

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

**KAPPELLA MENETVONAL-IGÉNYLŐ INFORMATIKAI RENDSZER (ÜZEMI, TESZT ÉS DEV KÖRNYEZET) ÉS A HOZZÁ KAPCSOLÓDÓ INTERFÉSZEK, A DÍJKÉPZŐ RENDSZER (ÜZEMI, TESZT, ÉS DEV KÖRNYEZET), VALAMINT AZ IKTATÓ RENDSZER (ÜZEMI, TESZT ÉS DEV KÖRNYEZET), ÉS EZEN RENDSZEREK MŰKÖDÉSÉT BIZTOSÍTÓ ADATBÁZISOK ÉS HARDVER ESZKÖZÖK ÜZEMELTETÉSE ÉS MONITOROZÁSA 12 HAVI IDŐTARTAMRA**

**VPE Vasúti Pályakapacitás-elosztó Korlátolt Felelősségű Társaság**

**Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 48.**

**Cégjegyzékszám: Cg. 01-09- 725271**

**Adószám: 13239990-2-42**

**Bankszámlaszám: 10918001-00000039-75760007**

**Képviseli: Németh Réka ügyvezető**

**mint Megrendelő – a továbbiakban: Megrendelő vagy VPE Kft. -**

és a

**PEGAconsult Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság**

**Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.**

**Cégjegyzékszám: 01-09-709171**

**Adószám: 12903412-2-42**

**Képviseli: Bánki Péter ügyvezető**

**mint Vállalkozó - a továbbiakban: Vállalkozó -**

(Megrendelő és Vállalkozó a továbbiakban együtt, mint „Felek” vagy „Szerződő felek”.)

között

2014. október 30. napján

## Előzmények

- A. Felek rögzítik, hogy a Megrendelő mint ajánlatkérő 2014. augusztus 08. napján részvételi felhívást tett közzé „A KAPELLA Menetvonal-igénylő Informatikai Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és a hozzá kapcsolódó interfészek, a Díjképző Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet), valamint az Iktatórendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és ezen rendszerek működését biztosító adatbázisok és hardverek üzemeltetése és monitorozása 12 havi időtartamra” tárgyban, ennek keretében Vállalkozási Szerződés megkötésére.
- B. Megrendelő mint ajánlatkérő 2014. szeptember 12. napján küldte meg ajánlattevőknek az ajánlattételi felhívást. Az ajánlattételi felhívás és az ajánlattételi dokumentáció alapján a legkedvezőbb ajánlatot Vállalkozó, mint ajánlattevő tette.
- C. Felek rögzítik továbbá, hogy a Vállalkozó, mint ajánlattevő által adott Végleges Ajánlat tartalma alapján Felek jelen Vállalkozási Szerződést kötik.

Fentiekre tekintettel, Felek a "A KAPELLA Menetvonal-igénylő Informatikai Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és a hozzá kapcsolódó interfészek, a Díjképző Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet), valamint az Iktatórendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és ezen rendszerek működését biztosító adatbázisok és hardverek üzemeltetése és monitorozása 12 havi időtartamra" tárgyban a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően az alábbi Vállalkozási Szerződést kötik:

## A Felek megállapodása

### 1. Meghatározások

#### 1.1 Definíciók

**„Ajánlat”**: a Vállalkozó, mint ajánlattevő által benyújtott napján kelt végleges ajánlata, amely jelen szerződés 2. számú mellékletét képezi.

**„Ajánlattételi felhívás és dokumentáció”**: a Megrendelő, mint Ajánlatkérő által az Ajánlattevők részére megküldött Ajánlattételi Felhívás és dokumentáció, amely jelen szerződés 1. számú mellékletét képezi.

**„Biztonsági hiba”**: az egyedi szoftver, valamint éles környezetének mindazon funkcionális és nem funkcionális hibája, amely a Rendszer rendelkezésre állását, valamint a Rendszerben tárolt adatok biztonságát, bizalmasságát, sértetlenségét veszélyeztetheti.

**„Éles rendszer”**: a Megrendelő számítógépes rendszereinek azon része, illetve részei, ahol a tényleges szolgáltatásokat nyújtó Rendszer és / vagy annak elemei üzemelnek.

**„Hét”**: hét naptári naptól álló, hétfőtől vasárnapig tartó időszakot jelent.

**„Hónapokban”** megállapított Határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdő napnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.

**„Jótállás”**: a 2013. évi V. tv.(Ptk.) 6:171-6:173. §-ban meghatározott jótállási kötelezettség. Amennyiben a jelen Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik a jótállás teljes körű, azaz a Rendszer valamennyi alkotórészére, tartozékára, funkciójára, működésére, stb. kiterjed.

**„Válaszidő”**: az Üzemeltetési tevékenység keretében az a legkésőbbi időpont - a bejelentés időpontjától számítva - amelyen belül a Vállalkozó érdemben köteles megkezdni a probléma, hiba javítását, megoldását.

**„Megoldási idő”**: az Üzemeltetési tevékenység keretében a Válaszidőtől a hibajavítás befejezéséig terjedő időtartam azzal, hogy a hibajavítás abban az esetben minősül befejezettnek, ha Megrendelő a javítást írásban átvette.

**„Műszaki Dokumentáció”**: a Vállalkozó, mint nyertes ajánlattevő által megajánlott, az Ajánlatának részét képező magyar nyelvű, a Megrendelő, mint Ajánlatkérő elvárásainak megfelelő részletezettségű, végleges tartalmú dokumentáció, amely, mint legfontosabbakat tartalmazza a Rendszerek és kapcsolódó elemeiknek műszaki adatait, valamint az üzemeltetéssel kapcsolatos feladatokat, elvárásokat. A Műszaki dokumentáció a Műszaki leírással együtt a jelen Szerződés 1. sz. mellékletét alkotja.

**„Műszaki leírás”**: az Ajánlattételi Dokumentáció III. kötetét képező végleges, a tárgyalások eredményeként adott esetben módosult tartalmú, szakmai kritériumokat összefoglaló dokumentum. A Műszaki leírás a Műszaki dokumentációval együtt a jelen Szerződés 1. sz. mellékletét alkotja.

**„Nap”**: naptári napot jelent, amennyiben a jelen Szerződés kifejezetten másképp nem rendelkezik. A Szerződésben – beleértve a mellékleteket és függelékeket is – kikötött valamennyi, Ajánlatkérő országában (azaz Magyarországon) nem munkanapra eső határidő a következő munkanapon jár le, kivéve azon kötelezettségek esetében, amelyek a Vállalkozót a hét minden napján terhelik.

**„Rendszer”**: alapvetően a KAPELLA Menetvonal-igénylő Informatikai Rendszer (üzemi, teszt dev környezet) és a hozzá kapcsolódó interfészek, a Díjképző Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet), valamint az Iktató Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és ezen rendszerek működését biztosító adatbázisok, és hardverek, melyekkel szembeni alapvető üzemeltetési feladatokat és elvárásokat a jelen Szerződés 1. számú Műszaki Melléklete tartalmazza, illetve a jelen szerződésben rögzítettek szerint kerül kiegészítésre, módosításra, átdolgozásra vagy egyéb módon megváltoztatásra.

**„Üzemeltetési Díj”**: magában foglalja a Rendszer rendeltetésszerű működéséhez kapcsolódó valamennyi szolgáltatás díját és költségét, ide nem értve a jótállási kötelezettségeket. Az üzemeltetési díj nem foglalja magában az általános forgalmi adó összegét.

**„Szoftverkövetés”**: magában foglalja a Vállalkozó által, az üzemeltetési feladat elvégzéséhez szükséges és ezáltal biztosított standard szoftverek frissítését.

**„Vállalkozási Szerződés”** vagy „jelen Szerződés” a jelen megállapodást jelenti.

## **2. A szerződés tárgya**

- 2.1. Vállalkozó a jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal a KAPELLA Menetvonal-igénylő Informatikai rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és a hozzá kapcsolódó interfészek, a Díjképző rendszer (üzemi, teszt és dev környezet), valamint az Iktató Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és ezen rendszerek működését biztosító adatbázisok és hardverek üzemeltetésére és monitorozására [12] havi időtartamra, a jelen szerződésben meghatározott ellenérték fejében. Vállalkozó teljesítése keretében különösen az alábbi feladatok elvégzésére köteles:
- 2.2. a KAPELLA Menetvonal-igénylő Informatikai Rendszer (továbbiakban: KAPELLA) üzemeltetését (üzemi, teszt, dev környezet)
- 2.3. a KAPELLA rendszer működéséhez szükséges adatbázis üzemeltetését
- 2.4. a KAPELLA és a kapcsolódó informatikai rendszerek közötti adatátvitelt biztosító interfészek üzemeltetését, monitorozását
- 2.5. a Díjképző rendszer (továbbiakban: Díjképző) üzemeltetését (éles, teszt, fejlesztői (dev) környezet)
- 2.6. a Díjképző rendszer működéséhez szükséges adatbázis üzemeltetését
- 2.7. az Iktató rendszer (továbbiakban: Iktató) üzemeltetését (éles, teszt környezet)
- 2.8. az Iktató rendszer működéséhez szükséges adatbázis üzemeltetését
- 2.9. a KAPELLA, a Díjképző és az Iktató rendszer működését biztosító hardverek üzemeltetését, mely kiterjed a fizikai és virtuális szerverek hardver- és operációs rendszer szintű üzemeltetésére, a fizikai és virtuális hálózat üzemeltetésére, a biztonságos távoli elérési rendszer működtetésére, és a biztonsági szolgáltatásokra (pl: Tanúsítvány kezelés)

- 2.10. 2015. első negyedében a hardverek cseréjekor az átállítás lebonyolítását
- 2.11. A lecserélt hardver eszközök hasznosítását, további üzemeltetését
- 2.12. Az üzemeltetés időtartamában a havi riportok elkészítését, valamint az 1. sz. mellékletben rögzített feladatok elvégzését.

### **3. Az Üzemeltetési tevékenység ellátásának szabályai**

- 3.1. Szerződő felek megállapodnak, hogy Vállalkozó feladatát képezi jelen szerződés és a Műszaki Leírás előírásai szerint a KAPELLA Menetvonal-igénylő Informatikai rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és a hozzá kapcsolódó interfészek, a Díjképző rendszer (üzemi, teszt és dev környezet), valamint az Iktató Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és ezen rendszerek, illetve a Rendszerek működését biztosító adatbázisok és hardverkörnyezet üzemeltetése, folyamatos használatának biztosításával kapcsolatos feladatok ellátása.
- 3.2 Az Üzemeltetési tevékenység keretében Vállalkozó különösen - de nem kizárólagosan az alább felsorolt tevékenységek ellátására köteles:
  - Felmerülő hibajelenségeket SLA-ban vállalt szintek alapján megoldani,
  - a fejlesztésre vonatkozó jótállással, szavatossággal nem érintett programhibák, adathibák kezelése,
  - verzióváltások (a jelen Szerződés alkalmazásában beleértve az upgrade-et és az update-et is) végrehajtása teszt és éles környezetben,
  - a Rendszerhez kapcsolódóan szállított dokumentációk és kódok szükség szerinti módosítása, kiadása
  - az alkalmazás és interfészek üzemképességének folyamatos, gépi úton történő, háttérben futó monitorozása, manuális ellenőrzése,
  - az alkalmazáshoz kapcsolódó interfészek működésének funkcionális ellenőrzése,
  - adatkonzisztencia ellenőrzés, szükség esetén manuális, illetve automatikus hibajavítás elvégzése,
  - hibák észlelése során intézkedés kezdeményezése a javítás érdekében, Megrendelő tájékoztatása,
  - adatfeldolgozás támogatása, adathibák kezelése
  - Megrendelő igénye szerint a program használatának biztosításához szükséges általános felhasználói segítségnyújtás,
  - tesztrendszer, illetve oktatási környezet és azok adatbázisának frissítése az éles rendszer módosításával egy időben,
  - a tesztrendszer és adatbázisból történő frissítése megrendelői igény alapján,
  - az elvégzett tevékenység dokumentálása, megrendelő folyamatos tájékoztatása (státusz készítés a havi feladatokról, hibákról, üzemeltetési eseményekről),
  - üzemeltetési környezettel kapcsolatos feladatok ellátása, különösen.
    - o rendszerfelügyelet, üzemeltetési problémák kezelése,
    - o programhibák, adathibák kezelése,

- szerverpark karbantartása,
  - automatikus ellenőrző program (EDR) futtatása,
  - rendszermentési feladatok, üzemeltetése,
  - visszaállítási terv készítése,
  - az elvégzett tevékenység dokumentálása, Megrendelő tájékoztatása
- és minden egyéb, a folyamatos üzemeltetés biztosításához elengedhetetlenül szükséges feladat – beleértve a vírus elleni védelmi tevékenységet is - elvégzése.

**Hardver környezet üzemeltetésével kapcsolatos feladatok ellátása, mely az alábbi tevékenységek elvégzésére terjed ki**

- Redundáns hardver eszközök üzemeltetése
- Felmerülő hibajelenségek SLA-ban vállalt szintek alapján megoldani.
- Havi riportok (SLA, üzemeltetési és IB események) és éves szolgáltatásértékelés
- Rendszerhez kapcsolódó hibajegyek és elhárítási idők központi kezelése
- Tanúsítvány alapú web szolgáltatások üzemeltetése
- Behatolás érzékelő rendszer (IDS), üzemeltetése és fejlesztése
- Integrált jogosultságkezelő rendszer üzemeltetése
- Mentési és archiválási rendszer üzemeltetése, rendszeres mentések készítése és rendszeres helyreállítási gyakorlatok elvégzése
- IT szolgáltatások, IT rendszer monitorozása, teljesítménymérése
- Információbiztonsági és üzemeltetési események nyilvántartása és kezelése
- Eseménynapló állományok központi gyűjtése és rendszeres elemzése
- Vészhelyzeti kézikönyv fenntartása és rendszeres gyakorlatok elvégzése
- Üzemeltetési dokumentációk és folyamatleírások éves frissítése, aktualizálása
- Disaster Recovery Site üzemeltetése

3.3 Felek megállapodnak, hogy a jelen Szerződés szerinti Üzemeltetési tevékenység a szerződés aláírásától számított 12 hónapos időtartamra (a továbbiakban: „Üzemeltetés időtartama”) terheli a Vállalkozót, a jelen szerződés 8.1 pontjában meghatározott Üzemeltetési díj ellenében.

3.4 Probléma jelzése és megoldása tekintetében a Felek az alábbiak szerint állapodnak meg:

3.4.1 Megrendelő a problémákat és hibákat a Műszaki Leírásban meghatározottak szerint a Megrendelő által működtetett hibajegykezelő rendszerben, ennek elérhetetlensége esetén telefonon jelenti be és e-mail üzenet küldésével erősíti meg.

Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó a probléma bejelentését a hét minden napján 0-24 óra közötti időtartamban köteles fogadni a Megrendelő által működtetett hibajegykezelő rendszerben, valamint telefonon.

A bejelentést a hibajegykezelő rendszer elérhetlensége esetén a következő telefonszámra és e-mail címre kell megtenni:

E-mail cím:

Telefonszám:

A probléma megoldása közben Megrendelő és a Vállalkozó a hibajegykezelő rendszerben, annak elérhetlensége esetén e-mailben és / vagy telefonon tartja a kapcsolatot, attól függően, hogy melyik módszer a célravezetőbb. Felek megállapodnak, hogy a probléma megoldásának lényeges lépéseit Vállalkozó köteles a hibajegykezelő rendszerben rögzíteni, illetve a rendszer elérhetlensége esetén a Megrendelőt e-mailben értesíteni legkésőbb az érintett lépés megtételétől számított, az egyes rendszerekhez meghatározott SLA-ban rögzített értékek alapján.

#### 3.4.2 A problémát Vállalkozó választása szerint

- távoli hozzáférés,
- e-mail és / vagy a Felek által megállapodott más, archiválásra alkalmas elektronikus levelezés útján történő segítségnyújtás vagy
- helyszíni támogatás

útján oldja meg, azzal, hogy Megrendelő kérése esetén abban az esetben is köteles biztosítani a helyszíni jelenlétet, ha megítélése szerint a probléma megoldása más módon is biztosítható lenne.

Vállalkozó egyebekben választása során köteles a legrövidebb idő alatt és a Megrendelő számára összességében leggazdaságosabb módon eredményre vezető megoldási módot választani.

#### 3.4.3 A problémák fajtáit és azok prioritását a Felek az alábbiak szerint határozzák meg:

##### 3.4.3.1. A rendszer működéséből eredő problémák fajtái az alábbiak lehetnek:

- programhiba, kódhiba
- felhasználói hiba
- adathiba
- hardverhiba,
- operációsrendszer hibája
- szerverhiba
- interfész hiba
- biztonsági hiba
- egyéb.

A problémák prioritását illetően a Felek megállapodnak, hogy a probléma prioritását Vállalkozó jogosult és köteles meghatározni a jelen Szerződés

előírására is figyelemmel, azzal, hogy a Megrendelő szabad és kizárólagos választása szerint jogosult a problémát magasabb prioritásba helyezni a 3.4.1. pontban szereplő hibajegykezelő rendszerben.

3.4.3.2. A hibaosztályokat Szerződő felek az alábbiak szerint határozzák meg:

Kritikus hiba: olyan szoftver - vagy adathiba, amely a megrendelőt megakadályozza az informatikai alkalmazás rendeltetésszerű használatában, lehetetlenné teszi a dokumentált elvárásoknak megfelelő folyamat elvégzését és a kiesett funkciót a megrendelő saját hatáskörében nem tudja pótolni, emiatt a hiba miatt közvetlen kára keletkezik vagy keletkezhet.

Súlyos hiba: olyan hiba, amely miatt a dokumentált elvárásoknak megfelelő folyamat a felhasználó aránytalanul nagy ráfordítása árán válik csak teljesíthetővé (a hibátlan működéshez képest a felhasználó részéről legalább kétszeres erőforrás ráfordítással érhető el a teljesítés)

Közepes hiba: olyan hiba, amely esetében a dokumentált elvárásoknak megfelelő folyamatot/feladatot a felhasználó csak tartalmi módosításokkal teljesítheti.

Enyhe hiba: formai, esztétikai, illetve ergonómiai hiba.

3.4.4 A problémák kezelésével kapcsolatos határidők tárgyában a Felek az alábbiak szerint állapodnak meg:

Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó az egyes hibaosztályok tekintetében eltérő Válaszidőt és eltérő Megoldási időt köteles betartani.

A válaszidő azt a legkésőbbi időpontot jelenti, amikor Vállalkozó érdemben megkezdí a hiba javítását, a megoldási idő pedig a hibajavítás befejezésének várható időtartamát jelenti.

3.4.4.1. Szerződő felek a különböző rendszerek tekintetében az egyes hibaosztályokra vonatkozó különböző Válaszidő és Megoldási időt határoztak meg az alábbiak szerint.

3.4.4.1.1. A KAPELLA Menetvonal-igénylő Informatikai Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és a hozzá kapcsolódó interfészek, valamint a működését lehetővé tevő adatbázisok, és hardverek esetén

Rendelkezésre állás: 7x24 és

Rendelkezésre állási tényező: 99,9%



Rendszert érintő hibák elhárítása:

Hibaosztály	Válaszidő	Megoldási idő
Kritikus hiba	2 óra	8 óra
Súlyos hiba	24 óra	72 óra
Közepes hiba	72 óra	7 nap
Enyhe hiba	7 nap	14 nap

3.4.4.1.2. A Díjképző Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és a működését lehetővé tevő adatbázisok esetén

A rendszer rendelkezésre állásával és a legnagyobb kiesési idejével kapcsolatban két követelményi szint kerül meghatározásra, a rendszer által támogatott szakmai folyamatokban fellelhető kritikus időszakok figyelembevételével.

- „A” kategóriájú időszak: augusztus 15-től december 16-ig
- „B” kategóriájú időszak: december 17-től augusztus 14-ig

Rendelkezésre állás:

- „A” kategóriájú időszakban: 7x24
- „B” kategóriájú időszakban: 5x8

Rendelkezésre állási tényező:

- „A” kategóriájú időszakban: 99,9%
- „B” kategóriájú időszakban: 99%

Rendszert érintő hibák elhárítása:

„A” kategóriájú időszakban:

Hibaosztály	Válaszidő	Megoldási idő
Kritikus hiba	2 óra	8 óra
Súlyos hiba	24 óra	72 óra
Közepes hiba	72 óra	7 nap
Enyhe hiba	7 nap	14 nap

„B” kategóriájú időszakban:

Hibaosztály	Válaszidő	Megoldási idő
Kritikus hiba	12 óra	24 óra
Súlyos hiba	48 óra	7 nap
Közepes hiba	96 óra	10 nap
Enyhe hiba	7 nap	14 nap

3.4.4.1.3. Az Iktató Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és a működését lehetővé tevő adatbázisok esetén

Rendelkezésre állás: 5x8

Rendelkezésre állási tényező: 99%

Rendszert érintő hibák elhárítása:

Hibaosztály	Válaszidő	Megoldási idő
Kritikus hiba	12 óra	24 óra
Súlyos hiba	48 óra	7 nap
Közepes hiba	96 óra	10 nap
Enyhe hiba	7 nap	14 nap

3.4.4.2. Kritikus hiba esetén Vállalkozó köteles a hiba elhárítására irányuló tevékenységet a kritikus hiba elhárításáig folyamatosan teljesíteni.

3.4.4.3. Súlyos hiba esetén a Vállalkozó a Megoldási idő alatt is köteles a hiba, probléma végleges érdemi kijavításáig átmeneti, ún. elkerülő megoldás alkalmazásával biztosítani, hogy a Rendszer – ideértve annak valamennyi elemét – a hibajavítás időtartama alatt is rendeltetésszerűen működjön.

3.4.4.4. Felek megállapodnak, hogy abban az esetben, ha Vállalkozó a hiba kijavítására irányuló kötelezettségét nem kezdi meg és / vagy nem teljesíti a jelen szerződés 3.4.4.1.1 -3.4.4.1.3 pontokban meghatározott Válaszidőn és / vagy Megoldási időn belül megfelelően, úgy köteles a késedelem indokát Megrendelő felé írásban jelezni, egyben új Válaszidőre és/vagy Megoldási időre javaslatot tenni. Amennyiben Megrendelő a késedelem indokát szabad és kizárólagos mérlegelése alapján elfogadja, úgy a Vállalkozó köteles az általa javasolt póthatáridőn belül kötelezettségét teljesíteni. Amennyiben a késedelem indokát a Megrendelő az előzőek szerint nem fogadja el úgy, Megrendelő jogosult a jelen Szerződés és / vagy a vonatkozó jogszabályok által biztosított egyéb jogai gyakorlása mellett a probléma elhárítására irányuló szolgáltatást más vállalkozótól Vállalkozó költségére és kockázatára igénybe venni, melyről a Vállalkozót írásban értesíti.

3.4.5 Felek rögzítik, hogy a probléma megoldásának feltétele annak reprodukálhatósága, és / vagy a probléma megoldásának teszteléséhez szükséges teszt környezet biztosítása.

Felek megállapodnak továbbá, hogy Vállalkozó jogosult a tesztrendszer frissítésére irányuló igény írásos előterjesztésére, amennyiben igazolja, hogy a

probléma megoldása ezt igényli. Megrendelő Vállalkozó jogos igénye esetén a teszrendszer frissítését a Vállalkozó számára engedélyezi.

- 3.4.6 Felek rögzítik, hogy valamely probléma megoldása – amennyiben Megrendelő eltérően nem rendelkezik - kizárólag abban az esetben kerülhet be az éles rendszerbe, ha az éles beavatkozást megelőzően Vállalkozó a megoldás tesztjét tesztkörnyezetben bemutatta Megrendelő részére, és a Megrendelő azt írásban elfogadta.
- 3.4.7 Vállalkozó köteles a problémák kezelését a hibajegykezelő rendszerben dokumentálni, oly módon, hogy a hibajegynek tartalmaznia kell azt, hogy az adott probléma megoldását Vállalkozó mikor, milyen megoldással, hogyan, milyen időráfordítással valósította meg. A dokumentációnak tartalmaznia kell a probléma megoldásának technikai és funkcionális leírását, továbbá a fejlesztői tesztelés eredményeit. Amennyiben a probléma kezelése a Rendszer dokumentációjának frissítését is igényli, Vállalkozó köteles ezt is elvégezni és a frissített dokumentációt átadni Megrendelő részére.
- 3.4.8 Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó jótállási hibajavítási kötelezettségére – hacsak a jelen Szerződés eltérően nem rendelkezik - megfelelően irányadók a jelen 3. fejezet rendelkezései. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Vállalkozó ezen hibajavítási kötelezettsége után nem jogosult díjazásra.
- 3.5 Megrendelő hozzájárul a Vállalkozó szerződésszerű teljesítése érdekében, ha Vállalkozó probléma megoldására irányuló, illetőleg a jelen szerződés tárgyát képező egyéb tevékenysége kizárólag helyszíni támogatás útján teljesíthető szerződésszerűen, a Megrendelő az általa megjelölt helyszínen történő teljesítés feltételei közül a helyiséget, villanyáramot és más közműveket térítésmentesen biztosítja Vállalkozó részére, valamennyi egyéb feltételt a Vállalkozó köteles biztosítani a saját költségére és kockázatára.
- 3.6 Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó a Szoftverkövetési tevékenysége körében vállalja, hogy az üzemeltetési feladat zavartalan ellátása érdekében a szükséges szoftverfrissítési feladatokat ellátja, a szoftvereket a megfelelő eszközökre telepíti, erről a Megrendelőt előzetesen és a telepítést követően is értesíti, valamint minden esetben átadja a kapcsolódó dokumentációt Megrendelő részére, beleértve a Standard Szoftver gyártója által kibocsátott termékfrissítéseket, javító- vagy más legfrissebb verziókat, karbantartó- illetve szervizcsomagokat, továbbá olyan technológiai fejlesztéseket, melyek nélkülözhetetlenek a folyamatosan változó operációs rendszerek, böngészők, stb. követelményeinek való megfeleléshez.

- 3.7 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Megrendelő nem biztosít (tovább) fejlesztési és / vagy más kizárólagosságot a Vállalkozó számára az Üzemeltetés időtartamára.
- 3.8 A Vállalkozó a tárgyhavi üzemeltetési tevékenysége elismertetése érdekében köteles havonta, a tárgyhónapot követő hó 10. (tizedik) napjáig a szerződés 2. mellékletében meghatározott forma szerinti Havi üzemeltetési jelentést készíteni. A Havi üzemeltetési jelentés tartalmazza a Vállalkozó által az adott hónapban az üzemeltetési tevékenység keretében teljesített feladatokat, az időráfordítást valamint a következő hónapra tervezett feladatokat, a felmerült problémákat, kockázatokat és aktuális hibastatisztikát.

#### **4. Teljesítési határidő**

A KAPELLA Menetvonal-igénylő Informatikai Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet) és a hozzá kapcsolódó interfészek, a Díjképző Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet), valamint az Iktató Rendszer (üzemi, teszt és dev környezet), és ezen Rendszerek működését biztosító adatbázisok, és hardverek üzemeltetésére, és monitorozására vonatkozóan a teljesítési határidő a szerződéskötéstől számított 12, azaz tizenkét hónap. Az üzemeltetési feladat keretében elvégzendő hardver cserével kapcsolatos feladatok pontos tartalmáról és azok ütemezéséről Felek külön állapotnak meg.

#### **5. A Megrendelő egyéb feladatai, kötelezettségei és jogai**

- 5.1 Megrendelő köteles a Vállalkozó szerződésszerű teljesítéséhez szükséges adatok, információk Vállalkozó részére – ésszerű határidőn belül – történő rendelkezésre bocsátására.
- 5.2 Megrendelő kötelezi magát arra, hogy kölcsönösen együttműködik Vállalkozóval a szerződés teljesítésében, vállalja továbbá az együttműködés feltételeinek Megrendelő oldaláról történő biztosítását.
- 5.3 Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a Vállalkozó által – szerződésszerű teljesítése érdekében – kezdeményezett egyeztetést a kezdeményezésről történt értesülést követő 5 munkanapon belül biztosítja, Vállalkozó teljesítésének előrehaladásához szükséges döntéseket a megfelelő időben meghozza.
- 5.4 Megrendelő tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha késedelmesen vagy hibásan teljesíti adatszolgáltatási vagy egyéb közreműködési kötelezettségét, illetőleg igény meghatározását a Vállalkozó számára, úgy az adott körben a Vállalkozó egyidejű késedelmét kizárja.

- 5.5 Megrendelő köteles Vállalkozó készre jelentését követően jelen szerződés rendelkezéseinek megfelelően átvenni Vállalkozótól a teljesítést, köteles továbbá jelen szerződés rendelkezéseinek megfelelően megfizetni a szerződésszerű teljesítés ellenértékét.
- 5.6 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi olyan feltétel biztosítása és / vagy kötelezettség teljesítése, amelyet a jelen Szerződés nem tesz kifejezetten Megrendelő kötelezettségévé a Vállalkozót terheli saját költségére és kockázatára.
- 5.7 A Megrendelő – akár személyesen, akár az általa bevont harmadik személy útján - jogosult teljes körűen ellenőrizni a Vállalkozó teljesítését.
- 5.8 Megrendelő jogosult egyeztetéseket kezdeményezni a Vállalkozóval a szolgáltatási színvonal növelése érdekében. Vállalkozó köteles a Megrendelő kezdeményezésének eleget tenni.
- 5.9 Megrendelő jogosult a jelen Szerződés és/vagy a vonatkozó jogszabályok által biztosított valamennyi egyéb jogát megfelelően gyakorolni.
- 5.10 Amennyiben Megrendelő megítélése szerint a Vállalkozó valamely munkavállalója, megbízottja, alvállalkozója nem felel meg a jelen Szerződésben rögzített elvárásoknak, a jelen Szerződésben foglaltakat megsérti, vagy munkavégzése bármely egyéb okból nem felel meg a jelen Szerződésben foglaltaknak, a Megrendelő jogosult a Vállalkozótól más munkavállaló rendelkezésre bocsátását kérni.

Felek rögzítik, hogy a jelen 5.10 pontban foglaltak semmilyen esetben sem kötelezhetik a Vállalkozót az érintett munkavállaló, megbízott, alvállalkozó jogviszonyának megszüntetésére.

## **6. Vállalkozó egyéb kötelezettségei**

- 6.1. Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy működése során olyan folyamatokat alkalmaz, amelyek biztosítják, hogy a jelen Szerződés rendelkezéseinek és a kor műszaki, technikai színvonalának, valamint a vonatkozó jogszabályi és hatósági előírásoknak megfelelően lássa el a jelen Szerződés szerinti feladatait.
- 6.2 Vállalkozó köteles biztosítani a jelen Szerződésben rögzített szolgáltatások teljesítéséhez szükséges személyzetet, felszerelést, eszközöket, anyagokat és mindazon egyéb feltételt, melynek biztosítását a jelen Szerződés nem teszi kifejezetten a Megrendelő kötelezettségévé.

- 6.3 Vállalkozó helyszíni munkavégzés esetén köteles a Megrendelő előírásait maradéktalanul betartani.

Vállalkozó köteles tájékoztatni munkavállalóit arról, hogy adataik rögzítésre kerülhetnek a Megrendelő és / vagy a Helyszínen működő biztonsági szolgálat által.

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy azon munkavállaló, aki a jelen 14.3 pontban foglalt rendelkezéseket nem fogadja el, illetve nem teljesíti, nem foglalkoztatható a Helyszínen.

- 6.4 Vállalkozó köteles a Helyszínen foglalkoztatott munkavállalóival szemben valamennyi munkajogi – ideértve különösen, de nem kizárólag a munkarendre, munkaidőkeretre, pihenőidőre, diszkrimináció tilalmára vonatkozó - előírást betartani. Vállalkozó a Helyszínen a megfelelő hatóságok felé bejelentett munkavállalókat foglalkoztathat.
- 6.6 A Vállalkozó a hivatkozott szabályzatokon túl is köteles betartani Megrendelő Informatikai Biztonsági Szabályzatát, mely a jelen Szerződés 3. sz. mellékletét képezi és amely jelen Szerződés aláírásakor hatályos verziója elektronikus adathordozón átadásra került a Vállalkozó részére a jelen Szerződés aláírásával egyidejűleg.
- 6.7 Vállalkozó köteles a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a Kbt. 125. § (5) bekezdése szerinti ügyletekről az ajánlatkérőt haladéktalanul értesíteni.
- 6.8 Vállalkozó nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a nyertes ajánlattevő adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.
- 6.9 Vállalkozó köteles haladéktalanul írásban felhívni Megrendelő figyelmét arra, ha Megrendelő szakszerűtlen utasítást ad. Vállalkozó felelős az ennek elmulasztásából fakadó károkért.

## **7. Vagyoni jogok, Felhasználási jog**

- 7.1. Szerződő felek megállapodnak, hogy az üzemeltetési tevékenység elvégzett olyan feladatok esetében, melyek teljesítése önálló jogi védelmet élvező fejlesztést eredményez, a Vállalkozó az Üzemeltetési Díj megfizetése ellenében a fejlesztésre vonatkozó szerzői vagyoni jogot átruházza a Megrendelőre. Az átruházott szerzői vagyoni jog a Megrendelőt kizárólagosan, időbeli és területi, valamint bármely egyéb korlátozás nélkül illeti meg.

- 7.2. Szerződő felek a fentieknek megfelelően rögzítik, hogy az üzemeltetési szerződés keretében elvégzett olyan feladatot, mely teljesítése önálló jogi védelmet élvező fejlesztést eredményez – Vállalkozó semminemű olyan joggal nem rendelkezik, amely kizárná vagy korlátozná, hogy Megrendelő a Rendszerrel szabadon rendelkezzen, ideértve annak saját maga vagy megrendelése alapján harmadik személy általi továbbfejlesztését, átdolgozását, ill. üzemeltetését is.
- 7.3. Szerződő felek fentiekén túlmenően kifejezetten rögzítik, hogy a jelen szerződés tárgyát képező Rendszer részét képező adatbázisban szereplő adatvagyon a Megrendelő kizárólagos tulajdona.

## **8. Ellenérték, fizetési feltételek**

- 8.1. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozót a jelen szerződés 2. pontjában meghatározott üzemeltetési feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenértékeként havonta átalánydíjként 3 025 000,- Ft +Áfa, azaz Hárommillió-huszonötezer forint + általános forgalmi adó összegű díjazás illeti meg.

Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés 4. pontjában rögzített, az üzemeltetési feladat keretében Vállalkozót az elvégzendő hardver csere ellenértékeként egy összegben 4 500 000,- Ft + Áfa, azaz Négymillió-ötszázezer forint + általános forgalmi adó összegű díjazás illeti meg.

Az üzemeltetési feladat keretében elvégzendő hardver cserével kapcsolatos feladatok pontos tartalmáról és azok ütemezéséről Felek külön állapodnak meg.

Felek rögzítik, hogy Vállalkozót az itt meghatározott díjon felül további díjazás vagy költségtérítés nem illeti meg.

Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés alapján kiállított valamennyi számla vonatkozásában a kifizetésre a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdésében foglaltak szerint kerül sor az alábbiak szerint.

- 8.2. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a jelen fejezetben meghatározott vállalkozói díj megfizetésére irányuló kötelezettségét a szerződésszerűen kiállított számla alapján, banki átutalás útján köteles teljesíteni a Vállalkozó számlán feltüntetett bankszámlaszámára történő átutalás útján.
- 8.3. Felek kifejezetten rögzítik, hogy Megrendelő csak abban az esetben köteles a vállalkozói díj megfizetésére irányuló kötelezettségét teljesíteni, ha Vállalkozó a számlához mellékelte a jelen szerződés 3.8. pontjában hivatkozott teljesítés-igazolást, valamint a havi üzemeltetői jelentést.

- 8.4. Felek rögzítik, hogy az esetleges – Vállalkozó érdekkörén kívüli okból felmerülő – hardver meghibásodások esetén a hardver javításának, pótlásának költsége a Megrendelőt terheli, amely költségről a Vállalkozó előzetesen köteles egyeztetni a Megrendelővel.
- 8.5. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő fizetési késedelem esetén késedelmi kamat fizetésére köteles, melynek mértéke a Ptk. 6:155 §-ában meghatározott mérték.
- 8.6. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Vállalkozó tevékenysége ellenértékére vonatkozó információkat a Kbt. által rögzítettek szerint kezelik.

## **9. Hatálybalépés, a szerződés időtartama, megszűnés**

- 9.1. A jelen Szerződés a hatálybalépéstől számított 12 havi időtartamra jött létre. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés hatályba lépésének időpontja: 2014. november 1.

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződés az alábbiakban meghatározott okok bekövetkezése esetén – a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozattal – azonnali hatályú felmondás útján szüntethető meg.

Felmondási ok a Megrendelő részéről:

- a) Megrendelő jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha a Vállalkozó a Megrendelő erre vonatkozó írásbeli figyelmeztetése és a szerződésszerű teljesítésre a Megrendelő által meghatározott ésszerű póthatáridőn belül sem teljesíti a jelen szerződés alapján fennálló lényeges kötelezettségeit.
- b) Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani a jelen szerződést abban az esetben, ha a Vállalkozó ellen az illetékes bíróság jogerősen csőd- vagy felszámolási eljárás lefolytatását rendeli el, és ennek következtében megítélése szerint bizonytalanná válik a Vállalkozó további szerződésszerű teljesítése.
- c) Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani a jelen szerződést abban az esetben, ha a Vállalkozó késedelme eléri a kötbérmaximumként meghatározott mértéket.
- d) Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani a jelen szerződést abban az esetben, ha a Vállalkozó a jelen szerződésben meghatározott titokvédelmi előírásokat megszegi.
- e) Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani a jelen szerződést vállalkozó által a Megrendelő vagy Megrendelő szerződő partnerei jó hírnevét, harmadik személyekkel fennálló üzleti kapcsolatát veszélyeztető magatartás tanúsítása esetén.



Felmondási ok a Vállalkozó részéről:

- a) A Vállalkozó jogosult azonnali hatállyal felmondani a jelen szerződést abban az esetben, ha a Megrendelő ellen az illetékes bíróság jogerősen csőd- vagy felszámolási eljárás lefolytatását rendeli el, és ennek következtében a Vállalkozó megítélése szerint bizonytalanná válik a teljesítés elfogadása és annak ellenértékének a Megrendelő, illetve a Megrendelő képviselőjét a későbbiekben ellátó felszámoló által történő megfizetése.
  - b) Vállalkozó jogosult azonnali hatállyal felmondani a jelen Szerződést a Megrendelő 30 napot meghaladó fizetési késedelme esetén.
  - c) A Vállalkozó jogosult azonnali hatállyal felmondani a jelen szerződést, amennyiben Megrendelő a jelen szerződésben meghatározott titokvédelmi előírásokat megszegi.
- 9.2. Ha a teljesítési határidő lejárt előtt nyilvánvalóvá válik, hogy olyan számottevő késedelem fog bekövetkezni, amely miatt a teljesítés a Megrendelőnek már nem áll érdekében, a Megrendelő a szerződéstől jogosult elállni és a szerződésszegésre vonatkozó szabályok szerint kártérítést követelni.
- 9.3. Azonnali hatályú felmondás kezdeményezése esetén Szerződő Felek az írásbeli nyilatkozat kézhezvételétől számított két munkanapon belül egyeztetésre kötelesek. Amennyiben az egyeztetés három munkanapon belül nem vezet eredményre, felek kötelesek egymással további három munkanapon belül elszámolni.
- 9.4. A Kbt. 125. § (5) bekezdése alapján a Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha
- a) a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek
  - b) a Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek

Felek rögzítik, hogy a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti felmondás esetén a Vállalkozó a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

Felek megállapodnak, hogy jelen szerződés megszűnése esetén mindkét fél haladéktalanul köteles a jelen szerződés teljesítésével összefüggésben birtokába jutott valamennyi okiratot saját költségén a másik fél birtokába visszabocsátani.

- 9.5. Felek megállapodnak, hogy minden a jelen szerződés hatálybalépését megelőzően még hatályban lévő, a jelen szerződés tárgyával megegyező tárgyú, köztük fennálló szerződést közös akarattal megszüntetnek azzal, hogy az azokban rögzített feladatokat jelen szerződés hatálya alá tartozónak minősítik. A hivatkozott szerződések megszüntetésével kapcsolatban Feleknek egymással szemben további követelése nincs.

## **10. Szavatossági felelősség**

- 10.1. Vállalkozó a jelen szerződés tárgyát képező feladat hibátlan teljesítéséért a szerződés megszűnését követő 6 hónapig terjedő jótállást vállal. Ennek ideje alatt vállalja azt, hogy az általa teljesített feladattal összefüggésben felmerült hiba Megrendelő részéről történő jelzésének kézhezvételét követően a hibát a 3.4.4.1.1 - 3.4.4.1.3 pontokban rögzített határidők szerint elhárítja.
- 10.2. Ha a szerződés tárgyát képező feladat teljesítése során a körülmények arra engednének következtetést, hogy a teljesítés hibás lesz, a Megrendelő a fogyatékoság kiküszöbölésére tűzött megfelelő határidő sikertelen eltelte után gyakorolhatja a hibás teljesítésből eredő jogokat.
- 10.3. Felek megállapodnak, hogy abban az esetben, ha Vállalkozó nem kezdi meg a probléma megoldására irányuló kötelezettsége teljesítését a jelen szerződés 6. pontjában meghatározott válaszidőn belül, vagy Megrendelő a probléma megoldása késedelmes teljesítésének Vállalkozó által megjelölt indokát nem fogadja el, illetőleg Vállalkozó elmulasztja a póthatáridő teljesítését is, valamint Vállalkozó a jelen szerződés tárgyát képező egyéb feladatot neki felróható ok miatt késedelmesen teljesíti, Megrendelő késedelmi kötbér felszámítására jogosult.

A kötbér alapja a jelen szerződés tárgyát képező feladat teljesítésének jelen szerződés 8.1. pontjában meghatározott üzemeltetési feladat havi nettó ellenértékének a probléma által érintett informatikai rendszerre eső része. A 8.1 pontban meghatározott üzemeltetési feladat havi nettó ellenértékének a kötbér számítás szempontjából történő megoszlása a három üzemeltetett rendszer esetében: KAPELLA – 80%, Díjképző Rendszer – 13%, Iktató Rendszer 7%. A kötbér mértéke pedig minden késedelemmel érintett 24 óra után 1 %, a jelen szerződés 3.4.4.1.1 - 3.4.4.1.3 pontjaiban a kritikus hiba tekintetében meghatározott időtartam túllépése esetén minden megkezdett óra után 0,5 %.

A késedelmi kötbér maximuma a feladat teljesítésének jelen szerződés 8.1. pontjában meghatározott havi nettó ellenértéke 25%-ának megfelelő összeg.

A jelen szerződés 3.4.4.1.1 -3.4.4.1.3 pontokban meghatározott rendelkezésre állási kötelezettség nem teljesítése esetén, azaz abban az esetben, ha a rendelkezésre állás nem éri el a jelen szerződés 3.4.4.1.1 - 3.4.4.1.3 pontokban meghatározott vállalt értéket, vagyis az egyedi hibák miatti összes szolgáltatás kiesési idő meghaladja a jelen szerződés 3.4.4.1.1 - 3.4.4.1.3 pontokban vállalt havi kiesési időtartamot, a kötbér mértéke a jelen szerződés 8.1. pontjában meghatározott havi nettó átalánydíj 5 %-a. A kötbér nem haladhatja meg a jelen szerződés 8.1. pontjában meghatározott havi átalánydíj nettó összegének 25 %-át.

A kötbér számításánál a jelen (10.3) pont második bekezdésében rögzített, az üzemeltetett rendszerek üzemeltetési díjhoz rendelt, a kötbérek számításának alapjául meghatározott aránya irányadó, a kötbérfizetési kötelezettség csak a rendelkezésre állási kötelezettség nem teljesítésével érintett rendszerre eső üzemeltetési díj után számítandó.

Felek rögzítik, hogy Megrendelő a kötbér megfizetésére vonatkozó igényét jogosult beszámítás útján érvényesíteni.

Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a késedelmi kötbér megfizetésére vonatkozó igényét háromhavonta összesíti és érvényesti Vállalkozóval szemben. A Megrendelő a Vállalkozó késedelmes teljesítése esetén követelheti a fenti kötbért meghaladó kárának a megtérítését is.

## **11. Kötbér és kártérítés**

11.1. A kötbér számításánál a 10.3 pont második bekezdésében rögzített, az üzemeltetett rendszerek üzemeltetési díjhoz rendelt, a kötbérek számításának alapjául meghatározott aránya irányadó, a kötbérfizetési kötelezettség csak a rendelkezésre állási kötelezettség nem teljesítésével érintett rendszerre eső üzemeltetési díj után számítandó. Vállalkozó a 2013. évi V. tv. Ptk.6:186. §-a szerinti kötbérfelelősséggel tartozik az alábbi szerződésszegések, hibás és / vagy késedelmes teljesítések miatt:

11.1.1. Szerződő felek megállapodnak, hogy amennyiben a Rendszerek Üzemeltetési tevékenysége körében a Vállalkozó elmulasztja a jelen Szerződés 3.4.4.1.1 - 3.4.4.1.3 pontjában meghatározott Válasz- és / vagy Megoldási időt a Kritikus hiba és/vagy súlyos hiba esetén legalább öt alkalommal, úgy Megrendelő a jelen Szerződés 8.1 pont szerinti havi Üzemeltetési Díj összege 5 %-ának (öt százalék) megfelelő összegű kötbérre jogosult. Amennyiben a Vállalkozó a várható késedelemről elvárható időben nem tájékoztatja a Megrendelőt, úgy az egyébként Vállalkozónak felróható késedelem esetén esedékes kötbér akkor is jár, ha a Vállalkozó a felelősség alól magát egyébként kimentí.

11.1.2. Szerződő felek megállapodnak a következő speciális kötbéresetekben:

b) Azon központi hardver eszköz kritikus hibái, melynek forrása a Vállalkozó által a következőkben felsorolt tevékenységek végzésére visszavezethető és ezek

bejelentésétől számítva több mint 60 percen túl fennáll, akkor a kötbér mértéke 100.000 Ft esetenként:

- helytelenül végrehajtott verziótelepítés
- helytelenül végrehajtott verzióváltás
- helytelenül végrehajtott műszaki javítás, karbantartás, felújítás, bővítés, telepítés
- helytelenül végrehajtott üzemeltetés, illetve üzemeltetési beavatkozás.

Megrendelő nem lép fel kötbér igénnyel, ha kimutathatóan hozzájárult a határidő túllépéséhez. Minden beavatkozás után a beavatkozást végző és a felhasználó, bejelentő közösen kötelesek ellenőrizni az alkalmazások működését.

- 11.2. Felek megállapodnak, hogy a kötbér az arra okot adó szerződésszegés bekövetkezésekor nyomban esedékes, azzal, hogy - hacsak Megrendelő írásban másként nem rendelkezik - a Felek a kötbérek tekintetében naptári havonta számolnak el egymással.
- 11.3. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Megrendelő jogosult a jelen Szerződés szerinti kötbéreket meghaladó kárainak érvényesítésére Vállalkozóval szemben.
- 11.4. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződésben rögzített szerződést biztosító mellékkötelezettségek kumulatívak és akár külön-külön, akár más jogorvoslatokkal együtt is alkalmazhatóak a jogorvoslatra jogosult Fél kizárólagos választása szerint.
- 11.5. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Megrendelő jogosult a kártérítés és / vagy kötbér iránti igényeit beszámítás útján is érvényesíteni a Vállalkozóval szemben a Kbt. 130. § (6) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén.
- 11.6. Felek az üzemeltetési tevékenység vagy új hardver környezetre való átállás során felmerülő esetleges késedelmek vonatkozásában a félreértések elkerülése érdekében az alábbiakat rögzítik:

A teljesítési határidőkbe nem számít be az adott munka elvégzését akadályozó, bizonyíthatóan a Vállalkozó felelősségi körén kívül bekövetkezett körülmények elhárításának időtartama, amennyiben az adott körülmény elhárítása a Vállalkozótól gondos eljárás mellett sem lett volna elvárható.

Ilyen körülménynek minősül a szerződés megkötésekor előre nem látható olyan lényeges körülmény, vagy esemény, amelyért a Vállalkozó bizonyíthatóan nem felelős, és amely a szerződés határidőben történő teljesítését megakadályozza, így különösen, ha

- a) a késedelem oka a Megrendelőnek a Vállalkozó teljesítéséhez szükséges egyeztetés, adatszolgáltatás késedelme, stb. (összefoglalóan a Megrendelői késedelem Ptk-ban meghatározott esetei);
- b) a késedelem oka a Vállalkozótól független a Megrendelővel létesített jogviszony alapján részt vevő harmadik személyek olyan magatartása, amely a Vállalkozó határidőben történő teljesítését késlelteti (összefoglalóan a Megrendelő érdekkörében/megbízásából eljáró harmadik személyek késedelmével/hibás teljesítésével okozott késedelem);

A Vállalkozó a fenti esetekben is csak akkor mentesülhet a késedelem következményei alól (különös tekintettel a szerződés szerinti késedelmi kötbér megfizetésének kötelezettségére), ha az okot adó körülményről a tudomásszerzést követően haladéktalanul, hitelt érdemlő módon, dokumentáltan tájékoztatta a Megrendelőt. Az írásbeli tájékoztatás kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül a Megrendelő írásban nyilatkozik az abban foglaltak elfogadása tárgyában, azzal, hogy a határidő elmulasztása nem eredményez jogvesztést Megrendelő számára. Amennyiben a tájékoztatás állításait a Megrendelő indokoltan vitatja, a teljesítési késedelem következményei alól a Vállalkozó nem mentesül.

A fenti késleltető körülményből eredő kárát az előző bekezdésben foglaltak teljesülése esetén a Megrendelő maga viseli, a Vállalkozó kártérítésre nem jogosult.

## **12. Szerződésmódosítás**

- 12.1. A jelen Szerződés módosítása vagy más megváltoztatása akkor tekinthető hatályosnak és érvényben lévőnek, ha írásban foglalva tartalmazza a módosítás idejét, a jelen Szerződésre való hivatkozást és mindegyik fél meghatalmazottjának aláírását.
- 12.2. Felek rögzítik, hogy szerződésmódosításra kizárólag a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény 132. §-ában foglalt feltételek szerint kerülhet sor.

## **13. Titoktartás**

- 13.1. Szerződő Felek rögzítik továbbá, hogy Vállalkozó jelen szerződésből eredő kötelezettségei teljesítése során a Megrendelő gazdasági tevékenységéhez, illetőleg a Megrendelő szerződő partnerei gazdasági tevékenységéhez kapcsolódóan üzleti titkokat ismer meg.
- 13.2. Szerződő Felek rögzítik, hogy jelen szerződés alkalmazása tekintetében üzleti titoknak minősül minden olyan gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó tény, információ, megoldás, irat vagy adat, melynek titokban maradásához a Megrendelőnek vagy

szerződő partnereinek méltányolható érdeke fűződik, valamint a jelen szerződés teljesítése során a Vállalkozó tudomására jutott mindennemű műszaki, gazdasági adat.

- 13.3. Vállalkozó köteles a Megrendelővel kötött szerződése teljesítése során tudomására jutott mindennemű üzleti titkot időbeli korlátozás nélkül megőrizni, továbbá jelen szerződés hatálya alatt tartózkodni attól, hogy a Megrendelő üzletfeleivel – Megrendelő tudta és beleegyezése nélkül – közvetlenül vagy közvetve üzleti kapcsolatot létesítsen.
- 13.4. Szerződő Felek rögzítik, hogy a titoktartási kötelezettség kiterjed mind Megrendelőre, mind a Megrendelővel üzleti kapcsolatban álló harmadik személyekhez kötődő üzleti titokra és banktitokra.
- 13.5. Szerződő Felek rögzítik, hogy Vállalkozó kötelezettségvállalása kiterjed minden alkalmazottjára, szerződő partnerére, akikkel jogviszonyt létesített, illetve kapcsolatba került.

Vállalkozó köteles a teljesítésben részt vevő alkalmazottjával a jelen szerződés tartalmának megfelelő felelősségvállaló nyilatkozatot aláírtni.

Vállalkozó a feladat teljesítésébe csak olyan alvállalkozót vonhat be, aki a jelen szerződés tartalmának megfelelő titoktartási nyilatkozatot ad a Megrendelő részére.

- 13.6. Felek megállapodnak, hogy a másik féltől kapott, üzleti titkot képező információkat Vállalkozó csak a szerződés teljesítéséhez, illetőleg Megrendelő csak a megvalósításhoz, üzemeltetéshez és karbantartáshoz szükséges mértékben használhatja fel.

#### **14. Együttműködés és kapcsolattartás a Szerződő Felek között**

- 14.1. Jelen szerződés teljesítésével kapcsolatosan a felek az alábbiak szerint jelölik ki azokat a személyeket, akik a szerződés tárgyát képező körben nyilatkozattételre és eljárásra teljes jogkörű felhatalmazással rendelkeznek:

Vállalkozó részéről: Bősze Domonkos  
Tel.: +36 1 20 280 7494

Megrendelő részéről: Szlatényi Miklós  
Telefon: (06-1)-301-9912  
Email: [szlatenyim@vpe.hu](mailto:szlatenyim@vpe.hu)

- 14.2. Az üzemeltetés során Vállalkozó 7x24 órás rendszerfelügyeleti tevékenységet ellátó munkatársainak elérhetőségeit a 4. számú melléklet tartalmazza.

- 14.3. Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés teljesítése során joghatályos nyilatkozat kizárólag írásban – ideértve, de nem kizárólag postai úton megküldött levél, személyesen kézbesített levél, távirat, telefax, e-mail etc. – tehető.

## **15. Egyéb rendelkezések**

- 15.1. Felek megállapodnak, hogy a 3.4.4.1.2 pont B kategóriájúként megjelölt időszakából az üzemeltetés időtartama alatt összességében 30 munkanap az A kategóriába sorolható többletfizetési és indokolási kötelezettség nélkül. A munkanapok átsorolására vonatkozó időtartamról (a kezdő és záró időpont megjelölésével) Megrendelő legalább 10 munkanappal a kezdő időpont előtt írásban tájékoztatja a Vállalkozót. Az átsorolás elfogadásról Vállalkozó Megrendelő tájékoztatásának kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül nyilatkozni köteles.
- 15.2. A Vállalkozó, a jelen Szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy teljes mértékben ismeri és a szerződés teljesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi, és elfogadja a Szerződés tárgyát, illetőleg annak megvalósítását és a jelen Szerződés egyéb feltételeit valamint a jelen Szerződést érintő valamennyi Európai Uniós és magyar jogszabályt.
- 15.3. A Szerződés a Felek teljes, érvényes és a jelen Szerződés aláírásának napjától hatályos megállapodását tartalmazza.
- 15.4. A Felek a jelen Szerződés alapján létrejövő jogviszonyukban független Szerződő felek. A Felek egyike sem jogosult arra, hogy a Szerződéssel összefüggésben a másik Fél képviselőjének tüntesse fel magát, ilyen minőségben járjon el, továbbá, hogy a Szerződésre hivatkozással, vagy egyébként olyan megállapodást kössön harmadik személyekkel, amely az Ajánlattételi felhívásban és dokumentációban és / vagy a tárgyalási jegyzőkönyvekben és / vagy a Vállalkozási Szerződés végleges ajánlatában és / vagy a Szerződésben foglaltakkal, illetőleg a vonatkozó Európai Uniós és magyar jogszabályokkal össze-egyeztethetetlen, illetve a Szerződés megfelelő teljesítését veszélyeztetheti.
- 15.5. Szerződő felek kölcsönösen kijelentik, hogy rendelkeznek a jelen Szerződés megkötéséhez szükséges felhatalmazásokkal, és a jelen Szerződésben rögzített kötelezettségeik szerződésszerű teljesítéséhez szükséges erőforrásokkal, feltételekkel.
- 15.6. Szerződő felek kijelentik, hogy a Szerződés teljesítése során egymással a Szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon megfelelően kölcsönösen együttműködnek, és a másik Fél szerződésszerű teljesítésének elősegítése érdekében úgy járnak el, ahogy az tőlük a mindenkori helyzetben – különös figyelemmel a jelen Szerződés előírására - elvárható.

## **16. Mellékletek**

- 16.1. Jelen Szerződés elválaszthatatlan részeit képezik az alábbi mellékletek:





A szerződés 1. Műszaki Leírás és 3. Informatikai Biztonsági Szabályzat számú melléklete a  
csatolt 8318...13ND...14499..... sorszámú CD-n található

*Uwe...*

*HT*

..... üzemeltetői státuszjelentés – Év/Hó

---

**Tárgydőszak:** 201... .. – .....

---

**Készítés dátuma:** 201.... ..

---

**A jelentést készítette:**

---

**Tartalomjegyzék**

1.	Üzemeltetési tevékenységek, váratlan, nem tervezett események, szolgáltatás-kiesések..	2
1.1	Szerverek rendelkezésre állása .....	2
1.2	Nem tervezett üzemi események, szolgáltatás-kiesések.....	2
1.3	Tervezett üzemi események.....	2
1.4	Kritikus hibák (folyamatban lévők).....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
1.5	Hibajegyek statistikája.....	2
1.6	Egyéb elvégzett üzemeltetési tevékenységek .....	2
1.7	A következő hónapra tervezett, üzemeltetéssel kapcsolatos munkák .....	3
1.8	Egyéb üzemeltetéssel kapcsolatos megállapítások .....	3
1.9	Interfész hibák statisztikája .....	3
2.	Döntést, intézkedést igénylő kérdések, felmerült problémák, kockázatok .....	3
3.	Egyéb.....	3

## 1. Üzemeltetési tevékenységek, váratlan, nem tervezett események, szolgáltatás-kiesések

### 1.1 Szerverek rendelkezésre állása

Ennek megfelelően a rendelkezésre állási idők aktuális adatai:

Szerződés szerinti rendelkezésre állás (éves)		%
SLA szerinti lehetséges nem tervezett össz leállási idő (éves)		óra
Aktuális hónapban nem tervezett leállási idő		óra
Göngyölt nem tervezett leállási idő		óra
Maradék		óra
Aktuális hónapban nem tervezett leállási idő (SLA-t nem érinti)		óra

### 1.2 Nem tervezett üzemi események, szolgáltatás-kiesések

Nem tervezett üzemi események:

Szolgáltatás kiesések

### 1.3 Tervezett üzemi események

### 1.4 Hibajegyek statistikája

Azonosító	Megnevezés	Típus	Státusz	Bejelentés időpontja	Tervezett kibocsátási idő	Kibocsátási idő	Megjegyzés

### 1.5 Egyéb elvégzett üzemeltetési tevékenységek

Itt szükséges szerepeltetni a teljesítmény és rendelkezésreállási riportokat. A grafikonok alá kérünk pár mondatos értelmező szöveget.

**1.6 A következő hónapra tervezett, üzemeltetéssel kapcsolatos munkák**

**1.7 Egyéb üzemeltetéssel kapcsolatos megállapítások**

**1.8 Interfész hibák statisztikája**

**2. Döntést, intézkedést igénylő kérdések, felmerült problémák, kockázatok**

**3. Egyéb**

**Vállalkozó 7x24 órás rendszerfelügyeleti tevékenységet ellátó  
munkatársainak elérhetőségei**

**Marossy Szabolcs**

**Üzemeltetési vezető**

**PEGAConsult Kft.**

Mobile: +36) 30 218 7205

Fax: +36) 1 225 3641

mailto: szabolcs.marossy@pega.hu

**Kátay László**

**üzemeltetési munkatárs**

**PEGAConsult Kft.**

Mobile: +36) 20 244 2024

Fax: +36) 1 225 3641

mailto: laszlo.katay@pega.hu