

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

„Az FKF Nonprofit Zrt.-nél üzemeltetett LIBRA6i rendszer és Oracle technológiai termékek meglévő gyártói licenz support és üzemeltetési támogatási feladatainak megvalósítása tárgyában”

tárgyában kiírt közbeszerzési eljárás alapján

amely létrejött egyrészről a

Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

Székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.

Képviseli: Csontos István vezérigazgató

Cégjegyzék szám: 01-10-043157

Adóigazgatási szám: 12166602-2-44

Pénzforgalmi jelzőszám: 10102093-05086900-05000005

mint Megrendelő (a továbbiakban **Megrendelő**),

másrészről az

Cégnév: LIBRA SZOFTVER Fejlesztő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1113 Budapest, Karolina út 65.

Képviseli: Faur Kálmán vezérigazgató

Cégjegyzék szám: 01-10-045373

Adóigazgatási szám: 13649234-2-43

Pénzforgalmi jelzőszám: 10700536-48144500-51100005

mint Szolgáltató (a továbbiakban **Szolgáltató**)

a - továbbiakban együttesen Szerződő Felek - között, alulírott helyen és napon, az alábbi tartalommal.

ELŐZMÉNYEK

Megrendelő, mint Ajánlatkérő közbeszerzési eljárást indított „**K1536 LIBRA 6i rendszer és Oracle technológiai termékek**” biztosítása tárgyában.

Jelen szerződés Megrendelő 2015.08.25. napján 87/49275-1/2015. számon megküldött ajánlattételi felhívása és dokumentációja, valamint Szolgáltató 2015.09.11.-én kelt ajánlata és a 2015.09.30.-án megtartott tárgyalás alapján készült.

A közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Kbt.) szerinti eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek a jelen Szerződés elválaszthatatlan részeit képezik, azzal együtt olvasandók és értelmezendők, különös tekintettel az alábbi dokumentumokra:

- Megrendelő által kiírt közbeszerzési eljárás Ajánlattételi Felhívása és Dokumentációja,
- a Szolgáltató nyertes ajánlata.

Az említett dokumentumok fizikailag ugyan nem kerülnek csatolásra a szerződés törzsszövegéhez, ám a Felek számára ismert azok tartalma. A fenti dokumentumok közötti, ugyanazon kérdésre vonatkozó bármely eltérés, ellentmondás, értelmezési nehézség esetén a dokumentumok hierarchiája a következő: jelen szerződés Ajánlattevő által az ajánlattételkor elfogadott szövege, értelemszerűen kiegészítve az Ajánlattevő nyertes ajánlatában foglaltakkal; az Ajánlattevő nyertes ajánlata, az Ajánlati Felhívás és az Ajánlatkérési Dokumentáció. Amennyiben a szerződés végleges szövege és az Ajánlattevő nyertes ajánlata között ellentmondás van, úgy Ajánlattevő nyertes ajánlatában foglaltak az irányadók

Az eljárás dokumentumaiban foglalt jogi, szavatossági, mennyiségi és minőségi feltételek a Szolgáltatóra nézve kötelező érvényűek a szerződés időtartama alatt.

1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Szolgáltató feladata a Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság által üzemeltetett LIBRA 6i rendszer és Oracle technológiai termékek meglévő gyártói licenz support és üzemeltetési támogatási feladatainak megvalósítása az alábbiakban részletezett információk szerint:

- a LIBRA6i rendszerhez, integráltan kapcsolódó mérlegkezelő interfészek meglévő gyártói licenzeire support nyújtása, különös tekintettel a TARA modulra,
- az éles és a teszt rendszeren futó LIBRA6i alkalmazások supportja, illetve a LIBRA6i rendszer működtetéséhez szükséges valamennyi adatbázis supportja,
- az üzemeltetés támogatás keretében hibaelhárítási, segítségnyújtási, karbantartási, fejlesztési szolgáltatások biztosítása, amelyek igénybevételével elháríthatóak a rendszer esetleges üzemzavarai, átvehető és bevezethető a rendszer javított, illetve továbbfejlesztett változatai, kihasználhatók a rendszer adta költséghatékony üzemeltetés lehetőségei, továbbá biztosítható a rendszer megfelelése a mindenkori jogszabályi elvárásoknak.

A feladatok részletesen:

Libra6i támogatás és követés:

- LIBRA alkalmazások támogatása, hot-line telefonos szolgáltatás biztosítása, proaktív (hibamegelőző) és reaktív (hibaelhárító) szolgáltatások az 1. sz. Mellékletben meghatározottak szerint,
- LIBRA alkalmazások és adatbázis környezet jogszabályi változásainak követése a 2. sz. Mellékletben meghatározottak szerint,

Napi tanácsadói és fejlesztési szolgáltatás:

- Bővítések és új LIBRA funkciók megvalósítása a Megrendelő meghatározása és megrendelése alapján, valamint konzultációs tevékenység biztosítása Megrendelő számára megrendelésre a 3. sz. Mellékletben meghatározottak szerint.

Oracle RDBMS és iAS support:

- LIBRA alkalmazáshoz kapcsolódó Oracle Adatbázis (RDBMS) licence
- LIBRA alkalmazáshoz kapcsolódó Oracle Internet Application Server (iAS) licence

LIBRA alkalmazáshoz kapcsolódó Oracle Internet Application Server (iAS) licence LIBRA6i rendszerek felsorolása

- LIBRA Alkalmazói alaprendszer (Telep)
- LIBRA-City (menetlevél funkció – 42 felhasználóra)
- LIBRA-Szerviz (gépjármű karbantartás – 40 felhasználóra)
- LIBRA-Álló (tárgyi eszközök kezelése – 5 felhasználóra)
- LIBRA-Totál (közüzemi ügyvitel – 60 felhasználóra)
- LIBRA-Tara (hulladékkezelés – 10 felhasználóra)
- LIBRA-Kassza (pénztár – 10 felhasználóra)

továbbá támogatás a Total és Tara modulok használatához szükséges

- LIBRA-Számla
- LIBRA-Likvid
- LIBRA-CashCenter
-

Feladat szakmai megfogalmazása

FKF Nonprofit Zrt. a meglévő funkcióinak szélesebb körű használatbavételét tervezi, elsősorban a felhasználói információs igények jelentős mértékű bővülésének, fejlődésének kielégítése érdekében.

Meglévő végfelhasználói licenzek

Megnevezés	Egyidejű felhasználók száma	Licenz időtartama
LIBRA6i – Alkalmazói alaprendszer	-	Örökös

(Telep)		
LIBRA6i – Menetlevél funkció (City) modul	42 felhasználó	Örökös
LIBRA6i – Gépjármű karbantartás (Szerviz) modul	40 felhasználó	Örökös
LIBRA6i – Tárgyi eszköz (Álló) modul	5 felhasználó	Örökös
LIBRA6i – Közütemi ügyvitel (Total) modul	60 felhasználó	Örökös
LIBRA6i – Hulladékkezelés (TÁRA) modul	10 felhasználó	Örökös
LIBRA6i KASSZA (Pénztár)	10 felhasználó	Örökös
LIBRA6i - Számla	Nem licenz köteles termék	
LIBRA6i – Likvid	Nem licenz köteles termék	
LIBRA6i - CashCenter	Nem licenz köteles termék	

Megnevezés	Metrika	Felhasználók száma	Licenz időtartama
Oracle Database Enterprise Edition	Processzor	4 processzor	Örökös
Internet Application Server Enterprise Ed.	Processzor	4 processzor	Örökös

A terméktámogatás módszerei, részletezése

A Szolgáltatónak rendelkeznie kell kiépített on-line módon üzemelő helpdesk rendszerrel, amely alkalmas a lejelentett hibák, fejlesztések (új igények) állapotának nyomon követésére, listázására, ezzel tudásbázist biztosítva a későbbiekben jelentkező hibák hatékonyabb megoldásában. Szolgáltató biztosítja a rendszerhez különböző szintű jogosultsági hozzáférést, az FKF Nonprofit Zrt. korlátozott számú (3 fő) munkatársának.

Ezen rendszerből kinyerhető listák alapján havonta előre meghatározott időpontokban történik a rendszerbe lejelentett hibák állapot követése.

A hibabejelentések kezelésére szervezeti struktúra kialakítása szükséges.

A problémákat súlyossági szint alapján csoportokba kell rendezni 1-től 4-ig. (Az 1-es szint a kritikus problémát jelzi.)

A súlyossági szint a probléma üzleti kihatásait jelzi, valamint meghatározza mindkét fél részéről a probléma megoldásához szükséges erőforrások szintjét.

1-es szint: A LIBRA6i rendszer alapvető funkciói oly mértékben sérültek, hogy a munkát nem lehet megfelelően folytatni. A működés kulcsfontosságú és vészhelyzet állt elő. Bejelentést követő 2 órán belüli rendelkezésre állás szükséges, ami a hibaelhárítás megkezdését és a megoldásig magas szintű problémakezelést jelent.

2-es szint: A probléma a funkcionalitások súlyos veszteségéhez vezet. A működés csak korlátozott keretek között folytatódhat. Munkaidőben (7:30-17:00 óra) történő bejelentésnél két órán belül vissza kell igazolni a hibaelhárítás megkezdését, míg munkaidőn túl, illetve munkaszüneti és ünnepnapokon a következő munkanap 9 óráig kell visszaigazolni a hibaelhárítás megkezdését.

A 2-es szintű hibákat a bejelentéstől számított 72 órán belül meg kell oldani.

3-as szint: A probléma csak kisebb funkcionalitási veszteséget, csekély kényelmetlenséget okoz. Munkaidőben történő bejelentésnél 24 órán belül vissza kell igazolni a hibaelhárítás megkezdését, míg 5 munkanapon belül a hibát el kell hárítani.

4-es szint: A probléma nem okoz veszteséget a normális működésben. A bejelentéstől számított 48 órán belüli reakció szükséges, 20 munkanapon belül meg kell oldani a hibát.

A hibaelhárítást a teszt rendszeren elvégzett tesztelések után az éles rendszeren kell elvégezni.

Új igény bejelentése esetén a Szolgáltatónak kötelessége szakembert biztosítani az igény felmérésére, akinek feladatai közé tartozik az igény pontos megfogalmazása, dokumentálása, a fejlesztési határidő meghatározása és az igényt tartalmazó dokumentáció elfogadtatása (mindkét fél részéről), illetve az igénynek az on-line rendszerbe való bekerülésének végrehajtása.

Rendszeres konzultációs napok keretében kerüljön sor a rejtett hibák és fejlesztési lehetőségek felderítését célzó tematikus felmérésekre. A felmérés adatai alapján tegyen javaslatot a továbbfejlesztés kialakításának lehetőségeire és alternatíváira.

A felmérésekre, kijelölt konzultációs napokon kerül sor, ahol a Szolgáltató modulfelelős munkatársa teljes munkaidejét az FKF Nonprofit Zrt. telephelyén tölti, betegsége és szabadsága idejére megfelelő szintű helyettesítést biztosít, illetve magas szintű tudással rendelkező belső munkatársai, úgynevezett háttér-tudásbázisként segítik munkáját.

Szolgáltató havonta jelentést ad a megjelent kritikusról minősített patchekről külön lebontva az adatbázist, illetve az FKF Nonprofit Zrt.-nél használatban lévő modulokat érintő csomagokat. Ezen jelentések képezik az alapját a patchelési időszakoknak.

Írásban nyilatkozzon az éles és a teszt rendszeren futó alkalmazások verziószámairól. Adatbázist vagy alkalmazást is érintő nagyobb jellegű, összetettebb változások (verzióváltás) átvezetése esetén a Szolgáltató minden esetben köteles az előzőleg egyeztetett időben elvégezni a tevékenység feladatait. Köteles értesíteni az FKF Nonprofit Zrt. munkatársait az elvégzett munka eredményességéről. Adja meg az új verziószámokat, ezen verzióhoz tartozó programokat, ill. segítse az FKF Nonprofit Zrt. munkatársait a verziókövetésben, nyilvántartásban.

Szolgáltató köteles az adatbázis és az alkalmazás működésének hangolásában proaktívan részt venni, amely magába foglalja az adatbázis szerver és alkalmazás szerver komponensek 11-es verzióra való frissítését. A 11-es verzió frissítése magába foglalja a JAVA 8 verziót.

Szolgáltató köteles, a törvényi előírások hatálybalépéséig a változásából adódó rendszerbeállítás, paraméterezés módosítását, az átállás támogatását elvégezni.

A rendszerparaméterezést alapjaiban befolyásoló tesztelések előtt új tesztkörnyezet előállítása szükséges illetve előzetes megbeszélés alapján elégséges lehet egy fejlesztés előtti rendszermentés igénylése.

Fejlesztések átadásakor, új funkciók bevezetésekor a felhasználói tesztet minden esetben meg kell előznie egy dokumentált fejlesztői tesztnek.

Új funkció bevezetésekor, vagy rendszerparaméterezést igénylő fejlesztéskor a dokumentáció elkészítése és FKF Nonprofit Zrt. szakembereihez való eljuttatása a Szolgáltató feladata.

A felhasználói tesztre a teszt környezeten kerülhet sor. Szolgáltató feladata a programok teszt környezetre való telepítése. FKF Nonprofit Zrt. vállalja, hogy a fejlesztések tesztelését, a lejelentés és a dokumentáció átadása után ütemezetten megkezdi.

Az új, vagy módosított funkciók csak az előzetes specifikáció alapján, a teszt környezeten elvégzett tesztelések után kerülhetnek át az éles rendszerre. A sikeres tesztek követően a Szolgáltató munkatársainak feladata, hogy dokumentálják a telepítés pontos menetét és adják át a programokat a dokumentációval együtt az FKF Nonprofit Zrt. rendszergazdáinak. FKF Nonprofit Zrt. vállalja a fejlesztések éles rendszerre való telepítését.

FKF Nonprofit Zrt. lehetőséget kíván biztosítani a Szolgáltatónak az éles rendszer hozzáféréséhez, de telepítési jogot írásban eljuttatott kérelem alapján, egyedi elbírálással, határozott feladat elvégzéséhez kíván csak kiadni, melynek aláírási joga a Stratégiai és üzletfejlesztési Vezérigazgató-helyettes Úr értesítése mellett az Informatikai osztályvezetőt illeti meg.

A bevezetett új funkciókat dokumentálni kell oly módon, hogy a rendszer folyamatosan és hatékonyan működtethető legyen az egyes személyek egyéni tudásától és helyismeretétől való túlzott függőség nélkül.

A Szolgáltató a fejlesztési napok terhére elvégzi az adatbázis környezet valamint az alkalmazás szerver komponensek informatikai aktualizálását. Mindkét környezet esetében minimálisan elvárt az Oracle 11gR2 verzió használata, valamint elvárás, hogy az új alkalmazás szerver komponens minimálisan JAVA 7-es verzióval telepített klienseket szolgáljon ki.

2. SZAKMAI MEGBÍZOTTAK, EGYÜTTMŰKÖDÉS

Felek kötelesek egy vagy több megbízottat kijelölni Megrendelő illetve Szolgáltató jelen Szerződés szerinti jogainak gyakorlására, és a megbízott személyéről egymást írásban értesíteni. Ezen jogok gyakorlása nem terjed ki a szerződés módosítására, illetve megszüntetésére. Mindkét fél jogosult arra, hogy Megbízottját(jait) bármikor elmozdítsa és a helyükre új személyeket jelöljön ki. Felek azonnal és írásban kötelesek értesíteni egymást az ilyen változásról. A változást nem tekintik a felek jelen szerződés módosításának.

Szolgáltató a jelen szerződéssel kapcsolatban utasítást a Megrendelő részéről kizárólag a jelen szerződésben megjelölt, illetve megnevezett személyektől fogad el.

Szolgáltató nem felelős semmiféle olyan közvetett vagy közvetlen kárért, amely abból keletkezik, hogy a Megrendelő részéről fel nem hatalmazott személy kívánt utasítást adni, és amelyet Szolgáltató a jelen szerződés feltételei szerint nem teljesített.

Megrendelő értesítése a Megrendelő meghatalmazott kapcsolattartóin keresztül történik:

Név: Szabó Miklós
Tel: +36 30 581 0320
Fax: +36 1 459 6860
E-mail: szabomi@kf.hu
Cím: 1081 Budapest, Alföldi utca 7.

Szolgáltató meghatalmazott képviselője:

Név: Faur Kálmán vezérigazgató
Tel: +36-20-951-6677
Fax: +36-1-209-1477
E-mail: kkfaur@mve.hu
Cím: 1113 Budapest, Karolina út 65.

3. EGYSÉGÁRAK, SZÁMLÁZÁS

Felek megállapodnak, hogy a Szerződés keretében történt teljesítéseket a Szolgáltató az alábbi egységáron számlázza megrendelő felé:

Sorszám	Megnevezés	Mennyiség	Mennyiség egysége	Egységár
1.	LIBRA6i támogatás és követés 9 modulra és 167 felhasználóra	12	hónap	1.500.000 HUF/hónap
2.	Oracle RDBMS és iAS support 4 processzorra	1	év	9.750.000 HUF/év

3.	Napi tanácsadói és fejlesztési szolgáltatás (kisebb, összességükben évi 200 ember napot meg nem haladó fejlesztési szolgáltatások, amelyek nem jogszabályi változásból adódnak, és nem a meglévő funkciók hibaelhárításához kapcsolódnak)	200	ember nap/év	110.000 HUF/ ember nap
----	---	-----	--------------	------------------------

A szerződés összege nettó 49.750.000 Ft év + áfa.

A szerződésben szereplő árak nem tartalmazzák az Általános Forgalmi Adót.

4. HATÁRIDŐK, TELJESÍTÉS

Jelen szerződés alapján Szolgáltató a szerződés megkötésétől, 12 hónap időtartamban, azaz 2016.10.19-ig köteles a szolgáltatás teljesítésére.

Felek a határidőket jelen Szerződés mellékleteiben határozzák meg, illetve új funkciók fejlesztéseinél a Felek közösen, egyedi megállapodásokban határozzák meg azokat.

5. ÁTVÉTELI ELJÁRÁS

Szolgáltató a teljesítések során a szerződésben megengedett módon történt módosításoknak eleget téve, szakmai felelősséggel teljesíti az átadásokat.

Átvételre történő felajánlásakor (készrejelentés) Szolgáltatónak át kell adnia a mellékletekben meghatározott, módosított dokumentumokat (felhasználói dokumentáció, segédletek, stb.).

Megrendelőnek jogában áll bármely tesztet megismételni, illetve annak megismétlését kérni, amíg az átadott funkciók működésének helyességéről meg nem győződik.

A sikeres átvételi eljárás lezárása a "Teljesítés igazolás" Felek által történt cégszerű aláírásával történik. Megrendelő ezt követően a vonatkozó funkció működését megfelelőnek kell tekintse, működési és funkcionális kérdésekben módosításra az adott munka keretein belül nincs mód.

Megrendelő részéről a teljesítés igazolására az Informatikai osztályvezető jogosult, a teljesítés igazolás melléklete kötelezően az elfogadott és lezárt fejlesztéseken túl a nyitott, lezáratlan fejlesztések, hibák, problémák tételes listája is.

6. ELSZÁMOLÁS, FIZETÉSI ÜTEMEZÉS

Megrendelő az ellenszolgáltatást a teljesítést, illetve a teljesítés Megrendelő teljesítésigazolásra jogosult képviselője általi - a Kbt. 130. § (1), (5) és (6) bekezdései szerinti - elismeréséről szóló igazolás kiadását követően, formai és tartalmi szempontból szabályszerűen kiállított számla alapján, a Ptk. 6:130 § (1)-(2) bekezdéseiben foglaltak szerint, a Szolgáltató által megjelölt bankszámlára történő átutalással teljesíti az alábbiakban részletezettek szerint, a számla kézhez vételétől számított 30 napon belül.

- Felek a **LIBRA alkalmazások támogatása, hot-line telefonos szolgáltatás biztosítása, proaktív (hibamegelőző) és reaktív (hibaelhárító) szolgáltatások** az 1. sz. Mellékletben meghatározott szolgáltatások tekintetében az áfa törvény 58. § szerinti naptári hónapra szóló havi utólagos elszámolásban, átalánydíj fizetésben állapodnak meg.
- Felek a **Support díjak** tekintetében az áfa törvény 58. § szerinti éves elszámolásban állapodnak meg.
Számlázás évente egyszer. Az első év elszámolási időszaka a szerződés aláírásának napjától számított egy év.

- Felek a támogatási, és fejlesztési szolgáltatás tekintetében az áfa törvény 58. § szerinti naptári negyedévre szóló negyedévenkénti utólagos elszámolásban állapodnak meg.

Szolgáltató valamennyi benyújtásra kerülő számlájához csatolnia kell a Megrendelő eredeti aláírt teljesítés igazolását.

Megrendelő részéről a teljesítés igazolására jogosult: Informatikai Osztály osztályvezető

A Szolgáltató által kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak. A kiállított számlán fel kell tüntetni az FKF Nonprofit Zrt. által alkalmazott szerződés számot, a közbeszerzési eljárás számát (K1536), továbbá a teljesítés jogcímét, az elszámolás tényleges időszakát.

Amennyiben a számlát nem a fentiek figyelembevételével küldik meg, a nem szabályszerűen kiállított számla kiegyenlítés nélküli visszaküldését vonhatja maga után. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig Megrendelő nem esik késedelembe. A fizetési határidő csak a hibátlan, Megrendelő által befogadott számlákra vonatkozik.

A Megrendelő felhívja a Szolgáltató figyelmét, hogy jelen szerződés és az annak alapján történő teljesítés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ában foglaltak hatálya alá esik, mely szerint a közbeszerzések teljesítéséhez kapcsolódóan a közbeszerzésekről szóló törvény alapján megkötött szerződések alapján történő, a havonta nettó módon számított 200.000 forintot meghaladó kifizetésnél a kifizetést teljesítő abban az esetben fizethet, ha a szerződő fél bemutat, átad vagy megküld a tényleges kifizetés időpontjától számított 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást, vagy a kifizetés időpontjában szerepel a köztartozásmentes adózási adatbázisban.

Fizetési késedelem esetén Szolgáltató a Ptk. 6:155. § szerinti késedelmi kamatot érvényesíthet Megrendelővel szemben. Szolgáltató számláján szereplő minden ezzel ellentétes rendelkezés esetén is a fenti szabály érvényesül Felek viszonyában.

A számla benyújtásának címe: FKF Nonprofit Zrt. 1439 Budapest, Pf. 637

Elszámolás, szakértők besorolása:

Szolgáltató az 1.sz., 2.sz. illetve a 3.sz. Mellékletben meghatározott feladatok ellátására erőforrásokat biztosít. Szolgáltató megadja a támogatási feladatokat ellátó szakértők besorolását:

Korpácsi László	vezérigazgató-helyettes
Kun Irén	tanácsadó
Kohn Zita	tanácsadó
Kulcsár Petra	tanácsadó
Várfoki Györgyi	tanácsadó
Katona Lajos	fejlesztő
Kárai András	fejlesztő
Ronkai György	fejlesztő
Gyenes István	DBA

7. KÖTBÉR

A szerződés nem teljesítése, nem szerződésszerű teljesítése esetén a Szolgáltató az alábbiak szerint meghatározott kötbért köteles Megrendelőnek megfizetni:

Késedelmi kötbér: A jelen szerződés 1. sz. melléklet 3.3. pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén Szolgáltató késedelmi kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke:

- 1-es szintű hiba esetén minden megkezdett 1 munkanaponként 200 000,-Ft,

12/11/14
 4
 R
 Au
 Su

- 2-es szintű hiba esetén minden megkezdett -1 munkanaponként 100 000,-Ft.
- 3-as és 4-es szintű hiba esetén minden megkezdett 1 munkanaponként 25 000,-Ft.

A napok száma a hibajavítás szerződésben vállalt határidejéhez képest értelmezendő. Projekt jellegű munkák esetén, ahol előre meghatározásra kerülnek a feladatok, a fejlesztések menete, illetve határideje a kötbér mértéke a projekt vállalt árának heti 2 %-a a késedelem minden megkezdett hetére.

Késedelmes teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a szerződés teljesítése alól.

Jogszabálykövetés, ill. rendszer üzemeltetéshez kapcsolódó feladatok elvégzésének hiánya esetén 1-es szintű hiba határidejének elmulasztásánál megfogalmazott szankciók lépnek érvénybe.

Meghiúsulási kötbér: jelen szerződésben szereplő feladatok Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból történő meghiúsulása esetén, vagy ha a teljesítést egyéb – érdekkörében felmerülő – okból megtagadja, vagy a késedelmé elérte a maximális időtartamot, (amely ezen esetekben szintén meghiúsulásának minősül), Szolgáltató meghiúsulási kötbért köteles fizetni, melynek mértéke:

- projekt jellegű munkák esetén, ahol előre meghatározásra kerülnek a feladatok, a fejlesztések menete illetve határideje, az el nem végzett munka, esetén a kötbér mértéke a meghiúsulással érintett rész nettó értékének 20%-a,
- a teljes szerződés azonnali hatályú felmondása esetén a szerződés teljes nettó összegének 20 %-a.

El nem végzett munkának tekintendő az a feladat, ami az előzetes specifikációban szereplő funkcionális nem teljesíti.

Továbbá Megrendelő érvényesítheti Szolgáltatóval szemben a kötbéren túli egyéb igényeit is (kárigények, többletköltségek).

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbérkövetelését az általa még ki nem egyenlített szállítások ellenértékbe beszámítani és a kötbér összegével a Szolgáltató következő esedékes számláját (számláit) csökkenteni vagy a teljesítési biztosítékból lehívni.

Amennyiben Megrendelőnek a kötbér mértékét meghaladó kára keletkezik, azt jogosult Szolgáltató felé továbbhárítani.

A kötbér Megrendelőnek akkor is jár, ha kár nem merült fel.

9. HIBAEELHÁRÍTÁS

Megrendelő a garanciális hibákat a - 4. sz. mellékletben meghatározott - kitöltött Hibabejelentő lap faxon, vagy e-mail-en való elküldésével, lehetőség esetén pedig a LIBRA Groupware rendszerbe történő bejegyzéssel jelenti be. Megrendelőnek Felek külön megállapodása esetén lehetősége van elektronikus úton (Internet) történő kommunikációra is Szolgáltató standard formátumai alapján.

Szolgáltató a hibabejelentésre a Mellékletben meghatározott időn belül az - 4. sz. mellékletben meghatározott - kitöltött „Válasz a hibabejelentőre” című lap faxon, vagy elektronikus úton, e-mail-en való elküldésével válaszol. Ezt a tevékenységet kiválthatja a telefonos konzultáció, vagy távszervíz révén történő válasz, reakció, vagy hibajavítás, illetve a LIBRA Groupware rendszeren keresztüli kommunikáció. Szolgáltató a hibák javítását a megadott kategóriák szerint kezdi meg.

Kritikusnak (1-es szintű) tekintendő az a hiba, amely a program funkcióinak használatát egy órát meghaladóan (a hiba kezdő időpontjául a Megrendelő által Szolgáltatónak faxon, vagy email-ben vagy a Libra Groupware-en leadott hibabejelentés időpontját fogadják el) lehetetlenné teszi, például úgy mint:

- a Rendszer teljes leállása,
- Megrendelő ügyfeleivel kapcsolatos közvetlen program funkciók, illetve azon funkciók, amelyek ügyfélkapcsolati input, vagy output információkkal foglalkoznak nem működnek,

- Megrendelő működési környezete alapján meghatározott felettes szervek és hatóságok, valamint a törvényi előírásokat képviselő intézmények által elvárt output adatszolgáltatással kapcsolatos közvetlen program funkciók nem működnek.
- a rendszer bármely, az előző két pontot érintő, folyamatának végigvitelét megakadályozza és a rendszeren belül megkerülő megoldás sem alkalmazható.

A kritikus hiba kategóriába nem tartoznak bele azok a funkciók:

- amelyek mellett a munkavégzés valamilyen elkerülő, a rendszeren belüli megoldásban, vagy akár kézi beavatkozás révén tovább folytatható a hiba kijavításáig anélkül, hogy Megrendelő ügyfelei számára ez lényeges kiesést, vagy idővesztést okozna,
- amelyek a programok ergonómiáját, kivitelét javítják.

10. VIS MAIOR, AKADÁLYKÖZLÉS

10.1. A vis maior olyan rendkívüli körülmény, amely Felek akaratán és ellenőrzésén kívüli, előre nem látható, általuk elháríthatatlan jellegű és nekik nem felróható (így különösen: természeti katasztrófa, háború, blokádnak, tűz, robbanás, terrorcselekmények).

10.2 A vis maior körülmények mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló kötelemeik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés aláírását követően jönnek létre, illetőleg a szerződés aláírását megelőzően jöttek létre, ám következményeik – melyek meggátolják vagy késleltetik a szerződés teljesítését – az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

10.3. Annak érdekében, hogy bármely vis maior esemény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó tényezőként felhozható legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott félnek írásban tájékoztatnia kell a másik felet a fenti különleges körülmények bekövetkeztéről. Ezt a tájékoztatást indokolatlan késedelem nélkül kell megtenni azt követően, hogy az illető szerződő Fél felismerte a kötelemeik teljesítése alól mentesítő indokként felhozható körülmények felmerültét. A fenti értesítésben meg kell jelölni a teljesítés várható késedelmi időszakát is, amennyiben ez felmérhető az adott pillanatban.

10.4. Amennyiben a mentesülés indoka megszűnik, úgy erről a tényről a másik felet is haladéktalanul értesíteni kell (írásban is), továbbá lehetőség szerint arról is tájékoztatni kell, hogy a mentesülés indokát jelentő különleges körülmények miatt a késedelmes intézkedéseket mikor foganatosítják.

10.5. Amennyiben az elháríthatatlan külső ok miatt a szerződésben rögzített szolgáltatások teljesítése 3 hónapot meghaladó késedelmet szenved, bármely Fél jogosult jelen szerződést felmondani.

10.6. A fentiekén túl, nem vis maior esetben, Felek kötelesek a Ptk. 6:126.§-ának betartásával tájékoztatni egymást a szolgáltatás teljesítését akadályozó körülményről.

11. SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE SZERZŐDÉSSZEGÉS KÖRÉN KÍVÜL

Megrendelőnek jogában áll a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben:

- Szolgáltató a Szerződésben meghatározott határidőkben 4 hetet meghaladó késedelemben esik.
- Szolgáltató garanciális és hibaelhárítási kötelezettségeit Megrendelő által igazolt módon sorozatosan (10 alkalommal vagy annál többször) késve teljesíti.
- Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén.

A Kbt. 125.§ (4) és (5) bekezdése alapján, 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) Szolgáltatóként szerződő félben 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.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Sui' and other illegible marks.

b) Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

A jelen szerződésben meghatározott feltételek nem érintik a Ptk-ban a szerződés felmondására, illetőleg a szerződéstől való elállásra vonatkozóan rögzített jogosultságok érvényesíthetőségét.

12. JOGVITÁK

A szerződés értelmezésére és minden olyan kérdésben, ami jelen szerződésben nem szabályozott, a 2013. évi V. tv. (a hatályos Ptk.), a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitákat mindenekelőtt békés úton kísérik meg rendezni, ennek megfelelően közvetlen tárgyalások útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések rendezésére kezdeményezett tárgyalásaik nem vezetnek eredményre, jogorvoslati kérelmük elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.

13. ADATVÉDELMI RENDELKEZÉSEK

Felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződés teljesítése során, illetve azzal összefüggésben a tudomásukra jutott, a másik Féllel (és Szolgáltató alvállalkozóival), illetőleg annak tevékenységével kapcsolatos valamennyi adat, tény, jelentés, elemzés, ismeret, megoldás vagy egyéb információ (a jelen fejezet alkalmazásában: Információ) üzleti titoknak minősül.

Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a bármilyen formában tudomásukra jutott, a másik Féllel (és Szolgáltató alvállalkozóival), illetőleg annak tevékenységével kapcsolatos Információt időbeli korlátozás nélkül az adott Információra vonatkozó szabályoknak megfelelően kezelik, továbbá az Információt a másik Fél előzetes írásbeli engedélye nélkül nem hozzák nyilvánosságra.

Felek az Információkat a jelen Szerződés teljesítése során alkalmazott személyeken kívül harmadik személynek nem szolgáltatják ki és nem teszik hozzáférhetővé, azokat kizárólag a jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben hasznosítják, az esetleges másolati példányokat pedig igazolt módon megsemmisítik. Ezen rendelkezés nem vonatkozik jogszabály, bíróság vagy hatóság által megkövetelt bejelentésre vagy írásos nyilatkozatra, azonban a nyilatkozat megtételére köteles fél a másik féllel a nyilatkozat megtétele előtt a nyilatkozattétel időpontját és tartalmát illetően konzultálni köteles.

A Szolgáltató számára jelen szerződés teljesítése során birtokába jutott – Megrendelő által bemutatott vagy átadott know-how – információkat, illetve az abból szintetizált ismereteit, a Szolgáltató egyéb szerződéses viszonyaiban harmadik féllel való üzleti kapcsolatában kifejezetten csak a Megrendelő írásos engedélye mellett hasznosíthatja, illetve alkalmazhatja és erről tájékoztatást küld a Megrendelő részére.

14. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Felek jogviszonyára a magyar jog az irányadó. A teljesítéssel összefüggő bármely feladat ellátásának nyelve a magyar nyelv.

Jelen Szerződésben szabályozottakat csak írásban, - a Kbt. előírásainak megfelelően, a közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződések módosítására vonatkozó szabályok betartásával Felek cégszerű aláírásával lehet módosítani. A szóban, vagy ráutaló magatartással tett szerződésmódosítás érvénytelen.

Szerződő Felek jelen Szerződés aláírásával egyidejűleg vezető tisztségviselőik vonatkozásában kölcsönösen kizárják a Szerződésből illetve annak megszegéséből eredő közvetett és következményes károkért való felelősséget, ide nem értve a szándékosan vagy bűncselekménnyel

okozott, illetőleg az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért fennálló felelősséget

Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató által rendelkezésre bocsájtott általános szerződési feltételekben (5. sz. melléklet) leírtakat a jelen szerződésben rögzítettek figyelembe vételével kell alkalmazni oly módon, hogy egymásnak ellentmondó szövegezés esetén a jelen szerződésben foglaltak az irányadók.

A szerződést Felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Jelen szerződés 11 számozott oldalból és 5 db mellékletből áll. 4 eredeti példányban készült, melyből 3 példány Megrendelőt 1 példány Szolgáltatót illeti meg.

Melléklet:

1. számú melléklet: LIBRA alkalmazások támogatása, hot-line telefonos szolgáltatás biztosítása, proaktív (hibamegelőző) és reaktív (hibaelhárító) szolgáltatások
2. számú melléklet: LIBRA alkalmazások és az adatbázis környezet jogszabályi változásainak követése
3. sz. melléklet: Bővítése és új LIBRA funkciók megvalósítása a Megrendelő meghatározása és megrendelése alapján, valamint konzultációs tevékenység biztosítása Megrendelő számára megrendelésre
4. sz. melléklet: Formanyomtatványok: Hibabejelentő, Teszt jegyzőkönyv, Igény bejelentő, Megrendelés visszaigazolás, Teljesítésigazolás, Válasz a hibabejelentésre, Válasz az igénybejelentésre
5. sz. melléklet: Szolgáltató által rendelkezésre bocsájtott általános szerződési feltételek

Budapest, 2015.10.19.



Csontos István
FKF Nonprofit Zrt.
Vezérigazgató
Megrendelő

LIBRA SZOFTVER ZRT
Faur Kálmán
LIBRA SZOFTVER Fejlesztő Zrt.
Vezérigazgató
Szolgáltató
Adószám: 13649234-2-43
Cím: 1113 Budapest, Karolina u. 65.

Pénzügyi fedezet rendben:

Dátum: 2015. OKT. 16.

Aláírás: Sebestyén Lakatos Éva
kontrolling osztályvezető

Jogilag rendben:

Dátum: 2015. 10. 15.

Aláírás: dr. Nagy Lajos
jogtanácsos

Szakmailag rendben:

Dátum: 2015. 10. 16.

Aláírás: KALLAI TAMÁS
Informatikai Igazgató

1.sz. Melléklet

LIBRA alkalmazások támogatása, hot-line telefonos szolgáltatás biztosítása, proaktív (hibamegelőző) és reaktív (hibaelhárító) szolgáltatások

1 Az alkalmazás támogatás általános tartalma

Az alkalmazás támogatás tartalma a Szolgáltató által forgalmazott LIBRA vállalatirányítási rendszer az ajánlattételi felhívás és dokumentáció mellékletét képező szerződéstervezetben meghatározott szerződésben foglalt funkcióira vonatkozó támogatási szolgáltatások biztosítása.

A Szolgáltató által biztosított támogatási szolgáltatások az alábbiak:

Libra6i támogatás és követés

- az adatbázisban előforduló, nem a Megrendelő által okozott, rendeltetésszerű használat mellett bekövetkezett hibák térítésmentes kijavítása,
- nem a Szolgáltató által, vagy a LIBRA alkalmazás által okozott hibák térítésköteles javítása,
- „hot-line” jellegű telefonos ügyelet elérhetőségének biztosítása, a rendszert ismerő szakértők biztosítása,
- távadat-átviteli vonalon történő szerviz biztosítása
- a Felhasználói rendszerfelügyelet (rendszergazda) szakmai támogatása,
- az igény szerinti képzés illetve továbbképzés megszervezése.

2 Az alkalmazás támogatás módozatai

Szolgáltató a felsorolt szolgáltatásokat az alábbi módon teljesíti:

- "hot-line" (telefonos segítségnyújtás) munkaidőben 7³⁰ - 17⁰⁰-ig,
- speciális, telefonos segítségnyújtás, illetve szakmai konzultáció biztosítása,
- helyszíni támogatás (előre egyeztetett időpontokban).

3 A Szolgáltató kötelezettségei az alkalmazás támogatása során

3.1. Szolgáltató a LIBRA gazdálkodási rendszere vonatkozó szoftver-felhasználási szerződésekkel átadott szoftver példányok tekintetében, a támogatási díjak ellenében biztosítja az alkalmazástámogatási szolgáltatásokat.

Szolgáltató tevékenységeit az ISO 9001 szabvány szerint végzi el.

Proaktív (hibamegelőző) szolgáltatások:

A szoftverváltozatok használati joga (licence): A Megrendelő minden olyan rendszeren használhatja és lemásolhatja a Szolgáltató szoftvereinek aktuális változatait, amely rendszerre az aktuális licence jogát megvásárolta illetve azok a Szolgáltató Rendszertámogatási szolgáltatása alá tartoznak.

Szoftverátadás és dokumentáció: Amikor a Szolgáltató aktuális szoftver változatot bocsát ki a Megrendelő szoftveréhez és rendszeréhez, Megrendelői igény esetében a szoftver legfrissebb átdolgozását tartalmazó médiát és a dokumentációkat eljuttatja a Felhasználóhoz.

Elektronikus támogatás a Szolgáltató Tudásbázisából: A Szolgáltató elektronikus hozzáférést biztosít a legfrissebb termék- és támogatási információkat tartalmazó adatbázisához. Tájékoztat az új termékekről, a szoftverfejlesztések helyzetéről, tervezési és alkalmazási megjegyzéseket közöl, ismerteti a rendelkezésre álló szoftverjavító kódokat és lehetőséget ad a szoftverek és dokumentáció aktuális változatainak elektronikus letöltésére.

3.2. Reaktív (hibaelhárító) szolgáltatások

Külön e-mail cím - A Szolgáltató egyedi, kizárólag a Szolgáltató Rendszertámogatási szolgáltatást igénylő ügyfelek számára fenntartott e-mail címet biztosít a Megrendelő munkatársai számára, amelyen azonnal el tudják juttatni az Ügyféltámogató központhoz a Megrendelő számítástechnikai környezetében felmerült problémákat. A Szolgáltató garantálja az e-mail cím figyelését, és arra történő a minősítési besorolás alapján történő reagálást. A Szolgáltató és a Megrendelő előre meghatározzák az

esetek minősítési besorolását. Amennyiben a bejelentett eset még nem minősített, akkor a Szolgáltató telefonon keresztül egyeztetve a Megrendelővel minősíti az esetet.

Garantált eredmény: A Szolgáltató dönthet, hogy helyszíni javítást végez, vagy a felhasználó által biztosított távfelügyeleten (ISDN kapcsolat, VPN elérés, stb.) keresztül kezdi meg a hiba elhárítását. A rendszermérnök megszakítás nélkül dolgozik egészen addig, amíg sikerül helyreállítania a Megrendelő rendszerének üzemképes állapotát, illetve addig, amíg sikerül jelentős javulást elérnie.

Más gyártók termékeinek támogatása: Amennyiben a probléma más gyártó termékeivel kapcsolatban merül fel, a Szolgáltató minden tőle elvárható segítséget megad a Megrendelőnek a kritikus probléma megoldásához. Az egyéb gyártók termékeivel kapcsolatban felmerülő problémákról a Szolgáltató azonnal értesíti a Megrendelőt, és átadja neki a problémát, hogy az incidens csak minimális időre szakítsa meg a támogatás folytonosságát.

3.3. A reaktív szolgáltatások szolgáltatási szintjei

Bejövő hívások fogadása, írásbeli, vagy elektronikus alapú (e-mail, Libra Groupware) bejelentések fogadása munkanapokon, munkaidőben (7.30-17.00): Korlátlan mennyiségű válasz. A sürgősségi osztályba tartozástól függően az ügyféltámogató mérnök visszahívja a Megrendelő képviselőjét. Kritikus esetekben a szolgáltatás azonnal igénybe vehető.

Hibaszint	Meghatározás	Válaszadás Garantált Kezdő Időpontja	Garantált hibaelhárítási idő
1	„Kritikus hiba”: a LIBRA alkalmazás leállása, amely súlyos üzemeltetési problémát okoz	Bejelentést 2 órán belül	12 órán belül, akár elkerülő módszer alkalmazásával
2	Súlyos probléma, amikor az éles üzem folyik, de jelentősen sérült módon. (A hosszú távú működés gyors megoldást igénylő probléma)	2 ÓRA, ILLETVE MÁSNAP REGGEL 9 ÓRÁIG	72 óra
3	Fontos ügy, amely a nincs jelentős kihatással a folyamatos működésre.	24 ÓRA (GYAKORLATILAG A KÖVETKEZŐ MUNKANAP)	5 munkanap
4	Probléma, amely az ellenőrző vizsgálaton túl további beavatkozást nem igényel	48 ÓRA	Megállapodás alapján, de legkésőbb 20 nap

(Felek az értesítések időpontjául a faxon, vagy az erre feljogosított személyek e-mailjein küldött dokumentumok illetve a Libra Groupware bejegyzéseinek időpontját fogadják el.)

3.4. Eszkalációs folyamatok:

Felelősség az emelt szintű javítási folyamatok elindításáért

Az Szolgáltató eszkaláció kezelő programja akkor kezdődik, amikor a problémán dolgozó mérnök felismeri, hogy a hiba nem javítható meg az elvárt szolgáltatási időhatárokon belül, vagy a probléma további üzemeltetési nehézségeket okoz a Felhasználónak.

Az eszkalációs folyamat során a hiba megoldásáért felelős vezető a kijelölt kapcsolattartó személy az Megrendelő felé, aki biztosítja az Megrendelő pontos és időben történő információ ellátását.

Akcio terv

A probléma megoldásáért felelős vezetők és szakemberek az Megrendelő szakembereivel együttműködve elkészítik a teendőket és időhatárokat tartalmazó akció tervet. A megoldásért felelős vezető bevonja a szükséges Szolgáltatói erőforrásokat, rendszeresen tájékoztatja a megoldáson dolgozó Szolgáltató és Megrendelő oldali szakembereket, így biztosítva, hogy az akció tervben kijelölt ellenőrzési pontok teljesülnek és minden fontos információ a résztvevők számára elérhető.

3.5. Külön térítésköteles, Szolgáltatónak nem felróható okból keletkezett hibák kezelése:

Felek egyeztetnek a térítéskötelezettségről. Felek a Szolgáltatói munkavégzést munkalapos elszámolással rendezik. Felárak (ajánlattevő által az ajánlatában megadottak alapján) a szerződés 3. pontjában szereplő napi díjakhoz viszonyított %-os sürgősségi és munkaszüneti felárral kerülnek elszámolásra.

1. hibaszint	100 %-os felár + 50 %-os felár hétfévi, vagy munkaszüneti nap esetén
2. hibaszint	50 %-os felár + 25 %-os felár hétfévi, vagy munkaszüneti nap esetén
3. hibaszint	25%-os felár + 25 %-os felár hétfévi, vagy munkaszüneti nap esetén

3.6. Hibakövetés:

A hiba elhárítását követően a Szolgáltató a problémát megfigyelési állapotba teszi mindaddig, amíg nem győződik meg arról, hogy a problémát tökéletesen megoldotta. Ezen időszak alatt, minden a hiba megoldásába bevont erőforrás továbbra is rendelkezésre áll. A megoldási folyamat végén a csoport tagjai áttekintik a probléma okait, és erről tájékoztatják a Megrendelő szakembereit.

A Megrendelő haladéktalanul írásbeli tájékoztatást ad (faxon, e-mailen vagy a Libra Groupware rendszeren keresztül) a Szolgáltató részére, ha a rendszerben bármiféle - akár vélt - hibát talál, amelyet a Szolgáltatóval közösen pontosítanak (a hibát, annak tényét és tartalmát közösen igazolják és egyeztetik).

A Megrendelő köteles technikai ügyintézőt megnevezni, aki az integrált információs rendszer összes hardver-, hálózati,- alapszoftver elemét ismeri, illetve azok ügyében dönteni képes.

A Megrendelő a távszervíz biztosítása érdekében a saját belső és Szolgáltató szabványainak megfelelő ideiglenes, eseti VPN alapú bejelentkezési lehetőséget biztosít.

3.7. Hibaelhárítás nem Szolgáltató által és nem a LIBRA alkalmazás által okozott hibák esetében:

Szolgáltatónak kötelezettséget kell vállalnia arra, hogy a normál hibaelhárítás keretében a meghatározott kötelezettségei alapján a hiba elhárítását a 3.3. pontban foglaltak szerint megkezdi.

Szolgáltató a ténylegesen hibaelhárítással töltött időt a Szerződés 3. pontja szerinti napi díjjal jogosult elszámolni.

A LIBRA támogatási szolgáltatások nem tartalmaznak semminemű adatrögzítési, kezdeti adatfeltöltési, kezelési, migrációs munkavégzést, további oktatásokat (pl. új személyzet bevonása esetén). A támogatási szolgáltatások keretén belül Szolgáltató térítésmentesen nem végez olyan feladatokat, amelyek a hardverek átalakításával, vagy módosításával, az archiválás eljárások módosításával, illetve az alapszoftverek cseréjével, módosításával, továbbá verzióváltásával kapcsolatos vagy egyéb, az üzemeltetési környezettel összefüggő feladatok ellátását jelenti.

4 A Megrendelő kötelezettségei az alkalmazás támogatása során

A Megrendelő az 1 sz. Függelékben foglaltak szerint haladéktalanul írásbeli tájékoztatást ad a Szolgáltató részére, ha a rendszerben bármiféle - akár vélt - hibát talál.

A Megrendelő köteles technikai ügyintézőt megnevezni, aki az integrált információs rendszer összes hardver-, hálózati-, alapszoftver elemét ismeri, illetve azok ügyében dönteni képes.

A Megrendelő köteles a távszervíz biztosítása érdekében a saját belső és Szolgáltató szabványainak megfelelő telefonos- ISDN, ADSL, vagy VPN alapú bejelentkezési lehetőséget biztosítani.

A Megrendelő nem végezheti és nem engedélyezheti a programok megfejtését, visszafordítását, szerkesztését, illetve bármilyen más - nem eredeti beszerzési - célra történő felhasználását.

5 Nem a Szolgáltató által és nem az alkalmazás által okozott hibák térítésköteles kijavítása

Megrendelő a hibákat a - 1.sz. Függelékben meghatározott - kitöltött Hibabejelentő lap faxon való elküldésével jelenti be.

Normál hibaelhárítás nem Szolgáltató által és a nem az alkalmazás által okozott hibák esetében

- Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a normál hibaelhárítás keretében jelen mellékletben meghatározott kötelezettségei alapján a hiba elhárítását megkezdi.
- Szolgáltató a ténylegesen hibaelhárítással töltött időt a Szerződés 3. pontja szerint napidíjjal jogosult elszámolni.

Sürgősségi hibaelhárítás nem Szolgáltató által és a nem az alkalmazás által okozott hibák esetében

- Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy azon időszak alatt amikor az adott rendszert a felhasználók használják a sürgősségi hibaelhárítás keretében a hiba bejelentésétől számított 8 órán belül, ezen időszakon kívül 24 órán belül a hiba elhárítását megkezdi.
- Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjként 4 órányi, a szerződés 3. pontja szerinti napidíjat jogosult felszámítani, amennyiben a hiba bejelentésekor nem tartózkodik a helyszínen.
- Szolgáltató a ténylegesen hibaelhárítással töltött időt a Szerződés szerinti a szerződés 3. pontja szerinti napidíjjal jogosult elszámolni.

2.sz. Melléklet

LIBRA alkalmazások és adatbázis környezet jogszabályi változásainak követése

1 Az alkalmazás követés tartalma

Az alkalmazás követés tartalma a Szolgáltató által forgalmazott LIBRA vállalatirányítási rendszer jelen szerződésben meghatározott funkcióira vonatkozó szoftverkövetési szolgáltatások biztosítása.

A Szolgáltató által biztosított követési szolgáltatások az alábbiak:

- Az üzemeltetési környezet (vonatkozó érvényes jogszabályok és törvények) által megkövetelt módosított LIBRA alkalmazás verziók biztosítása,
- az operációs rendszer és az adatbázis-kezelő új verzióit követő LIBRA fejlesztések biztosítása oly módon, hogy a LIBRA rendszer szempontjából legmegbízhatóbb üzemeltetői környezet fenntartása biztosított legyen,
- központi LIBRA adatbázisok környezeti változásokból fakadó szükség szerinti módosítása illetve bővítése,
- a LIBRA rendszer általános fejlesztései során előálló funkció-bővítéseinek és változásainak biztosítása,
- a LIBRA funkcióváltozásai által igényelt adatkonverziók térítésmentes biztosítása
- Az üzemeltetési környezet által megkövetelt LIBRA verziók biztosításával járó (pl. kialakítás, fejlesztés, verzióváltások, stb.) élőmunka ráfordítás mindenkor kedvezményes árlista alapján történő térítésköteles biztosítása. Éves szinten legfeljebb 1 verzióváltás szükséges, egy verzióváltás elvégzése 2-3 szakértői nap.

2 Az alkalmazás követés módozatai

Szolgáltató az előbbieken felsorolt szolgáltatásokat az alábbi módon teljesíti:

- Az igények és lehetőségek szerint aktuális adatbázis verziók biztosítása a szerverre és opcionálisan a kliensekre történő telepítéssel.
- Új, lényeges elemeiben és működésében megváltozott verzió biztosítása a környezeti változások (törvények, futtató környezet stb.) igényei szerint. E verziók biztosítására általában naptári év elején kerül sor (ún. „fő” verziószámok megváltoztatása révén létrejövő új verzió, pl. ver. 1.00 helyett ver. 2.00 biztosítása). Szolgáltató a verziószámok példaként bemutatott használatától eltérhet.
- Új alverziók, vagy módosított verziók évközi folyamatos biztosítása a környezeti változások igényei és a folyamatos fejlesztésnek megfelelően (ún. „al” verziószámok megváltoztatása révén létrejövő új verzió, pl. ver. 1.00 helyett ver. 1.01 biztosítása). Ezt Szolgáltató az új „fő” verzió szám váltását követően 1 naptári évig biztosítja. Szolgáltató a verziószámok példaként bemutatott használatától eltérhet.
- Új verziókra történő átállás biztosítása helyszíni, vagy távszerviz biztosításával,
- A funkcionális változtatások bemutatása és megismertetése.

3 A Szolgáltató kötelezettségei az alkalmazás szoftverkövetése során

Szolgáltató a LIBRA vállalatirányítási rendszerre vonatkozó szoftver-felhasználási szerződésekkel átadott szoftver példányok tekintetében, a követési díjak ellenében biztosítja a szerződés szerint megfogalmazott szolgáltatásokat.

Szolgáltató távadat-átviteli vonalon keresztül (ISDN, ADSL, VPN) on-line támogatást biztosít a megfelelő verziók és új funkciók üzembeállítása érdekében.

4 A Megrendelő kötelezettségei az alkalmazás szoftverkövetése során

A Megrendelő írásbeli tájékoztatást ad a Szolgáltató részére, ha a rendszerben bármiféle, az üzemeltetői környezet által meghatározottól eltérő működést vél felfedezni.

A Megrendelő köteles szakmai konzulenszt kijelölni, aki ismeri a jogszabályok által megkövetelt funkcionálitási elvárásokat és a megfelelő működés érdekében konzultációs lehetőséget biztosít az új verziók átadásakor, illetve szakmai kérdésekben dönteni képes.

Megrendelő köteles a szoftverkövetéssel kapcsolatos, Szolgáltató által végzett élőmunka költségeinek megtérítésére abban az esetben, amennyiben arra Megrendelő igényt tart, vagy az üzemeltetési környezet megváltozása miatti új változat Megrendelőnél történő kialakításához élőmunka befektetés szükséges.

3.sz. Melléklet

Bővítések és új LIBRA funkciók megvalósítása a Megrendelő meghatározása és megrendelése alapján, valamint konzultációs tevékenység biztosítása Megrendelő számára megrendelésre

1 A tevékenység tárgya

Szolgáltató vállalja, hogy Megrendelőnél üzemelő, Szolgáltató által fejlesztett programokkal kapcsolatban garanciális fejlesztési és konzultációs támogatást nyújt.

2 Alkalmazások Módosítása

Általános előírások

Az alábbi szolgáltatás keretében Szolgáltató vállalja, hogy Megrendelő által igényelt programozási feladatok elvégzését - egyéb megállapodás hiányában - a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül megkezdi.

- Alkalmazások koordinálása
- Apró változtatások
- Ad-hoc lekérdezések

Megrendelő a 1.sz. Függelékben meghatározott formanyomtatvány megfelelő sorainak kitöltésével határozza meg Szolgáltató feladatait (Igénybejelentő).

Szolgáltató szintén a 1.sz. Függelékben meghatározott formanyomtatvány megfelelő sorainak kitöltésével tájékoztatja Megrendelőt a szükséges ráfordításról, illetve a vállalási határidőről (Válasz az igénybejelentésre).

Amennyiben a Megrendelő tevékenysége során a rendszer működését, üzemeltetését érdemben befolyásoló módosításra került a rendszer hardver vagy szoftver konfigurációja, úgy azt a Megrendelő köteles dokumentálni az adott rendszer konfigurációs naplójában legalább az alábbi adatokat.

- Dátum
- Módosítást végző neve
- Módosítás tartalma
- Módosítás oka (szükség szerint)

Szolgáltató a ténylegesen munkával töltött időt a Szerződés tervezet 4.1. pont szerinti napi díjjal jogosult elszámolni.

Átadás-átvétel

Szolgáltató az átadás-átvétel során köteles:

A 1.sz Függelékben meghatározott Tesztelési naplónak minden olyan pontját elvégezni, illetve minden olyan dokumentumot átadni, amit Szolgáltató által végzett módosítás érintett.

Felek a 1.sz. Függelékben meghatározott Teljesítés igazolás nyomtatványt kitölteni és Megrendelő képviselőjével elfogadtatni kötelesek.

3 Konzultációs szolgáltatás

Szolgáltató Megrendelő igénybejelentése alapján konzultációs tevékenységeket láthat el. E tevékenységekhez Szolgáltató a megfelelő szakismerettel rendelkező szakértőket biztosítja Megrendelő számára.

A konzultációs tevékenységek tartalma:

- **Állomány szakértés**
- **Állomány javítás**
- **Migrációs tevékenységek**
- **Jogszámbély értelmezés, adaptációs tevékenységek**
- **Oktatási tevékenységek**
- **Klasszikus szakértői konzultáció**

A konzultációs tevékenységek elvégzésének igazolására Felek a Teljesítés igazolást, mint bizonylatot (1.sz. Függelék) alkalmazzák.

A konzultációs tevékenységek elszámolása negyedévente a Teljesítés igazolások alapján történik meg. A konzultációs tevékenység elszámolási díjának képzése a Szerződés tervezet 4.1. pontja szerinti napi díjjal történik.

HIBABEJELENTŐ

LSZ azonosító:	
-----------------------	--

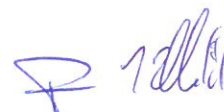
Bejelentő cég adatai:	
Bejelentő cég neve:	
Bejelentő személy neve:	
Bejelentő elérhetősége:	Telefon: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Hibaleírás:			
Modul neve, menüpont:			
Verziószámok:	Adatbázisverzió:		Modulverzió:
Hiba időpontja:	év	hó	nap óra
A program hibaüzenete:			
A hiba szöveges leírása:			
Mellékletek darabszáma:	Képernyő:		Lista:

Hibaminősítés:	
4. szintű hiba: (a hiba nem súlyos (esztétikai, formai), a javítás nem sürgős)	
3. szintű hiba: (helytelen működés, a hiba kikerülhető, a javítás nem sürgős)	
2. szintű hiba: (a hiba a felhasználó által nem kikerülhető, a javítás sürgős)	
1. szintű hiba: (a folyamatos működés nem biztosított, a javítás sürgős)	

Dátum:

 Hibabejelentő aláírása



TESZT JEGYZŐKÖNYV

LSZ azonosító (LSZ adja) _____

Cégadatok	
Tesztelést végző cég neve:	
Tesztelő személy neve:	
Tesztelő elérhetősége:	Telefon: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Tesztelési feltételek			
Üzem mód / kapcsolat típus:	Adatbázis szerver: Windows <input type="checkbox"/> / UNIX <input type="checkbox"/> / Linux <input type="checkbox"/> Alkalmazás szerver: Nincs <input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> / UNIX <input type="checkbox"/> / Linux <input type="checkbox"/>	Kapcsolat típusa:	
		Kliens <input type="checkbox"/> Böngésző (iAS) <input type="checkbox"/>	
Példány / login név, jelszó:	Példány: _____	Loginnév/pw: _____	
Modul neve, menüpont:			
Verziószámok:	Adatbázisver: _____	Modulverzió: _____	
Feladatvégzés ideje (óra/perc):	Kezdet: _____	Befejezése: _____	
Bemeneti paraméterek:			
Input mellékletek száma:	Képernyő db: _____	Lista db: _____	

Teszt értékelése										
Rendszerüzenetek, hibaüzenetek:										
Output mellékletek száma:	Képernyő db: _____	Lista db: _____								
Használhatóság:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	FUNKCIÓ					KEZELHETŐSÉG				
Sebesség / Általános értékelés:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	SEBESSÉG					ÁLTALÁNOS ÉRTÉKELÉS				
Észrevételek, megjegyzések:										

Tesztelő személy aláírása

R. T. K.

IGÉNYBEJELENTŐ

LSZ azonosító (LSZ adja)	/ /
---------------------------------	-----

Cégadatok	
Igényjelentő cég neve:	
Bejelentő személy neve:	
Bejelentő elérhetősége:	Telefon: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Az igény leírása			
Az igény megnevezése:			
Kapcsolódó modul(ok):			
Kapcsolódó menüpont(ok):			
Jelenlegi verziószámok:		Adatbázisver:	Modulverzió:
Az igény szöveges leírása:			
Mellékletek darabszáma:	Képernyő db:	Lista db:	

Határidő
Elvárt teljesítési dátum:

Dátum:

Igénybejelentő aláírása

F. Adl. h.

MEGRENDELÉS VISSZAIGAZOLÁS

LSZ azonosító (LSZ adja)			
Megrendelő adatai			
Megrendelő cég neve:			
Kapcsolattartó a Megrendelőnél:			
Megrendelő elérhetősége:	Telefon:	Fax:	
	E-mail:		
Pénzügyi feltételek			
Ráfordítás a LSZ részéről:	Tanácsadói/projektvezetői emberóra:	emberóra	
	Fejlesztői/vezető fejlesztői/DBA emberóra:	emberóra	
Vállalási ár:	,- Ft + ÁFA		
Vállalási határidő			
LIBRA adatbázis Verziószám:			
Átadási dátum:			
Megjegyzések:			
Mellékletek darabszáma:	Képernyő db:	Lista db:	

Dátum:

_____ LSZ képviselője

R. 1. 11. 11.

TELJESÍTÉS IGAZOLÁSA

LSZ azonosító (LSZ adja)

Felhasználó adatai		
Cég neve:		
Kapcsolattartó a Felhasználónál:		
Felhasználó elérhetősége:	Telefon:	Fax:
	E-mail:	

Munkavégzés		
Teljesítés időpontja:		
Tényleges ráfordítás az LSZ részéről:	Tanácsadói/projektvezetői emberóra:	emberóra
	Fejlesztői/vezető fejlesztői/DBA emberóra:	emberóra
Elszámolás jellege:	Költség térítéses <input type="checkbox"/> Szerződés szerint térítésmentes <input type="checkbox"/>	

Megjegyzések:	
----------------------	--

A bizonylat kiállításának dátuma: _____

Megrendelő képviselője

LIBRA Szoftver



VÁLASZ A HIBABEJELENTÉSRE

LSZ azonosító (LSZ adja) _____

Bejelentő adatai	
Bejelentő cég neve:	
Bejelentő személy neve:	

Problémamegoldás	
Felelős kapcsolattartó LSZ részéről:	
LSZ kapcsolattartó elérhetősége:	Telefon: _____ Fax: _____ E-mail: _____
Problémakezelés, megoldási javaslat:	
Mellékletek darabszáma:	Képernyő db: _____ Lista db: _____

Javítás jellege, ideje	
Javítás módja:	Javítás verzió kívül <input checked="" type="checkbox"/> Javítás új verzióval <input type="checkbox"/>
LIBRA adatbázis verziószám (ha verziós a javítás):	
Várható javítási időpont:	

Dátum:

LSZ képviselője

R. M. M.

VÁLASZ AZ IGÉNYBEJELENTÉSRE

LSZ azonosító (LSZ adja)	IV/
---------------------------------	-----

Bejelentő adatai	
Bejelentő cég neve:	
Bejelentő személy:	
Az igény megnevezése:	

Az igény minősítése			
Fejlesztés		Támogatás	
3 embernappal rövidebb idejű			
Hibajavítás	<input type="checkbox"/>	Bevezetési tevékenység	<input type="checkbox"/>
Módosítás, tartalmi változtatás	<input type="checkbox"/>	Oktatás	<input type="checkbox"/>
Kiegészítés, bővítés	<input type="checkbox"/>	Szakértői kiszállás	<input type="checkbox"/>
3 embernappal hosszabb idejű fejlesztés, új alprojekt megvalósítása	<input type="checkbox"/>	Verzióváltás	<input type="checkbox"/>

Munka			
Teljesítés vállalt időpontja:			
Becsült ráfordításigény az LSZ részéről:	Tanácsadói/projektvezetői emberóra:		Emberóra
	Fejlesztői/vezető fejlesztői/DBA emberóra:		Emberóra
Elszámolás jellege:	Költség térítéses <input type="checkbox"/>	Térítésmentes <input type="checkbox"/>	

Felelős LSZ kapcsolattartó:			
LSZ kapcsolattartó elérhetősége:	Telefon:		Fax:
	E-mail:		
Kiegészítés LSZ részéről:			
Mellékletek darabszáma:	Képernyő db:		Lista db:

Amennyiben elfogadja válaszunkat / ajánlatunkat, kérjük, küldjön megrendelést!

Dátum:

LSZ képviselője



5.sz. melléklet

**Általános szerződési feltételek
a LIBRA6i integrált vállalati gazdálkodásirányítási rendszerhez
kapcsolódó szolgáltatásokra
vonatkozóan**

Utolsó módosítás: 2015.10. 08.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "F. M. ...".

A SZOLGÁLTATÓ

Név:	LIBRA SZOFTVER Fejlesztő Zrt.
Rövid név:	LIBRA SZOFTVER Zrt.
Székhely:	1113 Budapest, Karolina út 65.
Képviselő neve:	Faur Kálmán vezérigazgató
Cégjegyzékszám:	01-10-0453373
Adószám:	13649234-2-43
Számlavezető bank:	CIB Bank Zrt.
Bankszámlaszám:	10700536-48144500-51100005
E-mail:	info@mve.hu

1. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA

1.1. A LIBRA 6i integrált vállalati gazdálkodásirányítási rendszer használata és kiegészítő szolgáltatások biztosítása.

A kiegészítő szolgáltatások az alábbiak:

- LIBRA 6i integrált vállalati gazdálkodásirányítási rendszer támogatása a szerződéskötéstől számított egy évig,
- hot-line telefonos szolgálat,
- LIBRA Groupware 24 órás online felhasználói igény- és hibabejelentő rendszer működtetése,
- jogszabály-változások követése,
- proaktív (hibamegelőző) és reaktív (hibaelhárító) szolgáltatások,
- új és/vagy módosított LIBRA funkciók megvalósítása egyedi szerződések alapján,
- Oracle support.

2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA

Nem terjed ki az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött vagy a jövőben létrejövő egyedi szerződésekre, és nem képezi azok részét.

3. SZAKMAI MEGBÍZOTTAK, EGYÜTTMŰKÖDÉS

3.1. Felek kötelesek kapcsolattartót kijelölni Ügyfél illetve Szolgáltató képviseletére és jogainak gyakorlására. Ügyfél és Szolgáltató köteles továbbá egy vagy több megbízottat kijelölni az Ügyfél számára a Szolgáltató által teljesítendő feladatok ellátására. A kapcsolattartó és a megbízott(ak) személyéről egymást írásban értesítik. Mindkét fél jogosult arra, hogy kapcsolattartóját és megbízottját(a)it bármikor elmozdítsa és a helyé(ük)re új személy(eke)t jelöljön ki. Felek azonnal és írásban kötelesek értesíteni egymást a változás(ok)ról.

3.2. Szolgáltató utasítást az Ügyfél részéről kizárólag a 2.1. pontban meghatározott személyektől fogad el.

- 3.3. Szolgáltató nem felelős semmiféle olyan közvetett vagy közvetlen kárért, amely abból keletkezik, hogy az Ügyfél részéről fel nem hatalmazott személy(ek) kívánt(ak) utasítást adni, és amelyet Szolgáltató nem teljesített.
- 3.4. Ügyfél értesítése az Ügyfél meghatalmazott kapcsolattartóján keresztül történik.
- 3.5. Szolgáltató értesítése a Szolgáltató meghatalmazott kapcsolattartóján keresztül történik.

4. EGYSÉGÁRAK, SZAKÉRTŐK BESOROLÁSA

- 4.1. Felek megállapodnak, hogy a teljesítéseket Szolgáltató az alábbi kedvezményes egységáron számlázza az Ügyfélnek:

Kategória	Egységár emberórában
Kapcsolattartó, rendszergazda, DBA	18.000,- Ft
Manager, fejlesztő, Senior	17.000,- Ft
Tanácsadó, szervező, Junior	16.000,- Ft

- 4.2. Egyéb szolgáltatások ellenértékének megállapítása külön megállapodás tárgyát képezi.
- 4.3. Az árak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.
- 4.4. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy Ügyfél kérésére hétvégi munkavégzésre is biztosít erőforrást. A szabad- és munkaszüneti napokon (nem munkanapokon) történő munkavégzés díjazása a normál szakértői nap 150 %-a.
- 4.5. Szolgáltató minden év január 1-én a KSH által közzétett fogyasztói árindex változásának 70%-val jogosult árait - Ügyfél előzetes értesítése után – módosítani, amennyiben ezt másképpen máshol nem szabályozta.

5. HATÁRIDŐK, TELJESÍTÉS

- 5.1. Felek a rész- és véghatáridőket a vállalt szolgáltatások teljesítésének folyamatát tartalmazó tevékenység-jegyzékben határozzák meg közösen, egyedi megállapodásokban.
- 5.2. Szolgáltató köteles tevékenységét a meghatározott rész- és véghatáridők betartásával végezni.

6. ÁTVÉTELI ELJÁRÁS

- 6.1. Szolgáltató a teljesítések során az Ügyféllel egyeztetve, az elfogadott és megengedett módon történt módosításoknak eleget téve, szakmai felelősséggel teljesíti az átadásokat.
- 6.2. Átvételre történő felajánlaskor (készrejelentés) Szolgáltatónak hitelt érdemlően igazolnia kell a vállalt szolgáltatás(ok) teljesítését, és át kell adnia a teljesítés igazolását bizonyító dokumentumokat. (Pl. mindkét Fél által aláírt Teljesítésigazolás.)

- 6.3. Ügyfélnek jogában áll bármely tesztet megismételni, illetve annak megismétlését kérni Szolgáltatótól annak érdekében, hogy az átadott funkciók működésének helyességéről meggyőződhessen.
- 6.4. A sikeres átvételi eljárás lezárása a Teljesítésigazolás Felek által történt cégszerű aláírásával történik. Ügyfélnek ezt követően a vonatkozó funkció működését megfelelőnek kell tekintenie, működési és funkcionális kérdésekben módosításra az adott munka keretein belül nincs mód.
- 6.5. A Teljesítésigazolás aláírása egyben az 1 naptári év hosszúságú garanciaperiódus kezdetét is jelenti.

7. ELSZÁMOLÁS, FIZETÉSI ÜTEMEZÉS

- 7.1. A számlázás - Felek közötti megegyezés alapján - a Teljesítésigazolás mindkét fél által való aláírását követően történhet.
- 7.2. A szolgáltatások megállapított ellenértékét Szolgáltató az alábbi ütemezés szerint jogosult számlázni:
 - LIBRA alkalmazások támogatása, hot-line telefonos szolgálat biztosítása, a LIBRA Groupware 24 órás online felhasználói igény- és hibabejelentő rendszer működtetése – naptári tárgyi negyedév első hetében,
 - LIBRA alkalmazások jogszabály-változások követése - naptári tárgyi negyedév első hetében,
 - proaktív (hibamegelőző) szolgáltatások – amennyiben Ügyfél kezdeményezésére történnek – egyedi megállapodás szerint, amennyiben Szolgáltató kezdeményezésére, akkor saját ráfordításként számolhatók el,
 - reaktív (hibaelhárító) szolgáltatások – amennyiben bizonyíthatóan Ügyfél hibájából következnek be – egyedi megállapodás szerint,
 - új és/vagy módosított LIBRA funkciók megvalósítása egyedi megrendelés alapján – egyedi szerződés szerint,
 - Oracle support – szerződéskötéskor és évente.

A szolgáltatás az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény – továbbiakban ÁFA tv. 58. §-ának (1) bekezdése alapján időszakos elszámolási ügyletnek minősül, ennek értelmében a teljesítés időpontja megegyezik a fizetési határidővel.

- 7.3. A számlának tartalmaznia kell a Teljesítésigazolásra való hivatkozást. Szolgáltató köteles a számlához csatolni az Ügyfél által aláírt Teljesítésigazolást, ellenkező esetben az Ügyfél azonosíthatatlannak tekinti a számlát és visszaküldi azt. Ebben az esetben Szolgáltató köteles új számlát kiállítani.
- 7.4. Ügyfél képviselőjéhez egy eredeti példányban benyújtott számlát az Ügyfél kézhezvételétől számított 15 banki napon belül fizeti ki. Abban az esetben, ha Ügyfél a díjat a felszólítást követő 60 banki napon belül nem egyenlíti ki, úgy Szolgáltató jogosult a számlája kiegyenlítéséig szolgáltatásait felfüggeszteni.

8. GARANCIA

- 8.1. A garancia a vállalt tevékenységekre vonatkozik.
- 8.2. A garanciális jogok a vállalt és a törvény által meghatározott határidőn belül nem szűnnek meg.
- 8.3. Szolgáltató az általa elvégzett tevékenységekre az Általános szerződési feltételek elfogadásának időpontjától 1 év garanciát vállal.
- 8.4. A garancia időtartama alatt Szolgáltató a különböző kommunikációs csatornákon bejelentett hibákat a hiba kategóriájának megfelelő határidőre javítja, vagy elkerülő megoldást nyújt.
- 8.5. A garancia ideje alatt Szolgáltató jogosult a hibát hibajavítással, vagy új verzió biztosításával kiküszöbölni.

9. HIBAE LHÁRÍTÁS

- 9.1. Ügyfél a garanciális hibákat a kitöltött Hibabejelentő lap faxon, vagy e-mail-en való elküldésével, lehetőség esetén pedig a LIBRA Groupware rendszerbe történő bejegyzéssel jelenti be. Ügyfélnek Felek külön megállapodása esetén lehetősége van elektronikus úton (Internet) történő kommunikációra is Szolgáltató standard formátumai alapján.
- 9.2. Szolgáltató a hibabejelentésre a meghatározott időn belül a „Válasz a hibabejelentőre” című lap faxon, vagy elektronikus úton, e-mail-en való elküldésével válaszol. Ezt a tevékenységet kiválthatja a telefonos konzultáció, vagy távszerviz révén történő válasz, reakció, vagy hibajavítás, illetve a LIBRA Groupware rendszeren keresztüli kommunikáció. Szolgáltató a hibák javítását a megadott kategóriák szerint kezdi meg.

Hibaszint	Meghatározás	Válaszadás garantált kezdő időpontja	Garantált hibaelhárítási idő
1	„Kritikus hiba”: a LIBRA alkalmazás leállása, amely súlyos üzemeltetési problémát okoz	Bejelentést 2 órán belül	12 órán belül, akár elkerülő módszer alkalmazásával
2	Súlyos probléma, amikor az éles üzem folyik, de jelentősen sérült módon. (A hosszú távú működés gyors megoldást igénylő probléma)	2 óra, illetve másnap reggel 9 óráig	72 óra
3	Fontos ügy, amely a nincs jelentős kihatással a folyamatos működésre.	24 óra (gyakorlatilag a következő munkanap)	5 munkanap
4	Probléma, amely az ellenőrző vizsgálaton túl további beavatkozást nem igényel	48 óra	Megállapodás alapján, de legkésőbb 20 nap

- 9.3. Kritikusnak (1-es szintű) tekintendő az a hiba, amely a program funkcióinak használatát egy órát meghaladóan (a hiba kezdő időpontjául az Ügyfél által Szolgáltatónak faxon, vagy e-mail-ben vagy a LIBRA Groupware-en leadott hibabejelentés időpontját fogadják el) lehetetlenné teszi, például úgy mint:
- a rendszer teljes leállása,
 - Ügyfél ügyfeleivel kapcsolatos közvetlen programfunkciók, illetve azon funkciók, amelyek ügyfélkapcsolati input, vagy output információkkal foglalkoznak nem működnek,

- Ügyfél működési környezete alapján meghatározott felettes szervek és hatóságok, valamint a törvényi előírásokat képviselő intézmények által elvárt output adatszolgáltatással kapcsolatos közvetlen program funkciók nem működnek,
- a rendszer bármely, az előző két pontot érintő, folyamatának végigvitelét megakadályozza és a rendszeren belül megkerülő megoldás sem alkalmazható.

9.4. A kritikus hiba kategóriába nem tartoznak bele azok a funkciók:

- amelyek mellett a munkavégzés valamilyen elkerülő, a rendszeren belüli megoldásban, vagy akár kézi beavatkozás révén tovább folytatható a hiba kijavításáig anélkül, hogy Ügyfél ügyfelei számára ez lényeges kiesést, vagy idővesztést okozna,
- amelyek a programok ergonómiáját, kivitelét javítják.

10. MENTESÜLÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEK ALÓL

- 10.1. Mentesül a Fél a jogkövetkezmények alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem, vagy nem megfelelő teljesítés a másik Fél nem megfelelő teljesítésére vezethető vissza.
- 10.2. A nem megfelelő, hibás vagy nem kellő időpontban meghozott Ügyféli döntésből származó károk és azok következményei nem tartoznak a Szolgáltatói felelősségi körbe, kivéve, ha
- az ilyen döntés meghozatala során a Szolgáltató a projektirányításra vonatkozó szabályozást megsértve járt el, és/vagy
 - az Ügyfél célszerűtlen, szakszerűtlen illetve jogellenes utasításából ered, s Szolgáltató e körben nem tett eleget a figyelem-felhívási kötelezettségének.
- 10.3. Vis maiorak minősül minden olyan rendkívüli esemény, amelyet bármely Fél saját érdekkörében nem láthatott előre, és nem háríthatott el, és amely nem vezethető vissza saját hibájára vagy gondatlanságára. Az ilyen események az alábbiak: háborúk vagy forradalmak, tűzvészek, árvizek, járványok és természeti csapások.
- 10.4. Ha vis maior helyzet áll elő, a Feleknek haladéktalanul írásban értesíteniük kell egymást a vis maior helyzetről és annak okáról. Ha Ügyfél írásban másképpen nem rendelkezik, Szolgáltatónak folytatnia kell kötelezettségeinek teljesítését, amíg az ésszerű, és az összes lehetséges, vis maior esemény által nem érintett eszközt fel kell használnia a megfelelő teljesítés érdekében. Vis maior esetén a határidők a Felek kölcsönös megegyezésével megváltoztathatók.
- 10.5. Egyébiránt, a fenti vis maior körén kívül nem mentesül a Szerződő Fél a nem vagy nem megfelelő teljesítés következményei alól, ha az ugyan rendkívüli, előre nem látható körülményekre vezethető vissza, azonban e körülmények miatt a teljesítés nem vált lehetetlenné, csak akadályozta vagy megnehezítette azt.
- 10.6. Ha bármelyik fél az őt megillető vagy a ráruházott jogának gyakorlásával vagy annak érvényesítésével nem él, az nem tekinthető a jogairól való lemondásnak, illetve ez a későbbiekben nem akadályozhatja a jogok gyakorlását vagy érvényesítését.

11. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS MEGSZÜNTETÉSE

- 11.1. A Felek határozatlan időtartamra tervezik az együttműködést.
- 11.2. Ügyfél részben vagy egészben, saját belátása szerint a Szolgáltatónak küldött írásos értesítéssel az együttműködést bármikor megszüntetheti 90 napos felmondási idővel. A felmondásról szóló értesítésnek tartalmaznia kell azt, hogy a megszüntetés az Ügyfél elhatározásából történt, meg kell adnia a még el nem végzett, de felmondott, törölt munkák terjedelmét, és azt a napot, amelyen az együttműködés megszüntetése hatályossá válik. Ügyfél felmondása esetében a megkezdett Szolgáltatói munkák Felek között elszámolásra kerülnek.
- 11.3. Ügyfélnek jogában áll az együttműködést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben:
- Szolgáltató a meghatározott határidőkben 4 hetet meghaladó késedelembe esik.
 - Szolgáltató garanciális és hibaelhárítási kötelezettségeit Ügyfél által igazolt módon sorozatosan (10 alkalommal vagy annál többször) késve teljesíti.
 - Szolgáltató súlyos mulasztása esetén.
- 11.4. A Szolgáltató részben vagy egészben, saját belátása szerint az Ügyfélnek küldött írásos értesítéssel az együttműködést bármikor megszüntetheti 90 napos felmondási idővel. A felmondásról szóló értesítésnek tartalmaznia kell azt, hogy a megszüntetés a Szolgáltató elhatározásából történt, meg kell adnia a még el nem végzett, de felmondott, törölt munkák terjedelmét, és azt a napot, melyen az együttműködés megszüntetése hatályossá válik.
- 11.5. Ügyfél az együttműködés megszüntetése esetén csak az addig elvégzett munkák kifizetésére kötelezhető.

12. JOGVITÁK

- 12.1. Ügyfél és Szolgáltató megállapodnak, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket békés úton rendezik. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy Felek alávetik magukat - értékhatártól függetlenül - a Fővárosi Bíróság ítéletének.

13. ADATVÉDELMI RENDELKEZÉSEK

- 13.1. Felek tudomásul veszik, hogy a teljesítés során, illetve azzal összefüggésben a tudomásukra jutott, a másik Féllel (és Szolgáltató alvállalkozóival), illetőleg annak tevékenységével kapcsolatos valamennyi adat, tény, jelentés, elemzés, ismeret, megoldás vagy egyéb információ (a jelen fejezet alkalmazásában: Információ) üzleti titoknak minősül.
- 13.2. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a bármilyen formában tudomásukra jutott, a másik Féllel (és Szolgáltató alvállalkozóival), illetőleg annak tevékenységével kapcsolatos Információt időbeli korlátozás nélkül az adott Információra vonatkozó szabályoknak megfelelően kezelik, továbbá az Információt a másik Fél előzetes írásbeli engedélye nélkül nem hozzák nyilvánosságra.
- 13.3. Felek az információkat a teljesítés során alkalmazott személyeken kívül harmadik személynek nem szolgáltatják ki és nem teszik hozzáférhetővé, azokat kizárólag e megállapodás teljesítésével összefüggésben hasznosítják, az esetleges másolati példányokat pedig igazolt módon megsemmisítik. Ezen rendelkezés nem vonatkozik jogszabály, bíróság vagy hatóság által megkövetelt bejelentésre vagy írásos nyilatkozatra, azonban a nyilatkozat megtételére

köteles Fél a másik Féllel a nyilatkozat megtétele előtt a nyilatkozattétel időpontját és tartalmát illetően konzultálni köteles.

- 13.4. A Szolgáltató a birtokába jutott – Ügyfél által bemutatott vagy átadott know-how – információkat, illetve az abból szintetizált ismereteit, a Szolgáltató egyéb szerződéses viszonyaiban harmadik féllel való üzleti kapcsolatában kifejezetten csak az Ügyfél írásos engedélye mellett hasznosíthatja, illetve alkalmazhatja.

14. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 1.1. Az Általános szerződési feltételeket a Szolgáltató módosíthatja, ha arról az ügyfelet a módosítást megelőzően legalább 45 naptári nappal korábban írásban értesíti.
- 1.2. Amennyiben az ügyfél ez alatt az idő alatt nem kezdeményezi a felmondást, akkor a 45 nap elteltével rá az új szerződési feltételek vonatkoznak.
- 14.1. Az ügyfél kijelenti és elismeri, hogy az Általános szerződési feltételekben foglaltakat megismerte.
- 14.2. Felek az Általános szerződési feltételeket megértették, és azt magukra nézve kötelezőnek tekintik.
- 14.3. Ezt a Felek cégszerű aláírásukkal ismerik el.
- 1.3. Az Általános szerződési feltételeket tartalmazó dokumentum egy - egy példányát mindkét fél képviselője aláírásával hitelesíti.
- 1.4. Az Általános szerződési feltételekben nem szabályozott körülményekre a Ptk. és más vonatkozó jogszabályok vonatkoznak.
- 1.5. Budapest, 2015. 10. 08.

.....
Szolgáltató képviseletében

.....
Ügyfél képviseletében

