

Közös ajánlattevőkként szerződő felek a jelen szerződés aláírásával a szerződés teljes tartalmának teljesítéséért, illetve az egyes részteljesítésekért egyetemleges kötelezettséget vállalnak.

3 A SZERZŐDÉS RÉSZÉT KÉPEZŐ DOKUMENTUMOK

- 3.1 Szerződő Felek megállapodnak, hogy az alábbi dokumentumok a szerződés elválaszthatatlan részét képezik:
- 1. számú melléklet: Szolgáltató jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban tett ajánlata részét képező felolvasólap és díjkalkuláció
 - 2. számú melléklet: Műszaki leírás
 - 3. számú melléklet: Átadás-Átvételi eljáráshoz kapcsolódó hibakategóriák és feltételek rendszer tesztelésekor
 - 4. számú melléklet: Megrendelő belső irányelvei, szabályzatai
 - 5. számú melléklet: A teljesítéshez szükséges, a Megrendelő által biztosított infrastruktúra és eszközök
 - 6. számú melléklet: SLA szolgáltatási szintek táblázat
 - 7. számú melléklet: Telephelyekkel kapcsolatos információk
 - 8. számú melléklet: Egyéb feltételek
 - Környezetvédelmi előírások
 - Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi előírások
 - Etikai normák kivonata
 - A Fővárosi Vízművekkel szerződéses jogviszonyban álló (külső) szervezetre / természetes személyekre vonatkozó információbiztonsági követelmények
 - Nyilatkozat ártó kód mentességről
 - Nyilatkozat az „A Fővárosi Vízművekkel szerződéses jogviszonyban álló (külső) szervezetre / természetes személyekre vonatkozó információbiztonsági követelmények” elfogadásáról
 - Titoktartási nyilatkozat

- 3.2 A közbeszerzési eljárás iratanyaga (eljárást megindító felhívás, közbeszerzési dokumentumok, adott esetben kiegészítő tájékoztatás(ok), ajánlat, adott esetben hiánypótlási felhívás(ok) és hiánypótlás(ok), adott esetben felvilágosítás kérés(ek) és arra adott válasz(ok), adott esetben indokolás kérés(ek) és indokolás(ok), írásbeli összegezés az ajánlatok elbírálásáról) – annak csatolása nélkül is – a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

4 A KERETSZERZŐDÉS HATÁLYA

- 4.1 Jelen szerződést a Felek határozott időre, a szerződés mindkét Fél általi aláírásától számított 36 hónapos időtartamra, vagy amennyiben a keretösszeg ezt megelőzően kimerül, úgy a keretösszeg kimerüléséig kötik, és a Felek cégszerű aláírásával lép hatályba. A szerződés keretösszege nettó 120.000.000,- HUF. Felek megállapodnak abban, hogy jelen keretszerződés a 36 hónap lejártával, vagy amennyiben ez előbb bekövetkezik, a keretösszeg kimerülésével automatikusan, minden további jogcselekmény nélkül megszűnik. A keretösszeg kimerülése: az éves licencdíjként, valamint a havidíjként kifizetett ellenszolgáltatások és az egyedi megrendelések összértéke a teljes nettó keretösszeget eléri – ideértve azt az esetet is, amennyiben a keretösszeg fennmaradó része már nem nyújt fedezetet a következő havidíjra – és az utolsó egyedi megrendelés teljesítése és ellenszolgáltatása teljesült.

A szerződés időtartama 1 (egy) alkalommal 12 (tizenkettő) hónapos időtartamra meghosszabbítható, amennyiben a folyamatos szolgáltatások és az egyedi megrendelések összértéke nem éri el a 36 (harminchat) hónapos időtartam lejártával a keretösszeget. Megrendelő a szerződés meghosszabbításának szándékáról a 36 (harminchat) hónapos időtartam letelte előtt nyilatkozik. Amennyiben Megrendelő a szerződés meghosszabbítása kérdésében a szerződés lejártáig nem nyilatkozik, a szerződés meghosszabbítására nem kerül sor.

- 4.2 Jelen szerződést bármelyik fél indoklás nélkül, 90 napos felmondási idő figyelembevételével, a másik félhez intézett írásbeli, tértivevénnyel kézbesített nyilatkozatával felmondhatja (rendes felmondás). Megrendelő általi rendes felmondás esetén Megrendelő köteles azonban helytállni Szolgáltató által már szerződészerűen teljesített kötelezettségeért.
- 4.3 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő a jelen szerződés, illetve az egyes egyedi megrendelések teljesítésének megkezdéséig indoklási kötelezettség nélkül, a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal elállhat a jelen szerződéstől, illetve az érintett egyedi megrendeléstől. A Szolgáltató kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt Megrendelő felé.
- 4.4 Azon, a jelen szerződés alapján fennálló jogok és kötelezettségek, amelyeknek természetüknél fogva továbbra is fenn kell maradniuk (különös tekintettel a titoktartási kötelezettségre vonatkozó rendelkezésekre), a jelen szerződés megszűnését követően is hatályban maradnak.
- 4.5 Szerződő felek rögzítik, hogy a közöttük fennálló szerződéses jogviszony bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése a szerződéshez fűződő egyéb szankciók vagy jogosultságok gyakorlását nem korlátozza, illetve nem zárja ki.

5 AZ ELVÁRT SZOLGÁLTATÁSOK

5.1 Support – Átalanýdíjas szolgáltatások

5.1.1 Üzemeltetés támogatás

- Programok futásának optimalizálása

- Felek a támogatás körébe értik különösen az alábbi tevékenységeket
 - o Patch bejátszások elvégzése
 - o Havi és éves zárások támogatása
 - o Ciklikus monitorozási feladatok elvégzésének támogatása
 - o Összes elvégzett paraméterezés, változáskezelés, patch bejátszás beállítás dokumentációjának elkészítése és Megrendelőnek történő átadása

5.1.2 Hibaelhárítás

- Szolgáltató interneten keresztül elérhető Help Desk rendszert biztosít a Megrendelő kijelölt munkatársai részére, ahol a bejelentések megoldása folyamatosan nyomonkövethető.
- A rendszer működése során tapasztalt hibák elhárítása, problémák megoldása.
-
- Az SLA szolgáltatási szinteket a jelen szerződés 6. számú melléklete tartalmazza.
- A hibajavítási munkák prioritását Megrendelő a bejelentés megtételekor állíthatja be annak megfelelően, hogy a felmerült hiba az üzletmenet folytonosságát milyen mértékben akadályozza.

5.1.3 Konzultáció

- Megrendelő igényeinek megfelelően a szerződés tárgyát képező rendszerek üzemeltetésével kapcsolatos kérdésekben konzultációs lehetőség biztosítása
- Bármely, a Megrendelő által felvetett problémára koncepcionális javaslat, probléma megoldás tervezése és javaslat a működés optimalizálására
- A szerződés tárgyát képező rendszerek használatára, üzemeltetésére vonatkozó oktatási tevékenység
- Eseti támogatás a Megrendelő kérése szerint telefonon, e-mailben, személyesen

5.2 Fejlesztési tevékenység

5.2.1 Változáskezelés

- A Szolgáltató köteles a Megrendelő által egyedi megrendelések keretében felmerülő változáskezelési igényeket teljesíteni.
 - o ELO rendszer standard megoldásában nem elérhető funkciók fejlesztése
 - o OpenText és archiválás körébe tartozó interfész beállítások, fejlesztések, illesztés a tranzakciós rendszerekhez
 - o SAP fejlesztések
- Harmadik fél által végzett fejlesztések, beállítások átvételének támogatása. Az új fejlesztések rendszerbe történő integrálhatóságának ellenőrzése, átvételhez szükséges feltételek ellenőrzése
- Harmadik fél által végzett fejlesztések követése, támogatása

5.3 Kapcsolattartás

A Szolgáltató az alább felsorolt kapcsolatok mindegyikét biztosítja Megrendelő részére:

- Távoli hozzáférés
- Helyszíni munkavégzéssel Megrendelő bármely telephelyén
- Telefonon történő megbeszélés
- Szolgáltató által biztosított Help Desk portál

A szerződő Felek kapcsolattartói: 11.3 pont szerint.

6 A SZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSÉNEK ÁLTALÁNOS ALAPJAI

- 6.1 Az üzemeltetés-támogatási szolgáltatás igénybevétele során Megrendelőnek törekednie kell arra, hogy az adott időszak ráfordítás szükségleteit minél pontosabban megtervezze.
- 6.2 Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a Szolgáltató köteles őt erre írásban figyelmeztetni. Amennyiben a Megrendelő az utasításához e figyelmeztetés ellenére is ragaszkodik, az utasítás végrehajtásából eredő károk őt terhelik.
- 6.3 Szolgáltató tevékenységét köteles folyamatosan írásban dokumentálni, és egy a Felek által elektronikusan elérhető központi tárhelyen a dokumentációt elhelyezni, illetve változás esetén, a változás bekövetkezését követő 10 munkanapon belül a frissítésről gondoskodni. A tárhely biztosítása Megrendelő feladata.
- 6.4 Szolgáltató köteles a szerződésben vállalt feladatok teljesítéséhez – a teljesítési határidőre és a feladat egyedi sajátosságaira is figyelemmel – a szükséges erőforrásokat, kapacitást biztosítani. Megrendelő igényére a Szolgáltató legfeljebb egy munkanappal a megrendelés fogadását követően köteles nevesíteni a végrehajtásra jelölt tanácsadót, fejlesztőt, valamint tájékoztatást adni a megvalósítás erőforrásigényéről és a megvalósítás vállalt időtartamáról. Ezt követően - és az esetleg szükséges egyeztetések után - Megrendelő 3 munkanapon belül dönt ezen feltételek elfogadásáról. A megvalósítás kezdete – ide nem értve az olyan rendkívüli beavatkozást igénylő feladatokat, amelyek esetében bármiféle késlekedés Megrendelő számára jelentős érdeksérelmet okozhat - a döntést követő munkanap, vagy amiben Felek megállapodnak.
- 6.5 Szolgáltató feladatai teljesítése során köteles figyelembe venni a Vele ismertetett, Megrendelőnél hatályban lévő vagy kiadás alatt álló belső előírásokat, valamint köteles betartani a szerződésben vállalt feladatokkal kapcsolatos valamennyi hatályban lévő és alkalmazandó helyi, belföldi és nemzetközi jogszabályt, rendelkezést, hatósági előírást, szabványt és műszaki normatívát.
- 6.6 Megrendelő köteles belső folyamatairól, szabályozásairól, a tervezett szervezet-átalakításokról Szolgáltatót a feladatai teljesítéséhez szükséges mértékben és kellő időben írásban tájékoztatni. Ennek elmaradásából, illetőleg az átadott információk nem megfelelő adattartalma miatt keletkező károkért kizárólag a Megrendelő felelős. A Megrendelő a vonatkozó utasításokat írásban köteles átadni.
- 6.7 Szolgáltató és Megrendelő a szerződéses és a szakmai kérdések vonatkozásában a 11. pontban rögzített képviselőik útján tartják egymással a kapcsolatot a szerződés teljesítése során.
- 6.8 Szolgáltató a tevékenysége során köteles az informatikai megvalósíthatóság szempontjait érvényesíteni, a meglévő vagy – amennyiben lehetséges – az éppen fejlesztés alatt lévő informatikai rendszerekhez való integrálhatóság figyelembevétele mellett.
- 6.9 Felek a szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi információt kölcsönösen egymás rendelkezésére bocsátják. Amennyiben az átadott információk a szerződéses kötelezettségeik teljesítéséhez nem elegendőek, Felek jogosultak további információt kérni egymástól.
- 6.10 Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatait körültekintően, az SAP Rendszerek gyakorlott szakértői tanácsadójától elvárható gondossággal köteles teljesíteni.
- 6.11 Megrendelő köteles – a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben – a Szolgáltató által a teljesítéshez kijelölt személyek számára belépési lehetőséget biztosítani Megrendelő épületeibe, helyiségeibe.
- 6.12 Megrendelő biztosítja a szerződés teljesítéséhez szükséges infrastruktúrát (hozzáférési jogosultság, számítástechnikai eszközök, hálózat) Szolgáltató részére.

- 6.13 Megrendelő köteles az üzemeltetők, felhasználók oktatásához szükséges infrastruktúrát - környezetet, felszereléseket – biztosítani.
- 6.14 Megrendelő köteles a saját telephelyén iroda helyiséget biztosítani Szolgáltató számára: Szolgáltató tanácsadói számára külön irodahelyiséget (összesen maximálisan 3 hálózatba kötött munkaállomással) és külső hálózati elérési lehetőséget (VPN) biztosít. A felsoroltak költségét Megrendelő viseli. Távmunka esetén Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatait saját eszközeivel végzi, Szolgáltató a Megrendelővel szemben igényt semmilyen jogcímen nem támaszthat.
- 6.15 Megrendelő felelős a Megrendelő oldali tevékenységek elvégzéséért, és ezek irányításáért, valamint számonkéréséért.
- 6.16 Felek megegyeznek abban, hogy a szerződésben foglalt szolgáltatások bejelentése, megválaszolása, elfogadása és teljesítésének igazolása is „egy kapus” legyen, azaz a Megrendelő erre a célra kijelölt felelős vezetője vagy annak távolléte, akadályoztatása esetén megbízott helyettese tartsa a kapcsolatot a Szolgáltató által kijelölt kapcsolattartóval, és együttműködve irányítsák az üzemeltetés-támogatás munkáit.
- 6.17 Szolgáltató az üzemeltetés-támogatási szolgáltatásait munkanapokon normál időben 08.00h és 17.00h között, sürgős munkavégzés esetén munkaidőn túl is végzi. Sürgős igények esetén Szolgáltató munkanaptól és napszaktól függetlenül köteles jelen szerződésben meghatározott időn belül rendelkezésre állni.
- 6.18 Szolgáltató kötelessége, hogy maximálisan támogassa a Megrendelő szakmai felső vezetését a megrendelés tárgya szerinti sztemdekre való áttérésben, valamint az egységes folyamatok kialakításában, és időben felhívja a Megrendelő figyelmét a lehetséges és szakmailag nem indokolt eltérésekre.
- 6.19 Szolgáltató térítésmentesen köteles a Megrendelő részére folyamatos online hozzáférést biztosítani a Szolgáltatónál üzemeltetett Help Desk-hez. Megrendelő a Help Desk adataiból a napi teljesítéseket, bejegyzéseket követheti nyomon, a nyilvántartásból riportokat készíthet, és a havi elszámolásokat a nyilvántartásból ellenőrizheti. Szolgáltató köteles a Megrendelő kijelölt munkatársát a Help Desk használatára díjmentesen kioktatni.

7 ALVÁLLALKOZÓK ÉS SZAKEMBEREK IGÉNYBEVÉTELE

- 7.1 A szerződés teljesítése során a Szolgáltató alvállalkozókat is bevonhat, amennyiben az igénybe venni kívánt alvállalkozóit a Kbt. 138.§ (3) bekezdése szerint előzetesen, írásban bejelentette és ha a megelőző közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozót még nem nevezte meg, a bejelentéssel együtt nyilatkozott vagy az érintett alvállalkozó nyilatkozatát benyújtotta arról, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt.
- 7.2. Szolgáltató a teljesítéshez a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban az alkalmasságának igazolásában részt vett szervezete(ke)t a Kbt. 65. §-ának (7) bekezdése szerint a közbeszerzési eljárásban bemutatott kötelezettségvállalásnak megfelelően, valamint a Kbt. 65. §-ának (9) bekezdésében foglalt esetekben és módon köteles igénybe venni, valamint köteles a teljesítésbe bevonni az alkalmasság igazolásához bemutatott szakembereket. E szervezetek vagy szakemberek bevonása akkor maradhat el, vagy helyettük akkor vonható be más (ideértve az átalakulás, egyesülés, szétválás útján történt jogutódlás eseteit is), ha a Szolgáltató e szervezet(ek) vagy szakember(ek) nélkül vagy a helyette bevont új szervezettel vagy szakemberrel is megfelel - amennyiben a közbeszerzési eljárásban az adott alkalmassági követelmény tekintetében bemutatott adatok alapján a Megrendelő, mint ajánlatkérő szűkítette az eljárásban részt vevő gazdasági szereplők számát, az eredeti szervezetekkel vagy szakemberekkel egyenértékű módon megfelel - azoknak az alkalmassági követelményeknek, amelyeknek a Szolgáltató a közbeszerzési eljárásban

az adott szervezettel vagy szakemberrel együtt felelt meg.

7.3. A Kbt. 65. §-ának (9) bekezdése alapján a Szolgáltató által a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban előírt, szakemberek képzettségére és rendelkezésre állására, valamint a releváns szakmai tapasztalatot igazoló referenciákra vonatkozó alkalmassági követelmények teljesítésének igazolására igénybe vett szervezet (személy) köteles a jelen szerződés vagy a szerződés azon részének teljesítésében olyan mértékben részt venni, amelyhez a kapacitásaira szükség volt a közbeszerzési eljárás során, amely – a Szolgáltató saját kapacitásával együtt – biztosítja az alkalmassági követelményben elvárt szaktudás, illetve szakmai tapasztalat érvényesülését a teljesítésben.

7.4. Az alvállalkozók és egyéb közreműködők igénybevételére a Kbt. 138. §-ban foglaltak alapján kerülhet sor. Szolgáltató kijelenti, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a közbeszerzési eljárásban megjelölt kizáró okok hatálya alá eső alvállalkozót.

7.5. Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik az általa megbízott alvállalkozók, egyéb közreműködők (alkalmasság igazolásához előírt szakemberek) tevékenységéért.

Szolgáltató a szerződés teljesítéséhez jogosan igénybe vett alvállalkozóért, közreműködő személyekért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna. Alvállalkozó, közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.

7.6. Ha Szolgáltató a jelen szerződés teljesítése érdekében alvállalkozót vagy egyéb közreműködőt vesz igénybe, a Szolgáltató az általa igénybe vett harmadik személy számára feltétlenül szükséges adatokat, információkat csak abban az esetben adhatja át, ha Szolgáltatóval kötött megállapodásában az alvállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy Megrendelőtől, vagy Szolgáltatótól szerzett adatokat és információkat a Szolgáltatóval azonos feltételek szerint kezeli.

A teljesítésbe bevont alvállalkozót, közreműködőt a Szolgáltatóra vonatkozó titoktartási kötelezettséggel megegyező mértékű titoktartási kötelezettség terheli.

8 A SZOLGÁLTATÁSOK ÁTVÉTELE, A TELJESÍTÉS FELTÉTELEI

8.1 Az egyes egyedi megrendelésekhez tartozó feladatok átadás-átvételi eljárás lezárását követően a Szolgáltató jegyzőkönyvet készít. Amennyiben a Szolgáltató az alábbiak szerint a szolgáltatásokat teljesítette, a Megrendelő kapcsolattartója a jegyzőkönyvet az átadásának napjától számított 2 munkanapon belül aláírja, amely teljesítésigazolásnak minősül. A teljesítés időpontja az átadás-átvételi eljárás sikeres lezárásának napja, erre figyelemmel akkor minősül határidőben teljesítettnek az adott megrendelés, amennyiben annak átadás-átvételi eljárása befejeződik a határidő letelte előtt.

A teljesítésigazolás aláírását a Megrendelő a Szolgáltató hibás teljesítése esetén, a kifogások írásos közlése mellett tagadhatja meg.

A Megrendelő a teljesítésigazolást elektronikus formában állítja ki.

A teljesítés igazolásával a Szolgáltató teljesítéssel kapcsolatos számlabenyújtási jogosultsága megnyílik. A számla benyújtásának ugyanakkor feltétele a Megrendelőt képviselő munkatárs aláírásával ellátott teljesítésigazolás számlához csatolása.

8.2 Dokumentációk átvétele

Amennyiben a keretszerződés, illetve az egyedi megrendelés kifejezetten meghatározza, hogy az egyes teljesítések átvételét milyen teljesítési dokumentumok aláírásához kötik a Felek, úgy az érintett szolgáltatások ezen dokumentumok, vagy a kísérőjegyzékük Megrendelő általi aláírásával tekinthetők szerződésszerűen teljesítettnek.

A Dokumentációk átvétele során a Szolgáltató által a teljesítése során papír alapon és elektronikusan a Megrendelő kapcsolattartójának átadott Dokumentációkat a Megrendelő azok kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül véleményezi, és a konkrét javaslatokat tartalmazó észrevételeiről a Szolgáltatót írásban értesíti. Szolgáltatónak a dokumentumokat elektronikus formában kell átadnia Megrendelő részére. A Szolgáltató az észrevételek kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül köteles a Megrendelő által szükségesnek ítélt, szakmailag megalapozott és a szerződésben meghatározottakkal összhangban álló változtatásokat elvégezni, és az átdolgozott Dokumentációt a Megrendelő részére ismételt átadni. Amennyiben a Megrendelő az 5 munkanapos véleményezési határidő alatt írásban nem nyilatkozik, úgy kell tekinteni, hogy az átadott Dokumentációt elfogadta. Amennyiben a Megrendelő által szükségesnek ítélt változtatásokkal a Szolgáltató nem ért egyet, a szerződő Felek kapcsolattartói két (2) munkanapon belül kötelesek egyeztetést tartani és közös álláspontot kialakítani, melynek megegyezett eredményét a Szolgáltató köteles 5 munkanapon belül külön díjazás és költségterítés nélkül átvezetni az adott Dokumentáción. A végleges változat elfogadását a szerződő Felek átadás-átvételi jegyzőkönyvben rögzítik.

8.3 Tesztelés

Amennyiben a Termékhez kapcsolódó átadás-átvétel tesztelési eljárás keretében történik, annak

- előfeltétele a fejlesztői tesztekre készült sikeres tesztjegyzőkönyvek Megrendelő részére történő átadása és az elkészült munka működőképességének tesztkörnyezetben való bemutatása.
- végrehajtása a Megrendelő által elfogadott, tesztelésre vonatkozó dokumentációkban meghatározottak szerint, az ütemtervnek megfelelő határidővel történik. A tesztelés feltételeit a Megrendelő biztosítja, illetve a tesztelést a Megrendelő hajtja végre a Szolgáltató támogatása mellett. A teszt menetéről a szerződő Felek tesztjegyzőkönyvet vesznek fel, amelyben rögzítik a tesztelés során tett legfontosabb megállapításokat, így különösen a feltárt hibákat és azok kijavításának határidejét. A feltárt hibákat a szerződő Felek közösen hibakategóriákba sorolják. A Szolgáltató köteles a tesztelés során feltárt 2. és 3. kategóriájú hibát a tesztjegyzőkönyvben rögzített határidőre kijavítani. A teszt során esetlegesen felmerült 0. és 1. kategóriájú hibák elhárítását, kijavítását követően az adott tesztelési eljárást teljes egészében meg kell ismételni. A tesztelési jegyzőkönyv a fenti átadás-átvételi jegyzőkönyv mellékletét képezi.
- teljesítési határidejébe a tesztelés időtartama beszámít a 8.1. pontban rögzítettek szerint.

Átvételnek minősül továbbá, ha a szolgáltatás tárgyát/eredményét vagy annak egy részét a Megrendelő Éles üzemhez használja.

8.4 Egyéb

Amennyiben a Felek az egyedi megrendelésben valamely szolgáltatásra nézve akként rendelkeznek, hogy nem kívánnak jelen Szerződés szerinti átadás-átvételi eljárást tartani, úgy ezen szolgáltatások a Szolgáltató által a szolgáltatást és teljesítését röviden összegző jelentés Megrendelő általi aláírásával szerződésszerűen teljesítettnek tekintendők. A Megrendelő kapcsolattartója a jelentést – amennyiben az abban foglaltakkal egyetért – az átadásától számított 3 munkanapon belül aláírja.

Szolgáltató a jelen szerződés meghatározott, vagy az önállóan is felhasználható szolgáltatások vonatkozásában, melyeket a Felek az egyedi megrendelésekben meghatároznak, részteljesítésre is jogosult.

Amennyiben a Szolgáltató a jelen szerződés keretében létrejött, a 7. sz melléklet szerinti egyedi megrendelésben vállalt kötelező érvényű határidő tekintetében késedelembe esik, a Megrendelő ésszerű, minimum 5 napos póthatáridőt tűz ki. A póthatáridő eredménytelen eltelte után, a Megrendelő egészben vagy részben, a szerződésben meghatározott egyes szolgáltatások vonatkozásában az egyedi megrendelést a másik félhez írásban intézett egyoldalú nyilatkozatával felmondhatja (rendkívüli felmondás). E szolgáltatások

vonatkozásában a Szolgáltató teljesítési kötelezettsége a felmondás kézhezvételével szűnik meg, azzal, hogy az egyedi megrendelés felmondó nyilatkozattal nem érintett részei változatlanul hatályban maradnak. A figyelmeztetéseket és póthatáridőket írásos formában kell rögzíteni és a másik fél kapcsolattartója részére igazolt módon elküldeni.

A megrendelői jóváhagyás a Szolgáltató teljes körű felelősségét nem csökkenti.

- 8.6 A Szolgáltató által Megrendelő részére átadott dokumentációkkal kapcsolatban a Felek rögzítik, hogy azokat Szolgáltató harmadik személy mindennemű jogától vagy igényétől mentesen köteles szolgáltatni, kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a szolgáltatott dokumentációk a rendeltetésszerű használatra és a Megrendelő céljaira minden tekintetben alkalmasak.

9 DÍJAZÁS ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

9.1 Szolgáltatói díj

Igazolt teljesítések esetében a Megrendelő a Szolgáltató részére Szolgáltatói díjat köteles fizetni. A szolgáltatói díj a support tevékenységek és a fejlesztési feladatok díját foglalja magában.

A Szerződésben meghatározott feladatok díjai a Szolgáltató, mint a jelen keretszerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárás nyertes ajánlattevőjének a közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlata alapján – ÁFA nélkül – a következők:

Tevékenység / feladat megnevezése	Egységár (nettó Ft/mennyiségi egység)	Szolgáltatói díj (nettó Ft)
Support (havi díj)- itt kerül elszámolásra havi díjként az 5. pontból: fejlesztési kapacitás biztosítása, konzultáció, hibaelhárítás, üzemeltetési támogatás, kapcsolattartás),- Ft/hó,- Ft
Fejlesztési feladatok (Tanácsadói napi díj) – itt kerül elszámolásra az 5.2.1. pont (változáskezelés),- Ft/tanácsadó nap,- Ft

(a nyertes ajánlat tartalma alapján véglegesítendő)

Megrendelő mennyiségi garanciát nem vállal, a jelen keretszerződésben és az egyedi megrendelésekben szereplő igényeket kéri teljesíteni a szerződés fennállása alatt a fentiek szerinti egységárak alkalmazásával, és kizárólag a meghatározott keretösszeg erejéig.

A fentiekben feltüntetett mennyiségek meghatározására a várható, becsült mennyiségek alapján került sor, azok nem szolgálnak alapjául semmilyen későbbi szolgáltatói követelésnek.

9.2 Licenrdíjakra fizetendő karbantartási díjak (a továbbiakban röviden: éves licenrdíjak)

Jelen szerződés tárgyát képezik és a keretösszeg terhére kerülnek elszámolásra a szolgáltatói díjban foglaltakon kívül az ELO és OpenText licencekre fizetendő éves karbantartási díjak, mint számlával igazolt továbbszámlázott díjak.

Az éves licenrdíjak mértéke a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárás megindításának

idején az alábbi:

ELO:- HUF/év

OpenText: 4 x,- EUR/év

Szolgáltató az éves licencdíjak fix mértékét köteles továbbszámlázni a Megrendelő felé, e körben a licencdíjon felül semmilyen további ellenszolgáltatásra nem jogosult.

Az EUR-ban meghatározott éves licencdíjak Ft-ra történő átszámításánál Szolgáltató a számla kiállításának napján érvényes MNB által meghatározott deviza középárfolyamot köteles alkalmazni és közölnie kell az alkalmazott árfolyamot.

Az éves licencdíjak szerződés időtartama alatti esetleges változásáról Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni.

- 9.3 Szolgáltató a szolgáltatás díjáról Megrendelő kapcsolattartója által aláírt teljesítésigazolást mellékelve, az éves licencdíjak tekintetében évente előre, a tárgyévre vonatkozóan, a support tevékenység tekintetében havonta, a fejlesztési (tanácsadói) feladatok esetén egyedi megrendelésenként jogosult számlát benyújtani. A teljesítésigazolás mellékletében szerepeltetni kell az elszámolt időszak teljesített megrendeléseit, feltüntetve a Megrendelő által alkalmazott azonosítót, a megrendelés tárgyát, teljesítés (tesztelésre átadás) dátumát és a ráfordított időmennyiséget, illetve kalkulált díjat. A teljesítésigazolást Megrendelő minden esetben olyan időpontban köteles kiállítani, hogy Szolgáltató az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 163. § (2) bekezdés c) pontja szerinti határidőn belül eleget tudjon tenni a számla-kibocsátási kötelezettségének.

A fenti ellenérték magában foglalja valamennyi szerződéses feladat ellenértékét, a szerződésszerű teljesítéséhez szükséges összes felmerülő költséget, kivéve az általános forgalmi adót, valamint a vámot, illetékeket (amennyiben vannak), utóbbiak hatályos jogszabályok szerinti mindenkori összege hozzászámítandó minden díjtételhez. Az ÁFA mértéke a mindenkori hatályos jogszabálynak felel meg.

Szolgáltató a fentiekén túl további többletköltséget semmilyen jogcímen nem érvényesíthet.

- 9.4 Felek megállapodnak abban, hogy az ellenszolgáltatás kiegyenlítése magyar forintban (HUF) történik.

- 9.5 Szerződő Felek rögzítik, hogy a minimálisan igénybe vehető egység:

- helyszíni konzultáció esetén 4 óra,
- hibajavítás (VPN, ill. távoli elérés) esetén 2 óra.

Felek az esetlegesen „tört napként” jelentkező munkavégzéseket a tanácsadói napi díj alapján arányosan számolják el. Egy tanácsadói nap 8 munkaórát tesz ki.

- 9.6 A Szolgáltató a számlákat köteles a Megrendelő által kért részletezéssel kiállítani. Megrendelő a számlát az alábbi címre kéri kiállítani: Fővárosi Vízművek Zrt. 1138 Budapest, Váci út 182. Változás esetén a Megrendelő kapcsolattartója haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót. A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a számlát a mindenkori adózási, illetve számviteli jogszabályoknak, továbbá a Megrendelő által meghatározott egyéb tartalmi és formai követelményeknek megfelelően köteles kiállítani. A hibásan kiállított számlából eredő károkért a Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik.

- 9.7 Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy a Vállalkozó elektronikus úton bocsássa rendelkezésre a számláját az Áfa törvény 177. § (2) bekezdés a) pont rendelkezéseinek megfelelően. Az így kiállított elektronikus számlát a Megrendelőnek és a Vállalkozónak is elektronikus formában kell megőriznie, archiválnia, illetve a Vállalkozónak az Online számla Adatszolgáltatásban is elektronikus számlaként kell lejelentenie. Az

elektronikus formában kiállított számlát a Megrendelő kizárólag speciális megjelenítő szoftver használatát nem igénylő, vizuális megjelenítésre is alkalmas, az alábbi feltételeknek megfelelő formátumban tudja befogadni:

- a) minősített elektronikus aláírással /hash kóddal hitelesített PDF kép vagy szövegfelismerésre alkalmas formátumú dokumentum, mely tartalmaz egy, a PDF dokumentumba mellékletként beágyazott XML számla leíró adatfájlt, vagy
- b) minősített elektronikus aláírással /hash kóddal hitelesített, szövegfelismerésre alkalmas PDF dokumentum, vagy
- c) közvetlenül elektronikus számlázó programból PDF-ben generált, és e-mail-ben megküldött, elektronikus aláírással /hash kóddal el nem látott számla, mely szövegfelismerésre alkalmas (másodpéldány esetén szükséges a minősített elektronikus aláírással történő hitelesítés).

Vállalkozó ezúton tájékoztatja Megrendelőt, hogy a fentiek szerinti elektronikus számlázási lehetőséggel a következő módon kíván élni:, a Vállalkozó elektronikus számlaküldési e-mail címe: VAGY Vállalkozó ezúton tájékoztatja Megrendelőt, hogy a fentiek szerinti elektronikus számlázási lehetőségek egyikével sem kíván élni, tudomásul véve, hogy az elektronikus számlázásra a Megrendelő előzetes írásbeli értesítése mellett a későbbiekben is bármikor áttérhet.

A fentieknek megfelelő elektronikus formában kiállított számláit a Megrendelő eszamla@vizmuvek.hu e-mail címére szükséges továbbítani. A Megrendelő ezúton nyilatkozik arról, hogy a fenti feltételeknek megfelelő elektronikus számlák befogadásához, feldolgozásához és megőrzéséhez alkalmas rendszerrel rendelkezik. A fentiekől eltérően kiállított elektronikus számlát a Megrendelő nem köteles befogadni.

Megrendelő távnyomtatású számlát nem fogad be, tekintettel arra, hogy a távnyomtatással kibocsátott számlák nem elektronikus, hanem papíralapú számlának minősülnek.

- 9.8 Felek megállapodnak abban, hogy az ellenszolgáltatás kiegyenlítése során a Kbt. 135. § (1) bekezdése és a Ptk. 6:130. § (1) és (2) bekezdése szerint kell eljárni. Szolgáltató számláját Megrendelő a kézhezvételtől számított 30 (harminc) napon belül teljesíti átutalással.
- 9.9 A finanszírozási és fizetési feltételekre a Kbt. 27/A. §, 135. § (1), (5), (6) és (10)-(12) bekezdései is irányadók.
- 9.10 A Szolgáltató a számlát köteles a mindenkor adózási, illetve számviteli jogszabályoknak, továbbá a Megrendelő által meghatározott egyéb tartalmi és formai követelményeknek megfelelően, 4 példányban kiállítani. A számlának – az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben foglalt kötelező adattartalomtól kívül – tartalmaznia kell a teljesítés helyét és időpontját, a fizetés módját és határidejét, a szerződés SAP DMS és/vagy SAP SRM azonosítóját, ellenkező esetben a Megrendelő azonosíthatatlannak tekinti, és a Szolgáltatónak visszaküldi azt. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles egy új számlát kiállítani. Szolgáltató a számlákon köteles a levelezési címét is feltüntetni.
- 9.11 Felek a számla fizetési határidejét a szabályszerűen és a megfelelő adatokkal kiállított számla kézhezvételétől számítják.
- 9.12 A Megrendelő a számlák beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles azokat felülvizsgálni, és visszautasítás esetén a Szolgáltatót erről írásban értesíteni.
- 9.13 A Megrendelő késedelmes fizetése esetében a Szolgáltató jogosult a Ptk.-ban szerinti mértékű késedelmi kamatot és jogszabályban rögzített behajtási költségátalányt felszámítani az elfogadott számla összege után a késedelmes napokra számítva.

A Megrendelő nem köteles kamatot és behajtási költségátalányt fizetni a vitatott vagy jóvá nem hagyott számlák összege után.

9.14 Jelen szerződés részét képezik a Kbt. 136. § rendelkezései.

10 A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉNEK HELYE

10.1 A szerződés teljesítésének helye a Fővárosi Vízművek Zrt. székhelye (1138 Budapest, Váci út 182.) és a keretszerződés 8. számú mellékletében rögzített telephelyei, illetve az 5. számú mellékletben rögzítettek.

11 KAPCSOLATTARTÓK ÉS ÉRTESÍTÉSEK

11.1 A Felek jelen szerződés teljesítésére együttműködési kötelezettséget vállalnak, különösen a szerződés teljesítését gátoló, előre nem látható körülmények, illetve a szerződés, illetve az egyes egyedi megrendelések határidőre történő befejezését, vagy hatékony végrehajtását akadályozó körülmények egymással történő késedelem nélküli közlésére. Ezért a Felek vállalják, hogy a másik Fél által, a szerződés teljesítését érintő körben, levélben vagy e-mailben feltett kérdésekre a kérdés sürgőssége és a válasz tartalma által ésszerűen megkívánt időpontra válaszolnak.

11.2 A Megrendelő megnevez egy intézkedési és a szerződés teljesítésével kapcsolatos, szakmai kérdésekben döntési joggal felruházott kapcsolattartó személyt, aki felelős a szerződéses kötelezettségekért és a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátja a szükséges információkat, és aki döntéseket hoz, vagy a meghozatalhoz azonnali szakmai támogatást nyújt, valamint jogosult a Szolgáltató teljesítéseinek az igazolására. A kijelölt felelős rendelkezésre állásának hiányából eredő felelősség a Megrendelőt terheli.

11.3 A felek az egymással való kapcsolattartásra az alábbi személyeket jelölik ki:

A **Megrendelő részéről** a kapcsolattartó személy (kereskedelmi):

Név:

Tel.:

E-mail:

A Megrendelő részéről a Támogatási időszakban kapcsolattartó személy (szakmai):

Név:

Tel.:

E-mail:

A **Szolgáltató részéről** a kapcsolattartó személy (kereskedelmi):

Név:

Tel.:

E-mail:

A Szolgáltató részéről a kapcsolattartó személy (szakmai):

Név:

Tel.:

E-mail:

11.4 A szerződő Felek kötelesek hivatalos értesítéseiket a fenti kapcsolattartó személyeknek a fenti elérhetőségi címekre írásban eljuttatni. A szerződő Felek kötelesek egymást haladéktalanul írásban értesíteni a kapcsolattartási adataikban bekövetkező változásokról.

11.5 Minden, jelen szerződésben előírt értesítést az alábbiak szerint kell közölni tekintetni:

- kapcsolattartónak személyesen és átvételi elismervény ellenében történő átadás esetén az átadás

- időpontjában;
- ajánlott, tértivevényes küldeményként, illetve futárszolgálat útján történő kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában; tértivevényes küldemény esetén, amennyiben a tértivevény „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, úgy a kézbesítő általi utolsó kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon a Felek a küldeményeket kézbesítettnek tekintik.
 - e-mail-en történő továbbítás esetén a levelező rendszer által megjelölt sikeres automatikus kézbesítési visszaigazolási értesítés szerinti időpontban. A Szerződés lényeges pontjait érintő kérdés esetén (figyelmeztetés hibás teljesítésre, felmondás, munkatárs cseréje, kötbér vagy kárigény bejelentése) 1 munkanapon belül, tértivevényes ajánlott levélben is el kell küldeni vagy a másik fél képviselőjének történő személyes átadással is kézbesíteni kell. Ebben az esetben a másik fél általi átvétel időpontjának azt a kézbesítési módot kell tekinteni, amely hamarabb igazolhatóan megtörténik.

11.6 Felek a postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik fél fentiekben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.

11.7 /Közös ajánlattétel esetén:/

A közös ajánlattevőkként szerződő Szolgáltatók a jelen szerződés mellékletét képező okiratban meghatalmazták VAGY a jelen szerződés aláírásával meghatalmazzák a közös ajánlattevők által alkotott konzorcium vezető tagját a jelen szerződés teljesítése során a közös ajánlattevők nevében történő eljárásra és valamennyi jognyilatkozat nevükben történő megtételére.

A közös ajánlattevőkként szerződő felek a jelen szerződés aláírásával kifejezetten tudomásul veszik és elfogadják, hogy a jelen szerződés teljesítéséhez kapcsolódó jognyilatkozatok, tájékoztatások és értesítések megküldése, illetve azok fogadása (ideértve a Megrendelő utasításait is) a nevükben eljárni jogosult vezető tag, mint képviselő útján történhet. A kapcsolattartás és a jognyilatkozat-tétel a meghatalmazott képviselő tag útján, illetve a Megrendelő által a képviselő tag részére joghatályosan történik, az ebből eredő valamennyi igény tekintetében a közös ajánlattevőkkel szemben a Megrendelő a felelősségét kizárja.

A Megrendelő ugyanakkor kifejezetten fenntartja a jogát arra vonatkozóan, hogy indokolt esetben – különösen a szerződést érintő kérdésekben, a szerződéses jognyilatkozatok tétele során – jognyilatkozatait, tájékoztatásait és értesítéseit valamennyi közös ajánlattevőkként szerződő fél részére egyaránt megküldje, valamint a közös ajánlattevőkként szerződő felek részéről a nem a meghatalmazott képviselő útján tett jognyilatkozatokat, tájékoztatásokat és értesítéseket is figyelembe vegye.

12 A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

12.1 A Szolgáltató köteles a Szerződés hatályba lépésétől a Megrendelő üzleti tevékenységéhez szükséges és annak folyamatos változásait követő informatikai rendszer üzemeltetését biztosító Szolgáltatásokat nyújtani az 5 pontban meghatározott tartalommal.

12.2 Szolgáltató szerződéses feladatait az általánosan elfogadott szakmai elveknek megfelelően határidőre köteles teljesíteni. A Szolgáltató a jelen Szerződés teljesítése során köteles figyelembe venni a vele előzetesen egyeztetett és a Szolgáltató által írásos nyilatkozattal elfogadott megrendelői belső irányelveket, szabályzatokat.

12.3 A Szolgáltató a teljesítést a 10.1 pontban és az 5. számú mellékletben meghatározott helyeken végzi.

12.4 Szolgáltató jelen szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára köteles megismerhetővé tenni és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, valamint Szolgáltató vállalja, hogy nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével

összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

12.5 /Külföldi adóilletőségű Szolgáltató esetén:/

Külföldi adóilletőségű Szolgáltató köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a Szolgáltatóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.

13 A MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 13.1 A Megrendelő írásban alapos indokkal kérheti, hogy a Szolgáltató valamely munkavállalója (illetve a Szolgáltató részéről a munkában nem munkavállalóként közreműködő egyéb személy) a szerződés teljesítésének további szakaszában ne működjön közre. Tekintettel a szerződés szolgáltatási jellegére, a Megrendelő vállalja, hogy a jelen bekezdés szerinti jogosultságát csak a valóban szükséges és fennálló alapos indok esetén gyakorolja. Alapos indoknak minősül a Szolgáltató munkavállalójának felkészületlenségéből fakadó alkalmatlanság, Megrendelővel folytatott elfogadhatatlan kommunikáció, vagy a Megrendelőnek okozott kár, vagy szándékos rongálás.
- 13.2 A Megrendelő biztosítja a Szolgáltatónak a szerződés teljesítése során, előre egyeztetett időpontban, az általa biztosított teljesítési helyre való be- és kijutását, valamint a szükség szerinti az e helyszíneken szükséges mozgásának a lehetőségét.
- 13.3 Megrendelő kötelezettsége a Megrendelő által biztosítandó munkakörnyezet, infrastruktúra vagy eszközök biztosítása a projekt kezdetére és onnan kezdve folyamatosan a jelen szerződés teljesítése során annak lezárásáig.
- 13.4 A Megrendelő vállalja, hogy díjmentesen, átfogóan, a megfelelő és elvárható mértékben támogatja a Szolgáltatót a jelen szerződés végrehajtása során, együttműködéssel, adatszolgáltatással, a munkaeredmények menet közbeni ellenőrzésével, tesztekkel, stb.
- 13.5 A Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltató által igényelt, a szerződés teljesítéséhez szükséges minden adatot, információt, anyagot a teljesítés ütemezése által megkívánt határidőn belül bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. A Megrendelő az általa szolgáltatott adatok, információk és anyagok pontosságáért és teljességéért szavatol. A Szolgáltató nem felel a Megrendelő hiányos, pontatlan vagy megkésett adatszolgáltatásából eredő következményekért.
- 13.6 A Megrendelő kötelezettsége, hogy a tesztelést a jelen szerződésben meghatározott határidőn belül elvégezze. A tesztadatok határidőben történő biztosítása a funkcionális és integrációs tesztekhez a Megrendelő feladata. A Felhasználói tesztelés indításának kritériumát a 3. sz. melléklet **Hiba! A hivatkozási orrás nem található.** tartalmazza.
- 13.7 Megrendelő szavatolja, hogy az általa átadott információk harmadik személy jogát vagy jogos érdekét nem sértik és – amennyiben szükséges – azok Szolgáltató által történő felhasználásához valamennyi jóváhagyást, engedélyt beszerzett, a Szolgáltató jogosult a szerződés teljesítéséhez ezen információk és adatok felhasználására.
- 13.8 A Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy az általa rendelkezésre bocsátott, illetve a Szolgáltatások által érintett számítógépek megfelelő biztonsági másolatkészítő, adatvédelmi és vírusellenőrző eszközökkel és funkciókkal legyenek ellátva. A Megrendelő feladata a folyamatos biztonsági mentés elvégzése a Szolgáltató

számára kijelölt központi tárhelyekről. Szolgáltató köteles a számára kijelölt tárhelyeken dolgozni, az ettől eltérő működésből adódó adatvesztésért Szolgáltató felel.

- 13.9 A Megrendelő vállal felelősséget valamennyi adatállomány tényleges tartalmáért, az adatok helyességéért, a hozzáférésükkel és felhasználásukkal kapcsolatos szabályok és eszközök megfelelőségéért, a kapcsolódó adatvédelmi előírások betartásáért és a tárolt adatok biztonságáért.
- 13.10 A Megrendelő köteles biztosítani a Szolgáltató számára a szolgáltatások nyújtásához szükséges engedélyeket, jóváhagyásokat, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a Szolgáltató vagy alvállalkozói jogot vagy licencengedélyt kapjanak arra, hogy a Megrendelő által használt hardver-, szoftver-, firmware és egyéb termékekhez fűződő jogok megsértése nélkül hozzáférhessen, azokat felhasználhassa és/vagy módosíthassa.
- 13.11 A jelen szerződés alatt a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges Megrendelő oldali felhasználói emberi erőforrás igényeket a Megrendelő köteles biztosítani. Ezen erőforrásoknak olyan minőségűeknek kell lenniük, hogy a Szolgáltató szerződésszerű teljesítését biztosítsa.
- 13.12 A Megrendelő – egyéb írásos megegyezés hiányában – végzi az SAP rendszerek üzemeltetését, végfelhasználói oktatásokat és készíti el a felhasználói kézikönyveket.
- 13.13 A Megrendelő jogosult a Szolgáltató munkájának előrehaladását, minőségét ellenőrizni oly módon, hogy az nem teheti a Szolgáltató teljesítését terheesebbé. Kizárólag a Szolgáltató adhat utasításokat a Szolgáltató munkatársainak, alvállalkozóinak, közreműködőinek.
- 13.14 A Megrendelő vállalja, hogy a hétvégi készülségre, hétvégi vagy ünnepnapra irányuló igényét az adott munkavégzés időpontját megelőzően 3 munkanappal előre a Szolgáltató részére írásban jelzi. Megrendelő tudomásul veszi, hogy viseli mindazon kárt és kockázatot, amely akkor merül fel, amennyiben nincs az SAP szoftver karbantartására vonatkozó hatályos szerződése.

14 ESZKALÁCIÓ

Bármilyen ellentét feloldása során Szolgáltató vállalja a nem vitatott tételekre vonatkozó szolgáltatások nyújtását az ellentét feloldásától függően megvalósítható mértékig, a Megrendelő pedig vállalja a nyújtott szolgáltatások szerinti számlák kifizetését.

15 FELHASZNÁLÁSI JOG, JOGFENNTARTÁS, JOGSZAVATOSSÁG

15.1 Felhasználási jog

A Szolgáltatót illeti a Szolgáltató által elkészített Termék vagyoni jogai, illetve olyan felhasználási joga, amely feljogosítja arra, hogy a Megrendelő részére az alábbi felhasználási jogot átadja:

- A Szolgáltató a szerződéses díj megfizetésével az általa megvalósított Termékre és a Dokumentációra, a Termék megfelelő hardver- és szoftverkörnyezetben történő alkalmazására, telepítésére, futtatására, reprodukálására tárolására és archiválására területileg, időben és felhasználó számban korlátlan, határozatlan idejű, át nem ruházható – ide nem értve a jelen pontban rögzített esetet –, nem kizárólagos használati engedélyt ad a Megrendelőnek. A Megrendelő abban az esetben, ha a Termék által támogatott feladatok teljesítését saját (többségi tulajdonában álló) leányvállalatára bizza, a Megrendelő a Termék használati engedélyét jogosult a megrendelői leányvállalatra átruházni. Amennyiben a használati engedélyezése megtörténik, a szerződés felelősségi rendelkezései megfelelően irányadóak a leányvállalati használat esetén is, amelyről a leányvállalat az átengedés előtt írásban nyilatkozik.

- A Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés szerinti használati engedély kizárólag azokra a szellemi alkotásokra vonatkozik, amelyek felhasználási vagyoni jogainak a Szolgáltató a jogosultja. A Termék alapját képező SAP szoftvernek a Szolgáltató nem szerzője, a szerzői jognak nem jogosultja, az SAP szoftvert a Megrendelő a jelen szerződéstől függetlenül, harmadik személytől szerzi be.
- A jelen szerződés létrejöttét megelőzően, vagy a szerződésen kívül a Szolgáltató által létrehozott, vagy olyan szerzői mű, amire a Szolgáltató felhasználási, illetve vagyoni jogokat szerzett, nem kerül a Megrendelő részére átadásra, ezekre vonatkozóan a Szolgáltató kifejezett, külön, írásos engedélye nélkül a Megrendelőt felhasználási jog nem illeti meg.
- Amennyiben az ilyen szellemi alkotások beépültek a kifizetett, átadott szerzői alkotásokba, a Megrendelőt a beépült rész tekintetében a jelen 15.1 pont szerinti felhasználási jog illeti meg

15.2 Minden jelen szerződés keretében Szolgáltató által létrehozott Termék a Szolgáltató tulajdonában marad a Megrendelővel szemben fennálló fizetési követelés hiánytalan teljesítéséig. A tulajdoni jogfenntartás kiterjed az esetleges kiegészítő szállításokra vagy teljesítésekre is. Megrendelő a fenntartási joggal terhelt javakat harmadik félnek nem zálogosíthatja el, biztosítékként nem ruházhatja át és nem engedhet át azokkal kapcsolatban harmadik félnek használati vagy egyéb jogot. Amennyiben a jogfenntartással terhelt Terméket harmadik fél mégis használatba veszi, a Megrendelő figyelmezteti a harmadik felet a Szolgáltató ezen jogára, és azonnal értesíti erről a Szolgáltatót.

15.3 Jogszavatosság

A Szolgáltató szavatosságot vállal azért, hogy a jelen szerződés keretében általa létrehozott Terméken és a hozzá kapcsolódó Dokumentáción nem áll fenn harmadik személyeknek olyan szerzői vagyoni/felhasználási joga, amely a Megrendelő szerződés szerinti felhasználását korlátozná vagy akadályozná. Harmadik személy ilyen korlátozó vagy akadályozó igénnyel való fellépése esetén a Szolgáltató közvetlenül fellép a Megrendelő jogos érdekei védelmében.

A jogvédelem nyújtásának kifejezett előzetes feltétele, hogy a Megrendelő:

- haladéktalanul, írásban értesíti a Szolgáltatót, amint egy ilyen követelésről tudomást szerez,
- együttműködik a Szolgáltatóval, átad minden rendelkezésére álló információt és felvilágosítást,
- nem tesz az igényt elismerő nyilatkozatot.

A jogi védelem és tárgyalások útján történő rendezés költségeit a Szolgáltató viseli, beleértve a bíróság által a Szolgáltatóra jogerősen kirótt költségeket és kártérítési összegeket is, amennyiben a harmadik személy igénye jogosnak bizonyul. Amennyiben a követelés megalapozott, a Szolgáltató módosítja vagy kicseréli a Terméket, illetve megszerzi a szükséges használati engedélyt. Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint a fenti alternatívák egyike sem alkalmazható, a terméknek a Szolgáltató részére történő visszaadásával egyidejűleg a Szolgáltató visszatéríti a Megrendelő részére a Termék eredeti vételárát, valamint a Megrendelő visszaadás miatt keletkező minden kárát.

16 TITOKTARTÁS

- 16.1 A Szerződő Felek a jelen szerződéssel, illetve az annak során történő teljesítéssel kapcsolatosan kölcsönösen kijelentik, hogy a teljesítés során tudomásukra jutott minden információt és adatot bizalmasan kezelnek és megőriznek, ezeket a másik fél előzetes, írásbeli hozzájárulása hiányában nem hozzák nyilvánosságra vagy illetéktelen harmadik személy tudomására. A Szolgáltató a birtokába került információkat kizárólag a jelen szerződésben meghatározottak teljesítése érdekében használhatja fel.
- 16.2 Szolgáltató kijelenti, hogy minden fajta kereskedelmi, piaci és egyéb információ, adat, tény, dokumentum, amelyet a Megrendelő vagy bármely leányvállalata, munkavállalója vagy megbízottja a jelen szerződés megkötése, illetőleg teljesítése kapcsán rendelkezésre bocsát akár írásban, akár szóban, bizalmas

információnak tekintendő és minden ilyen bizalmas információt, mint üzleti titkot kell kezelni és azt tilos a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül, bármely harmadik személy tudomására hozni, vagy egyéb más célra felhasználni, mint a jelen szerződés teljesítése. Ezen kötelezettség nem alkalmazandó az alábbi információkra:

- amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben a Szolgáltató hibáján kívül válnak nyilvánossá, vagy
- amelyek bizonyíthatóan már a jelen szerződés aláírását megelőzően is ismertek voltak a Szolgáltató számára, vagy
- amelyek olyan harmadik fél által jutottak a Szolgáltató tudomására, akit, vagy amelyet nem köt titkossági megállapodás a Megrendelő felé, vagy
- amelynek nyilvánosságra hozatalát jogszabály teszi kötelezővé.

16.3 Szerződő Felek rögzítik, hogy a titoktartási rendelkezések megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül. A súlyos szerződésszegés jelen szerződés szerinti jogkövetkezményeinek alkalmazása nem zárja ki a titoktartási kötelezettség megszegésére irányadó egyéb polgári- vagy büntetőjogi szankciók alkalmazását, valamint a titoktartási rendelkezések megszegésével a másik szerződő félnek okozott kár megtérítésére vonatkozó kötelezettséget.

16.4 A titoktartási kötelezettség a jogviszony megszűnését követően is korlátlan ideig fennmarad, és a Szolgáltató által a teljesítésbe bevont vagy vele egyéb kapcsolatba kerülő harmadik személyekre is kiterjed.

16.5 A Szolgáltató tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megrendelőt a jelen szerződéssel kapcsolatosan jogszabályon alapuló adatszolgáltatási, illetve egyes adatok tekintetében közérdekű nyilvánosságra hozatali kötelezettség terheli, illetve terhelheti.

Szolgáltató vállalja, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 27. §-ának (3) és (3a) bekezdéseire, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény 2. §-ának (3) bekezdésére is figyelemmel üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról. A Szolgáltató jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy nem tiltható meg üzleti titokra hivatkozással olyan adat nyilvánosságra hozatala, amely a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatokra vonatkozó, külön törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettség alá esik.

Szerződő Felek tudomásul veszik, hogy a szerződés a Kbt. 43. §-a (1) bekezdésének d) és f) pontjaiban és (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel nyilvános, tartalma közérdekből nyilvános adatnak minősül.

17 ÖSSZEFÉRHETLENSÉG ÉS MEG NEM KERESÉSI MEGÁLLAPODÁS

17.1 A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelő munkavállalóját akár munkaviszonyban, akár munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban nem foglalkoztatja azon szerződések teljesítése során, amelyeknél a másik szerződő fél a Megrendelő. A Szolgáltató kijelenti továbbá, hogy a Szolgáltató, valamint a szerződés teljesítéséhez igénybe vett alvállalkozója, teljesítési segédje vagy egyéb közreműködője a Megrendelő munkavállalójának érdekeltiségébe nem tartozik, és ezek egyikének sincsen olyan vezető tisztségviselője, amely a Megrendelő munkavállalója. E tilalom megszegése esetén a Szolgáltató teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy ezen rendelkezések megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül, és a Megrendelő jogosult a tárgyi szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni.

17.2 A Szolgáltató, annak kapcsolt vállalkozásai és ezek vezető tisztségviselői és munkavállalói számára

kifejezetten tilos továbbá a Megrendelő speciális szaktudással bíró, jól képzett, szakmai jártasságot, tapasztalatot megszerzett munkavállalóinak, illetve egyéb kulcsembereinek elcsábítása (mely feltétel teljesülése tekintetében kétség esetén a Megrendelő tájékoztatása irányadó). Ezzel kapcsolatosan a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató, annak kapcsolt vállalkozásai és ezek vezető tisztségviselői és munkavállalói a Megrendelő bármely az előzőekben körülírt szakemberével, illetve kulcsembereivel a munkahely-változtatás sugalmazása, valamint az arra való rábírás céljából sem közvetlenül, sem közvetve kapcsolatba nem lépnek, erre vonatkozó ajánlatot nem tesznek, illetve nem vesznek át, illetve ilyen személlyel munkavégzésre irányuló jogviszonyt nem létesítenek. A Szolgáltatóval szemben a jelen bekezdésben meghatározott tilalom a Szerződés hatálya alatt, továbbá a Szerződés megszűnését követő 2 (kettő) évig áll fenn, kivéve, ha ennek egyedi feloldásához a Megrendelő előzetesen írásban hozzájárul, vagy ha a Felek ebben írásban megállapodnak. Az összeférhetlenségi előírások, illetve a meg nem keresési megállapodás megszegése esetén a Szolgáltató köteles a Megrendelő részére kötbért fizetni, amelynek összege (szerződésszegésenként) 900 000,- Ft, azaz Kilencszázezer forint, ezen felül a Szolgáltató köteles megtéríteni a Megrendelő mindazon kárát, költségét, kiadásait, mely a Szolgáltató szerződésszegésével okozati összefüggésben őt érte.

- 17.3 Az összeférhetlenségre vonatkozó előírások teljesülésével kapcsolatosan a Megrendelő jogosult információt kérni, valamint ellenőrzést végezni, illetve végeztetni. A Szolgáltató ezzel összefüggésben köteles együttműködni, az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges támogatást megadni, és minden rendelkezésre álló adathoz, információhoz hozzáférést biztosítani.
- 17.4 A Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy ezen rendelkezések megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül, és a Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni vagy attól elállni és alkalmazhatja a 23 pont szerinti jogkövetkezményeket (meghiúsulási kötbér).

18 KORRUPCIÓELLENES KLAUZULA

- 18.1 A Felek kötelesek működésük során a hatályos jogszabályok szerint eljárni és céljuk, hogy a korrupcióellenes, a tisztességes piaci magatartást szabályozó, versenyjogi valamint fogyasztóvédelmi szabályoknak, továbbá az üzleti etika általánosan elfogadott szabályainak megfeleljenek, a szerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járnak el.
- 18.2 A Felek kijelentik, hogy a szerződés feltételeinek kialakítását és a szerződésen alapuló vagy annak teljesítése során tanúsított bármely üzleti vagy egyéb magatartást sem közvetlenül, sem közvetetten nem befolyásolta és befolyásolja a Felek, a Felek képviselője, megbízottja vagy velük bármilyen módon és formában kapcsolatban álló harmadik személyek részére történő értékkel bíró dolog átadása vagy átadásának ígérete, valamint bármilyen anyagi vagy személyes előny nyújtása vagy annak ígérete.
- 18.3 A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, munkavállalók, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek („közreműködők”) jelen szerződés teljesítése során tanúsított és általános üzleti magatartása megfeleljen a jelen rendelkezéseknek.
- 18.4 A Szolgáltató köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők és a közreműködők által igénybevett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített ellenszolgáltatásból határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét. A Szolgáltató kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő a Szolgáltató által igénybevett bármely közreműködő részére, amennyiben ezen minőségét hitelt érdemlően igazolja a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos adatokat kiszolgáltassa, különösen a Megrendelő által a Szolgáltató részére teljesített kifizetések összegét és időpontját.

18.5 A jelen pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni és alkalmazhatja a 23 pont szerinti jogkövetkezményeket (meghiúsulási kötbér).

19 SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

19.1 A Szolgáltató szavatossági kötelezettségei kizárólag az alábbiak.

- a) A Szolgáltató szavatol azért, hogy a teljesítendő szolgáltatások megfelelnek a szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban, egyéb szakmai szabályokban, szabványokban meghatározott követelményeknek.
- b) A Szolgáltató szavatolja, hogy a jelen szerződés keretében és hatálya alatt átadott rendszerben az általa átadott alkalmazott megoldások az adott területre vonatkozóan a szerződéskötéskor hatályos kógens jogszabályok követelményeinek megfelelnek.

A szavatosság időtartama tekintetében a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége keretében a szerződésszerű teljesítésért a jelen szerződés keretében végzett munkák után a teljesítésigazolás kiállításának napjától számított 12 hónap jótállást vállal.

19.2 Jelen Szerződés szempontjából hibának csak az Éles üzemben használt rendszerben felmerülő és a tesztkörnyezetben reprodukálható, a Szolgáltató hibás teljesítésére visszavezethető, a szerződésben meghatározott vagy az átadott Dokumentációban meghatározott működéstől eltérő működést értik a Felek.

19.3 A Felek rögzítik, hogy nem tekinthető a jótállás alá tartozó hibának, és annak keretében nem javítja ki a Szolgáltató azokat a hibákat, amelyek a 19.4 pontban részletezett okok valamelyikére visszavezethetően keletkeztek. Kizárt a szavatossági felelősség, illetőleg a jótállási kötelezettség azért, hogy a Termék kereskedelmi, vagy a Megrendelő által meghatározott célra nem alkalmas, az utóbbi esetben azonban csak akkor nem áll fenn a Szolgáltató szavatossági és jótállási kötelezettsége, amennyiben a Termék meghatározott célra való alkalmatlanságáról a Megrendelőt kifejezetten írásban tájékoztatta.

19.4 A jótállás nem terjed ki az alábbi okok miatt bekövetkező hibákra:

- a Megrendelő vagy más által helytelenül végzett vagy elégtelenül elvégzett karbantartási munkálatok;
- a Megrendelő vagy kívülálló fél által biztosított szoftver, illesztőegységek és hardver hiba;
- nem megfelelő rendszerkörnyezet;
- a Szolgáltató engedélye nélküli Termékmódosítás;
- helytelen használat, a terméknek a specifikációban meghatározottaktól eltérő működtetése, vagy engedély nélküli áthelyezése;
- Megrendelőnek felróható magatartás, baleset, vis maior;
- Szolgáltató engedélye nélküli, vagy kívülálló fél által végzett karbantartási, illetve javítási munkálatok, újrainstallálás (kivéve azt az esetet, ha a Szolgáltató a szavatosság ideje alatt a hiba kijavítását a szerződés szerint nem kezdi meg, vagy a hibát nem hárítja el, és a Megrendelő a szerződés szerinti jogosultságával élve a hibát a Szolgáltató költségére maga javítja ki vagy harmadik személlyel kijavíttatja).
- a Megrendelő Éles üzemben használt rendszerébe – Éles rendszer környezet – olyan, a Szolgáltató által szállított Terméket érintő transzport kérelem kerül bejátszásra, amelyet nem a Szolgáltató által delegált tanácsadók engedélyeztek.

19.5 A Megrendelő a fellépő hibákat haladéktalanul, nyomon követhető formában, a hiba kiküszöbölését szolgáló információk megadásával, írásos formában, legalább e-mailben jelenti a Szolgáltatónak.

19.6 A Szolgáltató elsősorban javítással, megkerülő megoldás kialakításával nyújt szavatosságot, illetve tesz

eleget jótállási kötelezettségének. A szavatosság és a jótállás keretében végzett hibajavítás ingyenes. A hiba kiküszöbölése megkezdésének reakcióideje az üzemelés akadályozottságának mértékétől függ, mely szerződés részeként elfogadott hibajavítás SLA szinteknek megfelelően kerül meghatározásra.

- 19.7 A Megrendelő megfelelő mértékben támogatja a Szolgáltatót a hiba kiküszöbölésében, illetve a hiba okának feltárásában, reprodukálásában. Szolgáltató írásban jelzi a szakmai kapcsolattartónak, hogy a hiba kiküszöböléséhez, a hiba mértékéhez mérten milyen indokolható típusú és intenzitású erőforrás rendelkezésre állás szükséges Megrendelő részéről.
- 19.8 Ha a kijavítást a Szolgáltató az adott hiba jellegére tekintettel a fentiekben meghatározott reakcióidőn belül nem kezdi meg, a Megrendelő a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja, vagy kijavíttathatja. Amennyiben a hiba kijavítására a Megrendelő vagy harmadik személy nem képes, a Megrendelő az adott egyedi megrendelés ellenszolgáltatásának megfizetésére nem köteles.

20 KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG

- 20.1 A Feleknek a jelen szerződés megszegésért való felelőssége összesen legfeljebb a nettó szerződéses keretösszeg 300%-ára, korlátozódik, amennyiben kógens jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.
- 20.2 A Szolgáltató – kógens jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a közvetlen (direkt) károkat köteles megtéríteni, és nem felel közvetett, következményi károkért és elmaradt haszonért. A Megrendelő kötelessége minden, a birtokában lévő adatok mentéséhez szükséges intézkedés megtételére. A Szolgáltató nem felel a Megrendelőnél vagy harmadik személynél adatvesztésből, adatsérülésből eredő károkért, beleértve az ebből eredő közvetett, következményi kárt és elmaradt hasznot is.

21 VIS MAIOR

- 21.1 Sem a Megrendelő, sem a Szolgáltató nem esik késedelembe, nem tartozik felelősséggel a másik Félnek és nem követ el szerződésszegést, ha a kötelezettségek teljesítését Vis Maior esemény akadályozza vagy hátráltatja. A Vis Maior esemény bekövetkezésekor és megszűnéséről, valamint azok fennállása alatt az azokkal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről az érintett Fél haladéktalanul értesíti a másik Felet, amennyiben ez ésszerű módon lehetséges.
- 21.2 A Vis Maior ideje alatt a szerződés végrehajtása felfüggesztésre kerül. Amennyiben a Vis Major oka harminc (30) naptári napnál hosszabb ideig áll fenn és ez érinti a jelen szerződés tárgyaként meghatározott szolgáltatások teljesítését, bármely Szerződő Fél jogosult jelen szerződést írásban azonnali hatállyal felmondani. A már teljesített szolgáltatások még meg nem fizetett díját a Megrendelő köteles haladéktalanul megfizetni a Szolgáltatónak.
- 21.3 Jelen szerződés alkalmazásában a Vis Major bármely olyan elháríthatatlan eseményt jelent, amely az adott fél által nem befolyásolható és közvetlenül akadályozza az adott felet a szerződéses kötelezettségének teljesítésében, ideértve, de nem korlátozva az alábbiakra: (i) háború, országos sztrájk, terrorcselekmény; (ii) természeti vagy ipari katasztrófák, földrengés, árvíz, tűzvész; (iii) export vagy import tilalom; (iv) járványok, közegészségügyi korlátozó intézkedéseket.

22 SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

- 22.1 Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződés módosítása kizárólag a Felek közös megegyezésével, írásban érvényes a Kbt. 141. § rendelkezéseinek figyelembe vételével.

22.2 Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, számlavezető bankjában, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá a szerződéskötés és teljesítés során eljáró szervezet és a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás, ideértve az elektronikus számlázás körében megadott – küldő és fogadó – e-mail címek tekintetében bekövetkező változást is. Az említett változásokról az érintett fél a másik felet – az eset körülményeitől függően – vagy előzetesen írásban 10 napos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 10 napon belül köteles értesíteni. A változás az írásbeli értesítés másik fél általi írásbeli tudomásul vételével válik hatályossá.

23 KÖTBÉR

23.1 Szolgáltató hibás, vagy késedelmes teljesítés, valamint az egyedi megrendelés vagy a jelen szerződés Szolgáltatónak felróható meghiúsulása, vagy lehetetlenülése esetén kötbér fizetésére köteles.

23.2 A folyamatos teljesítésű, havidíjas elszámolású support szolgáltatások tekintetében bekövetkező késedelmes teljesítés esetén a késedelmi kötbér alapja a nettó havi díj, mértéke 3 % naponta, de legfeljebb a kötbéralap 45 %-a (kötbérmaximum).

Egyedi megrendelés késedelmes teljesítése esetén a késedelmi kötbér alapja az egyedi megrendelés szerinti ÁFA nélkül számított teljes nettó ellenszolgáltatás vagy - amennyiben az egyedi megrendelés elvégzendő részfeladatokat, azok határidejét és ellenértékét tartalmazó részteljesítés(ek)e)t tartalmaz, abban az esetben - a késedelmes teljesítéssel érintett részfeladat egyedi megrendelésben meghatározott nettó ellenértéke, mértéke 0,5 %/nap, de legfeljebb a kötbér alapját képező ellenszolgáltatás 10 %-a (kötbérmaximum).

A kötbérmaximum elérése esetén Megrendelő felmondhatja a szerződést.

23.3 A folyamatos teljesítésű, havidíjas elszámolású support szolgáltatások hibás teljesítése esetén a hibás teljesítési kötbér alapja a nettó havi díj, mértéke 20 %.

Egyedi megrendelés hibás teljesítése esetén a hibás teljesítési kötbér alapja az egyedi megrendelés szerinti ÁFA nélkül számított teljes nettó ellenszolgáltatás vagy - amennyiben az egyedi megrendelés elvégzendő részfeladatokat, azok határidejét és ellenértékét tartalmazó részteljesítés(ek)e)t tartalmaz, abban az esetben - a késedelmes teljesítéssel érintett részfeladat egyedi megrendelésben meghatározott nettó ellenértéke, mértéke 20 %.

23.4 A folyamatos teljesítésű, havidíjas elszámolású support szolgáltatások tekintetében valamely szolgáltatás teljesítésének meghiúsulása és/vagy ellehetetlenülése esetén alkalmazható meghiúsulási kötbér mértéke a nettó havi díj 30 %-a, több szolgáltatás meghiúsulása esetén a nettó havi díj 60 %-a, kettőnél több szolgáltatás meghiúsulása esetén a nettó havi díj 100 %-a.

Az egyedi megrendelés meghiúsulása és/vagy ellehetetlenülése esetén alkalmazható meghiúsulási kötbér mértéke az egyedi megrendelés teljes nettó ellenszolgáltatásának 30%-a. Az egyedi megrendelés meghiúsul, amennyiben Megbízott a munkát nem kezdi meg, akadályt sem közöl az előírt időszak alatt és a munkát nem végzi el az egyedi megrendelésben meghatározott teljesítési határidő lejártáig vagy Megbízott a feladat ellátásával 20 napot elérő mértékű késedelembe esik.

A keretszerződés meghiúsul, amennyiben a keretszerződés hatálya alatt a meghiúsult/ellehetetlenült egyedi megrendelések és/vagy support szolgáltatás(ok) meghiúsulásával/ellehetetlenülésével érintett hónapok száma az ötöt eléri. A keretszerződés meghiúsulása esetén a meghiúsulási kötbér mértéke a keretszerződés keretösszege teljesítéssel nem fedezett értékének – azaz a meghiúsulás időpontjáig a havi díjakkal és egyedi megrendelésekkel le nem hívott, fennmaradó keretösszeg – 10 %-a, de legfeljebb

5.000.000,- Ft.

- 23.5 A kötbér - a Kbt. 135. § (6) bekezdésében foglaltak figyelembe vételével - a pénzügyi teljesítés összegéből levonható.

A kötbér érvényesítése - a Kbt. 135. §-ának (6) bekezdésében foglaltak feltételek fennállása esetén - elsősorban az ellenértékbe történő beszámítással történik. Megrendelő írásban, a teljesítésigazolás keretében köteles rögzíteni a kötbérérvényesítés tényét és mértékét. Amennyiben a Szolgáltató a kötbér érvényesítéséről szóló értesítés (teljesítésigazolás) kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül a kötbérvételest írásban nem vitatja, úgy a Felek a Megrendelő követelését elismertnek tekintik.

Amennyiben a kötbér az ellenértékbe történő beszámítással nem érvényesíthető, Szolgáltató a kötbért a Megrendelő írásbeli felszólítására és cégszerűen kiállított és aláírt számla vagy egyéb megfelelő dokumentum ellenében 10 (tíz) napon belül a Megrendelő szerződés szerinti bankszámlájára való átutalással köteles rendezni.

- 23.6 A Megrendelő kötbérigényének érvényesítése nem jelenti egyéb igényei elvesztését, azonban a hibás teljesítés miatti kötbér érvényesítése az ugyanazon esetre vonatkozó szavatossági igény érvényesítését kizárja. Felek rögzítik, hogy a késedelmi/hibás teljesítési kötbér szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti Szolgáltatót az általa a szerződés keretében vállalt bármely kötelezettségének teljesítése alól, késedelmi kötbér megfizetése esetén pedig az esetleges hibák kijavítása alól sem. Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő kizárólagos joga annak eldöntése, hogy hibás teljesítés esetén a hibás teljesítési kötbért vagy a szavatossági jogait érvényesíti. A kötbért a Megrendelő akkor is követelheti, ha kára nem merült fel. A Megrendelő érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát, és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is.
- 23.7 Bármilyen nem szerződésszerű teljesítés jogfenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem jelent joglemondást azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt a Szolgáltató szerződésszegése következményeként megilletik.

23.8 /Közös ajánlattevő esetén:/

A közös ajánlattevőként szerződő Szolgáltatók a szerződés teljesítéséért fennálló egyetemleges felelősségükre tekintettel tudomásul veszik, hogy mint egyetemleges kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek, és a Megrendelő a kötbér teljes összegét, valamint a kötbért meghaladó kárának megtérítését, és a szerződésszegésből eredő egyéb igényeit is bármelyik közös ajánlattevőként szerződő féltől követelheti.

24 SZERZŐDÉSSZEGÉS, FELMONDÁS, ELSZÁMOLÁS

- 24.1 Felek a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén jogosultak egyoldalúan, azonnali hatállyal a súlyos szerződésszegéssel érintett egyedi megrendelés, illetve a jelen keretszerződés felmondására, vagy – amennyiben még nem történt teljesítés – az érintett egyedi megrendeléstől, illetve a jelen keretszerződéstől elállni. Súlyos szerződésszegésnek minősül és – a nem szerződésszegő Fél választása szerint – mind a jelen keretszerződés, mind az egyedi megrendelés felmondását megalapozza különösen:
- az egyedi megrendelésekben, vagy a jelen keretszerződésen alapuló kötelezettségeit olyan jelentős mértékben megszegte, hogy ennek következtében Megrendelőnek a további teljesítés nem áll érdekében;
 - felfüggeszti a kifizetéseit, ellene jogerősen felszámolási eljárást rendelnek el, legfőbb szerve a társaság végelszámolásának, megkezdéséről, felszámolásának kezdeményezéséről határoz;
 - a másik Fél ellen csődeljárás indult és a vonatkozó jogszabályok alapján tartott tárgyaláson a hitelezőktől nem kap előzetes egyetértést a fizetési haladék megszerzésére;
 - bírósági döntés szerint a csődeljárás során a hitelezőkkel nem jön létre egyezség;

- jogszabályon alapuló felmondási vagy elállási okok fennállnak;
- bármelyik Féllel szemben az illetékes cégbíróság előtt törlési eljárás indul;
- Szolgáltató a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja vagy megszakítja, vagy a teljesítés egyéb, a felelősségi körébe tartozó okból elmarad, illetve együttműködési kötelezettségét a Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére sem teljesíti;
- a késedelmi kötbér eléri a kötbérmaximumot;
- Szolgáltató a keretszerződés hatálya alatt legalább 5 alkalommal késedelmesen és/vagy hibásan teljesít;
- Szolgáltató a keretszerződés hatálya alatt legalább összesen 80 óra időtartamban késedelmesen és/vagy hibásan teljesít;
- Szolgáltató bármilyen módon megtéveszti a Megrendelőt, vagy valótlan adatot szolgáltat és ez közvetlen vagy közvetett módon súlyosan káros hatással lehet a lényeges szerződéses kötelezettségek teljesítésére,
- a Szolgáltató nem tesz eleget az alvállalkozók előzetes írásbeli bejelentésére és a velük kapcsolatos kizáró okok igazolására vonatkozó jogszabályi és jelen szerződésbe fogalt rendelkezéseknek;
- Szolgáltató bármely fentebb nem nevesített szerződéses kötelezettségét ismételtelen vagy súlyosan megszegi;
- Megrendelő a szerződés hatálya alatt legalább 3 alkalommal az általa jóváhagyott számlát annak fizetési határidején túl, a Szolgáltató fizetési felszólítását követően újabb 30 (harminc) napos fizetési határidőn belül sem egyenlíti ki.

- 24.2 A Megrendelő felmondhatja a szerződést a Kbt. 143. §-ának (1) bekezdés szerinti esetben, illetve köteles felmondani a szerződést a Kbt. 143. §-ának (2) és (3) bekezdése szerinti esetben.
- 24.3 A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő a Kbt. 142. §-ának (5) bekezdése alapján köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha a Szolgáltató szerződéses kötelezettségét súlyosan megszegte és ez a szerződés felmondásához vagy elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb jogkövetkezmény érvényesítéséhez vezetett, valamint ha a Szolgáltató olyan magatartásával, amelyért felelős, részben vagy egészben a szerződés lehetetlenülését okozta.
- 24.4 A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő a Kbt. 142. §-ának (6) bekezdése alapján köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni a Szolgáltató szerződéses kötelezettségének jogerős bírósági határozatban megállapított megszegése esetén a szerződésszegés tényét, leírását, lényeges jellemzőit, beleértve azt is, ha a szerződésszegés a szerződés felmondásához vagy a szerződéstől való elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb szankció érvényesítéséhez vezetett, valamint ha a Szolgáltató olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a szerződés lehetetlenülését okozta.
- 24.5 A szerződés felmondása esetén a Megrendelő és a Szolgáltató az addigi teljesítésekkel elszámolnak. A szerződés megszűnése esetén a Megrendelő megfizeti a Szolgáltató által nyújtott és a Megrendelő által szerződésszerűnek elismert valamennyi Szolgáltatást, valamint a felmondási idő végéig átadott Termékek árát, minden, a megszűnés időpontjában esedékes összeget és kapcsolódó, visszatartott kifizetést.
- 24.6 Jelen szerződés megszűnése vagy megszüntetése nem érinti az elszámolási és titoktartási kötelezettségek teljesítését, illetve fennálltát.
- 24.7 Megrendelő az elállásra vonatkozó jogát jelen szerződés és a Ptk. rendelkezési szerint jogosult gyakorolni. Amennyiben a Megrendelő az elállási jogát gyakorolja, úgy nincs kártalanítási kötelezettsége, illetve a Szolgáltató semmilyen igénnyel nem élhet a Megrendelővel szemben.

25 EGYÉB RENDELKEZÉSEK

25.1 Adatvédelem, információ biztonság

- Jelen Szolgáltatási szerződés tárgya kifejezetten nem irányul személyes adatok rendszeres feldolgozására, melyre tekintettel a szerződés létesítésével nem jön létre adatfeldolgozói jogviszony, ezért annak nem célja adatfeldolgozói jogviszony szabályozása. Amennyiben a szerződés tárgyát képező rendszer fejlesztési, karbantartási, és üzemeltetési tevékenység során alkalmasszerűen sor kerül személyes adatok kezelésére/feldolgozásra, úgy a szerződő Felek kötelesek az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi kötelezettségnek közösen eleget tenni, a következő rögzített alapelvek figyelembevételével. Megrendelő, mint adatkezelő, kizárólagosan felelős valamennyi, a Megrendelő által vagy rajta keresztül a Szolgáltató részére szolgáltatott személyes adat feldolgozását szabályozó, alkalmazandó adatvédelmi vagy hasonló jogszabályi előírásoknak való megfelelésért. Szolgáltató csak abból a célból és csak olyan módon dolgozza fel az ilyen személyes adatokat, amilyen mértékben ez ésszerűen szükséges a Szolgáltatások nyújtásához. Szolgáltató követi az Megrendelő ésszerű adatfeldolgozásra vonatkozó instrukcióit és ésszerű erőfeszítéseket tesz a jelen a szerződésben meghatározott biztonsági intézkedések alkalmazása érdekében. Megrendelő kizárólagosan felelős azért, hogy ezek az intézkedések az adatvédelem megfelelő szintjét biztosítsák.
- A Megrendelő és Szolgáltató kapcsolattartóira, munkatársaira vonatkozó adatok tárolását és felhasználását a szerződés teljesítéséhez (GDPR 6. cikk f) pontja szerinti jogos érdek jogalap alapján) és a Szolgáltató Termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban vagy a Szolgáltató Megrendelővel fennálló üzleti tevékenységének előmozdítására jogosult felhasználni. Felek kölcsönösen vállalják, hogy a szerződés teljesítése bevont munkatársakat saját hatáskörben tájékoztatják személyes adataik kezelésének részleteiről.
- A Felek vállalják, hogy különös figyelmet szentelnek a szerződés teljesítésével összefüggésben birtokukba kerülő személyes adatok kezelése során a vonatkozó hazai, illetve közösségi jogszabályok előírásaira, és biztosítják a velük kapcsolatba kerülő személyek személyes adatainak védelmét, valamint megakadályozzák az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és a jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát.
- A Szolgáltató által a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárás során, valamint szerződéskötéssel egyidejűleg átadott, illetve a szerződésben megadott személyes adatokat a Megrendelő a szerződés teljesítése, a kapcsolattartás, illetve a jogviszonyból származó igények érvényesítése, továbbá a Kbt.-ben előírt kötelezettségei – különösen a Kbt. 46. §-ának (2) bekezdése szerinti megőrzési kötelezettség – teljesítése érdekében kezeli. A Szolgáltató a szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy az általa megadott személyes adatok Megrendelő általi kezeléséhez és feldolgozásához az érintett(ek) kifejezett hozzájárulásával rendelkezik, e hozzájárulás(oka)t a Megrendelő felhívására a Szolgáltató bármely időpontban igazolni tudja. A hozzájárulás kiterjed a következőkre is: a Megrendelő egyes technikai műveletek elvégzésére adatfeldolgozót vehet igénybe, amelyről a Szolgáltató, illetve az érintett kérésére tájékoztatást ad. A Megrendelő az adatokat a jogviszony megszűnését követően az igények elévüléséig, illetve a Kbt. 46. §-ának (2) bekezdésében rögzített időtartam lejártáig kezeli, az iratokat ezen túlmenően a Kbt. és a levéltári anyagokra vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően őrzi. Amennyiben a szerződés teljesítésével összefüggésben követelésbehajtásra kerül sor, úgy a személyes adatok az adatkezelés céljához szükséges mértékben átadásra kerülnek a Megrendelő megbízása alapján eljáró, a követelések kezelését végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek.

- 25.2 A Felek kijelentik, hogy a jelen szerződést aláíró képviselőik jogszerűen képviselik az adott felet és rendelkeznek a jelen szerződés aláírásához szükséges felhatalmazással, továbbá – amennyiben szükséges – ügydöntő vagy felettes szerveik hozzájárulásával rendelkeznek a jelen szerződés

megkötéséhez.

- 25.3 A Felek kijelentik továbbá, hogy sem csőd-, sem felszámolási eljárás alatt nem állnak, és a jelen szerződés érvényességéhez nem szükséges harmadik személy vagy hatóság hozzájárulása.
- 25.4 A szerződés bármely rendelkezésének esetleges érvénytelensége nem jelenti a teljes szerződés érvénytelenségét, kivéve, ha az érvénytelen rendelkezés hiányában a szerződés egésze érvénytelenné vagy értelmetlennek válna, illetve e rendelkezés hiányában Szerződő felek a jelen szerződést nem kötötték volna meg. Amennyiben a szerződés bármely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, vagy később azzá válik, úgy szerződő felek kötelesek megkísérelni ehelyett olyan rendelkezés elfogadását, amely összhangban áll a szerződés rendelkezéseivel, a Szerződő felek eredeti szándékával, és amely ugyanazon előnyöket biztosítja a Szerződő felek számára, mint az érvénytelen rendelkezés.
- 25.5 Jelen Szerződés tartalmazza a Felek között a szerződés tárgyában létrejött megállapodás teljes és kizárólagos szövegét. Ezért a felek kijelentik, hogy jelen szerződéssel hatályát veszti minden a Felek között jelen szerződés tárgyában a szerződés aláírását megelőzően esetlegesen létrejött kétoldalú szóbeli vagy írásbeli megállapodás, kötelezettségvállalás.
- 25.6 A jelen Szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.
- 25.7 A szerződés és eltérő megállapodás hiányában minden más ezekkel kapcsolatos dokumentum, valamint a szerződés teljesítésének nyelve a magyar.
- 25.8 Jelen keretszerződésben, illetve az egyedi megrendelésekben nem szabályozott kérdésekben a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény és végrehajtása tárgyában hatályba lépett rendeletek, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai irányadóak.
- 25.9 A jelen Szerződésben foglaltak teljesítését követően a Szolgáltató a Megrendelőre és a Megrendelő részére teljesített szolgáltatásokra referenciaként hivatkozhat. Ennek érdekében a Megrendelő a szerződésszerű teljesítés után a Szolgáltatóval együttműködve referencia-szöveget dolgoz ki, amelyet cégszerűen aláír, és a Szolgáltatónak átad, egyben hozzájárul, hogy azt a Szolgáltató harmadik félnek referenciaként bemutathassa, ajánlataiban, nyomtatott és elektronikus tájékoztató anyagaiban, továbbá IT tanulmányokban kizárólag az átadott formában felhasználhassa. Szükség esetén a Szolgáltató kérésére a Megrendelő eltérő szövegezésű referencia levelet is kiállít.
- 25.10 A Megrendelő és a Szolgáltató törekszik arra, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos eskalációval nem megoldott bármely nézeteltérést vagy jogvitát jóhiszeműen, peren kívül, közvetlen tárgyalásos úton rendezzenek a Felek döntéshozatalra jogosult vezetőinek és mediátor bevonásával.
- 25.11 Felek rögzítik, hogy a jelen keretszerződés nem keletkeztet kizárólagosságot a Szolgáltató részére, a Megrendelő jogosult a jelen keretszerződésben szabályozott szolgáltatást harmadik személytől is igénybe venni. Felek rögzítik továbbá, hogy a jelen keretszerződés alapján Megrendelő nem köteles a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybe vételére és a keretösszeg kimerítésére, ezzel kapcsolatban Szolgáltató Megrendelővel szemben semmilyen igény érvényesítésére nem jogosult.
- 25.12 Szerződő felek megállapodnak, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton törekednek rendezni. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, úgy szerződő felek a bíróság hatáskörébe tartozó ügyekre kikötik a Budapesti II. és III. kerületi Bíróság, törvényszéki hatáskör esetén,

kizárólag amennyiben a jogvitára egyébként a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény általános illetékességre vagy egyéb illetékességi okokra vonatkozó rendelkezései alapján a Fővárosi Törvényszék vagy a Budapest Környéki Törvényszék illetékessége nem állapítható meg, a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességét.

25.13 A jelen szerződés részét képezik a Kbt. 136. §, 142. § és 143. § rendelkezései.

25.14 A Megrendelő kizárja a Szolgáltató részéről ÁSZF, üzletszabályzat vagy más egyedileg meg nem tárgyalt szerződéses feltételek alkalmazását. A Szolgáltató egyéb szerződéses feltételei akkor sem alkalmazandóak, ha azok az egyes esetekben nem kerültek kifejezetten kizárásra.

Jelen szerződés 2 (kettő) eredeti példányban készült, melyből 1 (egy) példány a Megrendelőt és 1 (egy) példány a Szolgáltatót illeti meg.

Szerződő felek kijelentik, hogy jelen okiratot elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt a cégjegyzésre jogosultak – cégjegyzési joguk igazolását követően – helybenhagyólag aláírták.

Budapest, 202... ..

.....
Fővárosi Vízművek Zrt.	
Megrendelő		Szolgáltató

**Szolgáltató jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban tett ajánlata részét képező
felolvasólap és díjkalkuláció**

Műszaki leírás

Átadás- Átvételi eljáráshoz kapcsolódó hibakategóriák és feltételek teszteléskor

Hibakategóriák

A rendszer fejlesztési verziójának üzembe állítás előtti átvételi tesztelése során, illetve az éles üzemi működés közben feltárt hibákat a következő kategóriákba kell besorolni:

0. kategóriájú hiba: Tesztelés indítását akadályozó hiba:

Az érdemi tesztelést megakadályozó hiba, pl. ha el sem indul a tesztelendő rendszer, vagy a tesztelendő funkciók jelentős (10%-on felüli) része nem tesztelhető.

1. kategóriájú hiba: Kritikus hiba:

A hiba kritikus, ha a Termék-dokumentációban előírtaktól lényegesen eltér, és így használhatatlanná válik a rendszer; vagy ha a hiba megakadályozza bármely egyéb működtetendő funkció előírt használatát a felhasználók számára; vagy ha csak jelentős munkával javítható adatbázis inkonzisztenciát, illetve adatvesztést okoz; vagy ha egyéb módon az alkalmazás rendeltetésszerű használatra alkalmatlan állapotba kerül; vagy ha valamely üzleti szempontból lényeges funkció elérését megakadályozza; vagy amely megsérti a jogosultsági rendszert.

Kritikus hibát tartalmazó tesztelendő fejlesztési verzió éles használatát nem lehet engedélyezni.

Éles üzemi működés közben kritikus hibának kell tekinteni még az olyan eseteket is, mikor az Éles üzemi rendszer működése leáll, az Éles üzemi rendszer valamelyik alapvető funkciója nem üzemképes, és a hiba 30 percen belül nem oldható meg semmilyen módon, és emiatt a feldolgozás nem folytatható.

2. kategóriájú hiba: Súlyos hiba:

A hiba súlyos, ha egy tesztelendő funkció működése az előírtaktól nem tér el lényegesen, és így a felhasználók egy megadott, rövid átmeneti időtartamig használhatják a rendszert úgy, hogy a hiba kijavítása után a hibás rendszerműködés hatása helyreállítható (pl. az adatbázis konzisztencia nem túl hosszú idő alatt visszaállítható). Ilyen hiba lehet például rossz vagy hiányzó hibaüzenet, input validáció hiánya, körülményes működés, navigációs rendellenesség, hibás lekérdezés)

Súlyos hibát tartalmazó tesztelendő fejlesztési verzió éles használatát csak kellően indokolt esetben és csak ideiglenesen lehet engedélyezni.

Éles üzemi működés közben nem tekintendő súlyos hibának az olyan hiba, amelyek hatása időlegesen feloldható, és így a feldolgozás ideiglenesen folytatható.

3. kategóriájú hiba: Egyéb hiba:

Az egyéb, kisebb hibák közé tartoznak az olyan esetek, ahol egy tesztelendő funkció működése az előírtaktól kismértékben tér csak el, a felhasználók számára elsősorban olyan kényelmetlenséget jelent, ami a napi munkamenetet jelentősen nem hátráltatja, és nem okoz javítanivalót az adatbázisban (pl. helyesírási hiba, rossz fejléc, méretezési hiba a megjelenítésben)

Éles üzemi működés közben ilyen hibának kell tekinteni a feldolgozást alapvetően nem veszélyeztető hibákat.

Nem hiba, igény:

Nem kell hibának tekinteni, ha a bejelentett, vagy felételezett hibáról kiderül, hogy nem reprodukálható, vagy nem is tekinthető hibának, vagy a specifikációtól eltérő működést vár el a tesztelő. Ekkor meg kell vizsgálni, hogy változtatási igényről van-e szó.

A hibák kategorizálása a Felek közös megállapodásán alapul.

A Felhasználói tesztelés indításának feltételei

Felhasználói tesztelésre átvétel teljesítésének feltétele, hogy sikeres Tesztelési adatmigráció után a működtetni kívánt funkciók tekintetében nincs 0. kategóriájú hiba.

A sikeres Felhasználói tesztelés feltételei

Sikeres Éles üzemi adatmigrációt és Felhasználói tesztelést követően Koncepcióterv szerint a megvalósítandó funkciók tekintetében nincs sem 0., sem 1. kategóriájú hiba.

Ez egyben az éles üzem indításának is a feltétele.

Az Éles üzem indítása egyben a Szolgáltató Éles üzemi indításra vonatkozó teljesítésének az elfogadását is jelenti.

Megrendelő belső irányelvei, szabályzatai

Az FV ZRt.-nél rendszeresített biztonsági és üzemeltetői követelmények a Windows rendszeren futó alkalmazásokkal szemben:

Társaságunknál érvényes Informatikai Biztonsági Szabályzat (IBSZ) értelmében az alkalmazott rendszerek, s elemeik biztonsági szintjének azonosnak kell lenniük. E cél érdekében társaságunk minden rendszerelemre vonatkozóan azonos IT biztonsági követelményszintet határozott meg.

Jelen dokumentum konkrétan a Microsoft Windows rendszereken futó, vagy kapcsolati szinten együttműködő alkalmazásokra vonatkozóan írja le a kötelezően betartandó szabályokat.

A szabályok megsértése a rendszerek használatából történő kizárást, ill. szerződésbontást eredményezhet.

1. A felhasználók csak a szükséges, és minimálisan elégséges jogosultságokkal rendelkezhetnek (futtathatják a programjaikat).
2. **A társaság informatikai hálózatához tilos csatlakoztatni „idegen eszközt”!**
A fejlesztés, tesztelés időszakára sem csatlakoztatható külső szoftvert tartalmazó eszköz, berendezés, számítógép az FV Zrt. hálózatához.
3. **Szerveren futó program csak szerviz üzemmódban működhet „System”-ként futtatva.** (Különösen indokolt esetben AD felhasználó is lehet, melynek nincs interaktív logon lehetősége, valamint minimalizált jogokkal rendelkezik).
Az üzemeltetési és az adatgazdai funkcióknak szétválaszthatóknak kell lenni.
Az esetlegesen szükséges szervizindítás, leállítás applettel, vagy speciális alkalmazással oldható meg a felhasználó nevében.
4. Az alkalmazásnak önmagát kell menedzselnie a rendelkezésre álló erőforrásokat figyelembe véve, külön operátori beavatkozás nélkül (TEMP, log stb erőforrás).
Az alkalmazás log fájljainak darab, vagy elfoglalt tárhely korlátokkal kell automatizáltan rendelkezni (paraméterezhetően).
5. **A „log” fájl formátumának vagy szabványos, vagy rögzített struktúrájának kell lenni.**
Ajánlott a „W3C Extended Log File Format” (a logolás SQL szerverbe is történhet).
A fejlesztés és a próbaüzem után követelmény, hogy a rendszer, vagy alkalmazás - „Alkalmazás” log-ba írjon. Adott esetben egy másik rendszermanagement eszköz számára (pl. SCOM, SYSlog).
6. Társaságunknak Natív Windows 2008 R2 AD-s környezete van, naprakészen a kiadott javítócsomagokkal frissítve. Jogosultság és egyéb személyhez, géphez, vagy más erőforráshoz köthető hozzáférést csak AD csoportokon keresztül lehet és kell megvalósítani!
7. A program működéséhez esetlegesen szükséges felhasználó jelszava nem lehet olvasható formában tárolva semmilyen módon (adatbázis mező, fájl). A működtetéshez csak a szükségesen minimális és elégséges jogok lesznek engedélyezve.
8. **A fejlesztett programnak minden lehetséges módon ellenőrizni kell a bejövő és kimenő adatok minőségét** (szerencsés esetben ez nem csak szintaktikai, hanem szemantikai ellenőrzés is). Nem elfogadható az a program, amely adat hiány, hibás érték, vagy egyéb adattal összefüggő ok miatt nem jelez az üzemeltetőjének, s így egy rendszer részeként ellehetetleníti a saját, vagy más gyártó által készített szolgáltatások (a társaság informatikai rendszereinek) működését.
9. **A használt jelszónak erősnek kell lennie!** Tartalmaznia kell kis és nagybetűt, valamint számot vagy speciális karaktert. A jelszó nem lehet rövidebb, mint 6 karakter. A rendszerben használt jelszavakat dokumentáltan kell átadni és tárolni, valamint a rendszert fel kell készíteni szükség szerinti jelszóváltoztatásra.
- A rendszereinkbe a bejelentkezés csoporttagság és érvényes bejelentkezéssel szabályozott.

- 10. Adatmozgatás, adatszolgáltatás esetében adatátvitel, csak a társaság felé történhet! Adatbázist elvinni tilos a társaságtól!**
Amennyiben ez elkerülhetetlen – a szenzitív mezőtartalmakat keverni, vagy cserélni kell! Ezt a mindenkori Informatikai Biztonsági Felügyelőnek (vagy helyettesének) jóvá kell hagynia!
- 11. A %SystemDrive%-re (c:) nincs írási joga a felhasználónak.** Helyette ajánlott a munkavégzésre a %TEMP% könyvtár használata, amely a környezeti változóknak bármely gépen megtalálható. **A felhasználó csak a registry HKEY_CURRENT_USER ágát írhatja.**
- 12.** Kiemelt felhasználói és rendszergazdai jogot nem kaphat egyetlen felhasználó sem!
- 13.** Az SQL szerveret használó alkalmazásnak védelmet kell biztosítani, az ún. „SQL injection” támadással szemben! Továbbá az átadás időpontjában ismert reális veszélyt jelenthető támadás ellen.
- 14.** Minden program, rendszer, alkalmazás esetében társaságunk nyilatkozatot kér arra vonatkozóan a forgalmazótól - szállítótól, készítőitől -, hogy az átadott „termék” nem tartalmaz semmilyen ártó kódot, illetve jogsértő elemet, program részletet.
- 15.** Az új alkalmazások esetében, - ha adatbázis használat szükséges - vagy az MSSQL (2008 R2 verzió up-to-date), vagy Oracle 10 v. illetve nagyobb verziószámú, (esetleg ezek Express változataik - licence és erőforrás egyeztetés után) adatbázis kezelő szolgáltatást kell használni. Egyéb adatbázis kezelőnek nevezett program egyedi vizsgálat tárgyát képezheti.
- 16.** Az átadásra kerülő telepítő készlet elvárásaink szerint „.msi” formátumú és a kliens alkalmazás „silent” módban telepíthető.
- 17.** Az átadásra kerülő dokumentációnak része kell legyen egy felhasználóbarát segítség fájl is (Help, vagy User Guide file), melynek formátuma a hordozhatóság miatt html.
- 18.** Adatkommunikáció kialakításakor már a tervezés időszakában egyeztetni kell az FV Zrt. IT üzemeltetés csoportjával, vagy annak jogosult képviselőjével (tűzfalat érintő módosítás, bejövő, kimenő fájl, stb...).
- 19. Ugyanez vonatkozik az alkalmazás erőforrásigényeire is (lásd 18. pont).**
A környezetünkben preferált technológiák dotNET, SilverLight, SQL szerver 2008 R2 + Reporting Services aktuális verziója.
- 20. Az intranetes, internetes alkalmazásoknak a társaság arculati elvárásainak is meg kell felelniük.**
Erről konkrét tájékoztatást az FV Zrt. Kommunikációs Osztálya ad.
A társaságnál rendszeresített internet böngésző a Microsoft Internet Explorer, melynek jelenleg használt aktuális verziója az IE8; IE9. Erről konkrét tájékoztatást az FV Zrt. Informatikai és BPR Osztályának Üzemeltetési csoportja ad.
A verziók esetleges inkompatibilitása miatt csak kivételes esetben használunk java alapú alkalmazást!
- 21.** A fejlesztés megkezdése előtt az alkalmazás terveit a mindenkori Informatikai Biztonsági Felügyelőnek is jóvá kell hagynia
- 22.** Az alapvető biztonsági elvárásoknak minden körülmények között meg kell felelni, ilyenek:
- file share, ftp biztonságos használata, illetve ezen szolgáltatások szükségességének mérlegelése
- a fejlesztett alkalmazások és használt 3rd party technológiák folyamatos és naprakész patch-elése
- 23.** A fejlesztések ideje alatt sem lehet a fent felsorolt elvárásoktól eltérni.

A teljesítéshez szükséges, a Megrendelő által biztosított infrastruktúra és eszközök

- A Megrendelő vállalja, hogy a projekt során a szükséges informatikai eszközöket (SAP szoftver és hardver infrastruktúra) az előre megadott ütemezés szerint biztosítja.
- A Megrendelő biztosítja Szolgáltató szakemberei számára a Megrendelő telephelyeire való bejutást a projekt-feladatok megvalósításához.
- A Megrendelő a Szolgáltató tanácsadói részére biztosítja a megfelelő projekt környezetet.
- A projekt során a Szolgáltató tanácsadóinak előreláthatólag a következő eszközökre van szüksége: 1 db projektszoba 6 fő részére; csatlakozási lehetőség/jogosultság az SAP szerverekre és a Megrendelő hálózatára, levelezési rendszerére; 1db külföldi hívásra is alkalmas telefonvonal, fax- és fénymásolási lehetőség, szerverhez jogosultság és az SAP OSS (service.sap.com) elérésének biztosítása, flipchart tartozékokkal, legalább 1 db SAP kompatibilis nyomtató és zárható szekrény. Annak a lehetőségnek a biztosítása, hogy a tanácsadó/fejlesztő a saját számítógépéről (Notebook) elérhesse a Megrendelő rendszereit.
- A Megrendelő vállalja, hogy saját telephelyén a hétvégeken és a munkaszüneti napokon a Szolgáltató által végzendő tevékenységekhez a szükséges feltételeket biztosítja, amennyiben a Szolgáltató a Megrendelővel közli.
- A Megrendelő vállalja, hogy a projekt teljes időtartama alatt biztosítja a SAP rendszerek (kivéve az éles rendszert), és a projekt könyvtárak távoli elérését, beleértve a hivatalos munkaidőn kívüli időszakot is.
- A munkavégzés helye a Megrendelő központja, 8. számú melléklet szerinti telephelyei, illetve távoli eléréssel a Szolgáltató telephelyei.
- A Megrendelő biztosítja a szerződés teljesítéséhez szükséges SAP rendszerekhez a hozzáférést megfelelő jogosultságokkal, a fent felsorolt rendszerekhez, szerverekhez biztonságos távoli elérést (VPN).

SLA szolgáltatási szintek táblázat

Támogatás					
Tevékenység	Input	Elvégzendő feladat	SLA	Végzi	Output
Támogatás rögzítése SD-ben, munka megkezdése		Támogatás rögzítése (jkv, kontakt) SD-ben, munka megkezdése.	Feladat megkezdése a bejelentést követő 2 munkanapon belül, munkanap 8:00-17:00 között.	Szolgáltató	Jkv.

Hibajavítás					
Tevékenység	Input	Elvégzendő feladat	SLA	Végzi	Output
Munka megkezdése	Hibabejelentő lap	Tanácsadó megkezdi munkát.	Hibakategóriák*: 0, 1 a bejelentést követő 2 munkanapon belül; Hibakategóriák*: 2, 3 : a munkanapon a bejelentést követő 5 napon belül;	Szolgáltató	
Tesztelésre átadás		Tesztelés megkezdése	Tesztelés megkezdése az átadást követő 3 munkanapon belül.	Megrendelő	

* - ld. 3. sz melléklet – hibakategóriák leírása

Ütemezett üzemeltetés-támogatás					
Tevékenység	Input	Elvégzendő feladat	SLA	Végzi	Output
Támogatás rögzítése SD-ben, munka megkezdése		Támogatás rögzítése (jkv, kontakt) SD-ben, munka megkezdése.	Feladat megkezdése munkanap 8:00-17:00 között.	Szolgáltató	Jkv.

Telephelyekkel kapcsolatos információk

Központi telephely:

Helyszín	Felhasználók száma
XIII. ker. Váci út 182.	110

Telephelyek:

Helyszín	Sávszélesség	Felhasználók száma
XXI. kerület, Nagy Duna sor 2.	100 MB/s	5
III. Kunigunda útja 60/B	30 MB/s	5

Egyéb feltételek:

- Környezetvédelmi előírások
- Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi előírások
- Etikai normák kivonata
- Adatfeldolgozási tevékenység végzésére vonatkozó előírások
- Nyilatkozat ártó kód mentességéről
- Nyilatkozat az „A Fővárosi Vízművekkel szerződéses jogviszonyban álló (külső) szervezetre / természetes személyekre vonatkozó információbiztonsági követelmények” elfogadásáról
- Titoktartási nyilatkozat

Külföldi adóilletőségű Eladó esetén: 9. számú melléklet

Meghatalmazás