

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS**SAP szoftverek üzemeltetés támogatási, gyártói támogatási és fejlesztési szolgáltatásainak beszerzése**

tárgyban

amely egyrészről a

Debreceni Egyetem

székhely: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.
intézményi azonosító: FI17198
adószám: 15329750-4-09
csoport adóazonosító szám: 17782218-5-09
közösségi adószám: HU17782218
bankszámlaszám: 10034002-00282871
képviseli: Prof. Dr. Bács Zoltán kancellár

mint megrendelő, a továbbiakban **Megrendelő**,

másrészről a

T-Systems Magyarország Zrt.

székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
cégjegyzékszám: 01-10-044852
adószám: 12928099-2-44
bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003
képviseli: Aszódi Gábor György egészségügyi üzleti terület igazgató és Balkó
János Endre kompetenciaközpont vezető helyettes,

mint vállalkozó, a továbbiakban **Vállalkozó**,együttesen mint **Felek** között jött létre az alulírt napon és helyen az alábbi feltételek mellett.**I. A SZERZŐDÉS HÁTTERE ÉS ELŐZMÉNYEI**

A Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF) központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárást folytatott le TED 2017/S 023-039103 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „*Oracle, SAP, IBM, Novell, SAS szoftverlicencek bővítése, kiegészítése, meghosszabbítása, verzió-követése, cseréje, és új szoftverlicencek beszerzése és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése-2017*” tárgyban (2. rész SAP szoftverlicencek). Az SAP vonatkozásában létrejött keretmegállapodás (a továbbiakban KM) adatai:

KM azonosítószáma: KM02SLIC17
KM aláírásának dátuma: 2017. augusztus 1.
KM időbeli hatálya: 2020. július 31.
KM keretösszege: 20.000.000.000 Ft

Megrendelő a keretmegállapodásos eljárás 2. szakasza keretében verseny újranyitást hajtott végre „DEK-769 SAP szoftverek üzemeltetés támogatási, gyártói támogatási és fejlesztési szolgáltatásainak beszerzése” tárgyban, amely során a nyertes ajánlattevő Vállalkozó lett.

II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA, IDŐTARTAMA

1. Jelen Szerződés tárgya az országosan kiemelt termékekre vonatkozó állami normatívákról szóló 14/2012. (VI.8.) NFM utasítás 1. sz. függelékben szereplő
 - a. 0201000000 besoroló azonosító számú szoftverrendszerek és elemeik, valamint az ahhoz tartozó
 - b. 0290000000 besoroló azonosító számú szoftverekhez kapcsolódó szolgáltatásokkiemelt termékkörökből a műszaki leírás (2. számú melléklet) alapján meghatározott szolgáltatások beszerzése.
2. Jelen Szerződés keretein belül Vállalkozó feladatai:
 - a. az SAP ERP 6.0 rendszerhez és az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszerhez kapcsolódó üzemeltetés támogatás végzése (a továbbiakban „A” feladat),
 - b. az SAP-s szoftverekre vonatkozóan a szoftvergyártó támogatási szolgáltatásainak közvetítése (a továbbiakban „B” feladat),
 - c. az SAP ERP 6.0 rendszer továbbfejlesztése, ideértve a jogszabály-változásból fakadó feladatokat is (a továbbiakban „C” feladat).

Vállalkozó feladatait a 2. számú melléklet részletezi.

Felek rögzítik, hogy jelen Szerződés keretében Vállalkozó alkalmazás üzemeltetés támogatási feladatokat végez, a szükséges hardver infrastruktúra üzemeltetés biztosítása Megrendelő feladata és felelőssége. Vállalkozó teljesítésének előfeltétele, hogy a Megrendelő által biztosítandó feltételek a szerződésszerű teljesítés ellátásához szükséges mértékben rendelkezésre álljanak, ennek hiánya esetén Vállalkozó nem felel a saját szolgáltatásának olyan elmaradásáért vagy hiányosságaiért, amelyek a Megrendelő által biztosítandó feltételekre vezethetők vissza.

Felek jogszabály-követés alatt a jogszabályi környezet megváltozása miatt szükségessé váló (indokolt) programmódosításokat értik. A jogszabálykövetés elsődlegesen a szoftver gyártója által biztosított törvényi és egyéb jogszabályi követés rendszerbe való bejátszását jelenti, a Megrendelő SAP rendszerében levő egyedi fejlesztések esetén pedig a program(ok) hozzáigazítását a megváltozott jogszabályi körülményekhez. A jogszabálykövetés a rendszerbe beépített funkciók vonatkozásában megvalósuló változáskezelés, amely a legújabb – a jogszabályoknak megfelelő működést biztosító – fejlesztések, módosítások telepítésével valósul meg. A funkció és a meglévő szoftverkörnyezet változtatása során Vállalkozó biztosítja a rendszer integritását.

Mivel a jogszabálykövetést Vállalkozó csak Megrendelő megrendelése („C” feladat keretében) alapján köteles elvégezni, Vállalkozót semmilyen felelősség nem terheli azzal összefüggésben, hogy Megrendelő valamely jogszabályi változás követését nem vagy későn rendeli meg.

3. Vállalkozó által teljesítendő szolgáltatásoknak teljes körűen meg kell felelniük a műszaki leírásban (2. számú melléklet) meghatározott követelményeknek.
4. Az „A” és „B” feladat végzését Vállalkozó 2019. július 1-től, ha jelen Szerződés ennél későbbi időpontban lesz aláírva, akkor az aláírásától köteles megkezdeni, és a teljesítést 2020. július 31-ig nyújtani. Amennyiben a keretmegállapodás időtartama 6 hónappal meghosszabbításra kerül, úgy a jelen Szerződésből adódó feladatok teljesítését Vállalkozó 2021. január 31-ig köteles nyújtani.
5. A „C” feladat keretében Vállalkozó 2019. július 1-től, ha jelen Szerződés ennél későbbi időpontban lesz aláírva, akkor az aláírásától köteles a Megrendelő által lehívott és kiegészítő megállapodásban rögzített fejlesztési feladatokat 2020. július 31-ig elvégezni. Amennyiben a keretmegállapodás időtartama 6 hónappal meghosszabbításra kerül, úgy a jelen Szerződésből adódó feladatok teljesítését Vállalkozó 2021. január 31-ig köteles végezni.
6. Jelen Szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi a verseny újraindítás összes dokumentuma annak ellenére is, ha egy részük fizikailag nem került csatolásra a Szerződés törzsszövegéhez.
7. Az „A” feladat keretében nyújtott szoftver üzemeltetés támogatási szolgáltatások szerződésszerű teljesítéséért Vállalkozó havonta jogosult üzemeltetés támogatási fix díjazásra. A fix díjazás adott hónapban fedezetet nyújt az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatások közül az ügyfélkapcsolati tevékenységre és átlagban havi 2 db alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatáshoz kapcsolódó bejelentés kezelésére, valamint megrendelői igény esetén mindegyik típusú kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatásból egy igénybe vételére. Ezen felül Megrendelő kifizeti az esetleges többlet igénybevételt.
 - a. Az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó bejelentések elszámolása akkor történik, amikor a Szerződés bármilyen okból hatályát veszti. Felek ezen elszámolási időszak végén meghatározzák, hogy az adott időszakban ténylegesen hány megrendelői bejelentés kezelése történt meg. Ha az elszámolási időszakban ténylegesen kezelt bejelentések száma meghaladja a fix díjazás keretében kezelendő bejelentések számát, akkor Megrendelő kifizeti Vállalkozónak az elszámolási időszak keretszámát meghaladó - 13 hónapos elszámolási időszak esetén a 26. bejelentést követő - bejelentések kezelését az ezekhez felhasznált tanácsadói óraszámok alapján. A kezelt bejelentések számításánál figyelembe vételre nem kerülő bejelentés típusok felsorolását a 2. számú melléklet (Műszaki leírás) 1. fejezete tartalmazza.
 - b. Adott hónapban bármelyik típusú kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás esetén

a második és további igénybevételek szerződésszerű teljesítését követően Vállalkozó díjazásra jogosult a bejelentésekre fordított tanácsadói óraszámok és egyéb költségtételek alapján.

8. A „B” feladat keretében végzett szoftvergyártói támogatási szolgáltatások közvetítésének szerződésszerű teljesítéséért Vállalkozó díjazásra jogosult minden egyes teljesített hónap után.
9. A „C” feladat esetén Vállalkozó az adott megrendelés teljesítését követően díjazásra jogosult az erről készült kiegészítő megállapodásban meghatározott tanácsadói óraszámok alapján.
10. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelőnek nincs előre vállalt beszerzési kötelezettsége az 1. számú mellékletben szereplő teljes szolgáltatás mennyiségre. Felek rögzítik, hogy Megrendelő a II.2. pontban foglalt feladatokkal kapcsolatban az 1. számú mellékletben rögzített szolgáltatásmennyiség értékének az időarányos 70%-ára vállal csak igénybevételi kötelezettséget. Egyrészt azért, mert nem ismert, hogy a hivatkozott keretmegállapodás és így jelen Szerződés meghosszabbításra kerül-e, másrészt pedig előre nem látható a Szerződés futamideje alatt ténylegesen felmerülő támogatási igények nagysága (pl. a jelenleg még nem ismert, rendszerben átvezetendő jogszabályváltozások száma, komplexitása). Megrendelő az időarányos 70%-os igénybevételi kötelezettséget úgy számítja ki, hogy a Szerződés összértékének 70%-át elosztja a maximális futamidő (2020.01.31-ig) napjainak számával és szorozza a tényleges futamidő napjainak számával.

III. FELEK KÖTELEZETTSÉGEI

1. A teljesítés helye Megrendelő telephelye (4028 Debrecen, Kassai út 26.).
2. Vállalkozó köteles jelen Szerződés II. 2. pontjában rögzített tevékenységek elvégzésére a jelen Szerződésben és mellékleteiben meghatározott mennyiségben, minőségben és időpontban.
3. Vállalkozó köteles a „C” feladat körébe tartozó megrendelői igényre vonatkozóan első lépésben indikatív szakmai ajánlatot, majd - ha a Megrendelő igénye továbbra is fennáll, akkor - második lépésben ajánlati kötöttséggel terhelt (hivatalos) ajánlatot készíteni és benyújtani.
4. Vállalkozó jelen Szerződés II. 2. pontjában meghatározott feladatok elvégzéséhez köteles szakembereit rendelkezésre bocsátani. Vállalkozónak (vagy a teljesítésbe bevont alvállalkozójának) jelen Szerződés időtartama alatt megfelelő létszámú és képzettségű állománnyal kell rendelkeznie a teljesítések magas szakmai színvonalú biztosítása érdekében.

5. Vállalkozó köteles a Megrendelő számára rendeltetésszerű használatra alkalmas megoldásokat biztosítani és a szakmai szabályoknak megfelelni.
6. Vállalkozó köteles a rendeltetésszerű használatához szükséges valamennyi dokumentációt a Megrendelő részére átadni, továbbá a rendeltetésszerű használatához szükséges tájékoztatást a Megrendelő által kijelölt személyek részére elvégezni.
7. Vállalkozó felelőssége a munkavégzés olyan megszervezése, amely biztosítja a munka gazdaságos és gyors befejezését.
8. Vállalkozó köteles egyeztetni a Megrendelővel és iránymutatásai szerint eljárni. Az utasítás nem terjedhet ki a munka megszervezésére, de Megrendelő azonban jogosult erre javaslatot tenni. Amennyiben Megrendelő ragaszkodik a munka megszervezésére vonatkozó javaslatához, Vállalkozó követheti ezt a javaslatot, ebben az esetben azonban Vállalkozó nem felel azokért az eseményekért, mulasztásokért vagy késedelemért, amelyek a Megrendelő javaslatának követése nyomán álltak elő. Amennyiben Megrendelő nem tesz javaslatot a munka megszervezésére, úgy Vállalkozó az adott, jelen Szerződés keretében ellátandó bármely feladat határidőre való teljesítéséért felelősséggel tartozik.
9. Ha Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre Vállalkozó köteles őt figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felel. Ha azonban Megrendelő a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, Vállalkozó jelen Szerződéstől ezért nem állhat el, hanem az adott feladatot Megrendelő kockázatára és felelősségére az utasítás szerint köteles elvégezni, amennyiben Megrendelő az utasítást írásban is megerősítette. Megrendelő nem adhat, Vállalkozó pedig nem teljesíthet olyan utasítást, amely jogszabályba vagy a jelen Szerződésbe ütközik, illetve más életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti.
10. Vállalkozó köteles Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a szolgáltatás eredményességét vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felel. Az értesítés szóban és írásban történik Felek által kijelölt kapcsolattartók között.
11. Megrendelő a munkát – Vállalkozó indokolatlan zavarása nélkül – a teljesítés során bármikor ellenőrizheti. Vállalkozó nem mentesül a felelősség alól, ha Megrendelő az ellenőrzést elmulasztotta, vagy nem megfelelően végezte el, kivéve a megrendelői tesztelésnek azokat az eseteit, amelyeket a tesztelés körülményei miatt csak a Megrendelő tud megfelelően elvégezni. Az ilyen, kivételt képező eseteket Vállalkozó jelzi a Megrendelőnek a tesztelésre való átadáskor.
12. Amennyiben Vállalkozó kötelezettsége teljesítéséhez vagy joga gyakorlásához más személy közreműködését veszi igénybe, az igénybevett személy magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

13. Megrendelő köteles jelen Szerződés II. 2. pontjában meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről a tőle elvárható támogatást megadni, mely jelenti a Vállalkozó által jelen Szerződés teljesítéséhez igényelt információk megadását, saját szakembereinek, valamint a szükséges infrastruktúrának és elérhetőségének biztosítását.
14. Megrendelő köteles Vállalkozó számára a SAP ERP valamint a SAP R/3 4.7 rendszerhez hozzáférést biztosítani a szolgáltatások elvégzéséhez szükséges mértékig. Köteles továbbá a távoli hozzáférés lehetőségét Vállalkozó (beleértve annak előzetesen rögzített alvállalkozóját) részére a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges mértékben térítésmentesen biztosítani.
15. Jelen Szerződés teljesítése során mindkét Fél biztosítja jelen Szerződésben vagy mellékleteiben külön nem nevesített, de saját érdekkörébe tartozó és a teljesítéshez szükséges eszközöket, feladatokat. Amennyiben kérdésessé válik, hogy az adott feladat elvégzése, illetve eszköz biztosítása melyik Fél kötelessége, Felek kötelesek erről egyeztetni.
16. Amennyiben Megrendelő valamely olyan megrendelői kötelezettséget nem teljesíti, amely szükséges ahhoz, hogy Vállalkozó a rá irányadó kötelezettségeket a jelen Szerződésben foglaltak szerint teljesíteni tudja, Vállalkozó mindaddig mentesül az esetleges szerződésszegés (pl. késedelem, hibás teljesítés, szolgáltatási szint sértés stb.) következményei alól, amíg Megrendelő nem teljesíti megfelelően a rá vonatkozó kötelezettségeket.

IV. A TELJESÍTÉS SZABÁLYAI

1. Az „A” feladat keretében nyújtott szoftver üzemeltetés támogatási szolgáltatások esetén az alábbiak szerint történik a teljesítések igazolása.
 - a. Vállalkozó az adott havi tevékenysége alapján tevékenységi kimutatást állít ki a hónap utolsó napját követő 5 munkanapon belül az adott hónapban elvégzett feladatokról. A kimutatás tételesen tartalmazza az adott időszakban kapott alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó bejelentéseket és az esetlegesen igénybe vett kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások közül minden szolgáltatástípus esetén az adott hónapban történt első igénybevételt. Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban foglaltakat, és az alapján teljesítési jegyzőkönyvet állít ki a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 135. §-ában foglaltak szerint.
 - b. Vállalkozó a szerződés időtartamának utolsó napját követő 5 munkanapon belül tevékenységi kimutatást állít ki azokról az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatásokhoz tartozó kezelt bejelentésekről, amelyekre már nem biztosítottak fedezetet az elszámolási időszak hónapjai után fizetett havi fix díjazások. A tevékenységi kimutatás mellékletét képezik a keretszámot meghaladó bejelentések kezelésének munkalapjai, amelyek tartalmazzák az elvégzett tevékenységeket és az ehhez felhasznált

tanácsadói óraszámot. Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban foglaltakat, és az alapján teljesítési jegyzőkönyvet állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.

- c. A kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások esetén adott hónapban minden egyes szolgáltatás típusnál a második és további igénybe vételekre vonatkozóan a teljesítést követően történik a teljesítések igazolása. Vállalkozó az elvégzett munkáról tevékenységi kimutatást készít a teljesítést követő 5 munkanapon belül. A tevékenységi kimutatás mellékletét képezik az elvégzett feladatokról készült munkalapok, amelyek tartalmazzák az elvégzett tevékenységeket valamint az ehhez felhasznált tanácsadói óraszámot és egyéb költségtételeket. Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban foglaltakat, és az alapján teljesítési jegyzőkönyvet állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.

2. Vállalkozó az „A” feladathoz kapcsolódó tevékenységi kimutatásokat Megrendelő SAP Solution Manager rendszerében nyilvántartott bejelentések adatai alapján készíti el.
3. A „B” feladat esetén havonta történik a teljesítések igazolása. Vállalkozó az adott havi tevékenysége alapján tevékenységi kimutatást állít ki az adott hónap utolsó napját követő 5 munkanapon belül, amely melléklete tartalmazza a rendelkezésre álló szoftvergyártói karbantartási szolgáltatásokat. Továbbá Vállalkozó nyilatkozatot állít ki, hogy az adott hónap végén Megrendelő jogosult a 2. számú melléklet (Műszaki leírás) 2. fejezetében részletezett SAP licenc állományra vonatkozóan az „Enterprise Support” licenc karbantartási szolgáltatások igénybevételére a szoftver gyártójának rendszerében. Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban és a nyilatkozatban foglaltakat, és az alapján teljesítési jegyzőkönyvet állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.
4. A „C” feladat keretében Megrendelő igényére Vállalkozó indikatív szakmai ajánlatot készít, ami tartalmazza a tervezett fejlesztés tartalmát, a megvalósításához szükséges tanácsadói óraszámot, valamint elvégzésének tervezett időtartamát munkanapokban megadva. A szakmai ajánlat ismeretében Megrendelő dönthet úgy, hogy
 - a. a szakmai ajánlat alapján kéri az ajánlati kötöttséggel terhelt (hivatalos) ajánlat megküldését,
 - b. a keretmegállapodásból - összeghatártól függően közvetlen megrendeléssel vagy verseny újranyitással - szerzi be az igényelt szolgáltatást az igényének jobban megfelelő megoldás biztosítása érdekében,
 - c. házon belül ad megoldást az igényére,
 - d. eltekint az igényétől, nem valósítja meg.
5. Ha Megrendelő elfogadja a „C” feladat keretében kapott hivatalos ajánlatot, akkor a Felek a fejlesztések elvégzéséről jelen Szerződésre hivatkozó kiegészítő megállapodást kötnek, és ebben szabályozzák a teljesítés - jelen Szerződésben nem szabályozott – részleteit, így különösen a teljesítés határidejét, a feladat részletes meghatározását, illetve a feladat

elvégzéséért járó ellenszolgáltatás összegét.

6. Vállalkozó a „C” feladat keretében nyújtott szolgáltatást akkor jelenthet készre, és erről tevékenységi kimutatást akkor állíthat ki, ha a szükséges fejlesztéseket, beállításokat elvégezte, tesztelte, az ezzel kapcsolatos alábbi dokumentációt rendelkezésre bocsátotta, a beállítások, fejlesztések megfelelő működését a minőségbiztosítói rendszerben biztosította, valamint a megrendelői tesztelés során esetlegesen feltárt hibákat kijavította és megfogalmazott észrevételeket átvezette:
 - a. végleges szakmai tartalom, koncepcióterv,
 - b. funkcionális és technikai specifikáció,
 - c. elvégzett tesztek jegyzőkönyvei,
 - d. oktatási anyag, használati útmutató.

Felek az adott fejlesztési feladat jellegéből adódóan a kiegészítő megállapodásban megállapodhatnak úgy, hogy egyes, előbb felsorolt dokumentumok elkészítésétől eltekintenek, illetve más dokumentum elkészítését írhatják elő.

Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban foglaltakat, és az alapján teljesítési jegyzőkönyvet állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.

7. Megrendelő köteles a tevékenység kimutatás és egyéb kapcsolódó dokumentumok alapján a Kbt. 135. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a teljesítés elismeréséről vagy az elismerés megtagadásáról (azaz a teljesítési jegyzőkönyv aláírásáról) legkésőbb a kimutatás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban nyilatkozni. A teljesítési jegyzőkönyv Megrendelő általi aláírása igazolja Vállalkozó szerződés szerinti teljesítését.
8. A teljesítés igazolására, azaz a teljesítési jegyzőkönyv aláírására Megrendelő részéről a kapcsolattartó jogosult.
9. Megrendelő a teljesítés igazolása ellenére kifejezetten fenntartja a jogát a Vállalkozó hibás teljesítéséből eredő igényei érvényesítésére.

V. SZERZŐDÉSES ÁRAK, FIZETÉS

1. A Szerződés hatálya alá tartozó szolgáltatások díjainak meghatározása az alábbi pontokban foglaltak szerint történik az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses áron.
2. Az „A” feladat keretében az üzemeltetés támogatási szolgáltatások nyújtásáért Megrendelő havonta fix összegű díjazást fizet, ami az 1. számú mellékletben szereplő díjtételek közül az alábbiak összegeként adódik:
 - a. 1 hónap *SPLICSZOLG25 - Terméktámogatás - Átalánydíjas 5*8 óra (100-500*

közötti felhasználó) (CONS-025),

- b. 6 óra *SPLICSZOLG08 - Terméktámogatás - telepítés (vezető bázis technológia tanácsadó) (CONS-008),*
- c. 6 óra *SPLICSZOLG10 - Terméktámogatás - konfigurálás (fejlesztő) (CONS-010),*
- d. 6 óra *SPLICSZOLG12 - Terméktámogatás - konfigurálás (vezető modul-tanácsadó) (CONS-012),*
- e. 6 óra *SPLICSZOLG06 - Tanácsadás - Senior tanácsadó (CONS-006).*

3. Az „A” feladat keretében az alapvető üzemeltetési szolgáltatások esetében az elszámolási időszakban rendelkezésre álló keretszámon túli bejelentések kezelésének díja az ezekhez igénybevett tanácsadói óraszámok és az 1. számú mellékletben szereplő tanácsadói óradíjak szorzata, amelyek közül az alábbi típusúak alkalmazhatók:

- a. *SPLICSZOLG08 - Terméktámogatás - telepítés (vezető bázis technológia tanácsadó) (CONS-008),*
- b. *SPLICSZOLG10 - Terméktámogatás - konfigurálás (fejlesztő) (CONS-010),*
- c. *SPLICSZOLG12 - Terméktámogatás - konfigurálás (vezető modul-tanácsadó) (CONS-012).*

Egy bejelentésre Megrendelő azonban összesen maximum 12 óra elszámolását ismeri el. Az elszámolás az „A” feladatra vonatkozóan akkor történik, amikor a Szerződés bármilyen okból hatályát veszti.

4. Az „A” feladat keretében szakemberrel vagy szakemberekkel megtartott videó konferencia (kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás) által igénybe vett tanácsadói óraszám a videó konferencia percben mért tényleges időtartamának és az igényelt szakemberek számának szorzataként adódik egész órára kerekítve a kerekítés általános szabályai szerint. Ha a videó konferencia tényleges időtartama 1 óránál rövidebb, akkor 60 perccel kell számolni. Vállalkozó díjazása adott hónapban a második és további megtartott videó konferenciára vonatkozóan az igénybe vett tanácsadói óraszám és az 1. számú mellékletben szereplő tanácsadói óradíj (*SPLICSZOLG06 - Tanácsadás - Senior tanácsadó (CONS-006)*) szorzata.

5. Az „A” feladat keretében adott hónapban szakember által Megrendelő telephelyén megtartott második és további egész napos konzultációért (kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás) járó díjazás az igénybevett 8 tanácsadói órának és az 1. számú mellékletben szereplő tanácsadói óradíjnak (*SPLICSZOLG06 - Tanácsadás - Senior tanácsadó (CONS-006)*) a szorzata, amit még növel a kiszállás díja (*SPLICSZOLG76 - Kiszállás - Vidék - Budapesten kívüli területre, kilométerenkénti árban értendő (CONS-044)*) szintén az 1. számú melléklet alapján számolva.

6. Az „A” feladat keretében adott hónapban a második és további rendkívüli munkavégzéséért (kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás) Vállalkozónak járó

díjazás a ténylegesen igénybe vett tanácsadói óraszámok (szakemberek percben mért munkavégzési időtartama egész órára kerekítve a kerekítés általános szabályai szerint azzal, hogy ha a rendkívüli munkavégzés tényleges időtartama 1 óránál rövidebb, akkor 1 órával kell számolni) és az 1. számú mellékletben szereplő tanácsadói óradíjak szorzatának összege, amelyek közül az alábbi típusúak alkalmazhatók:

- a. *SPLICSZOLG08 - Terméktámogatás - telepítés (vezető bázis technológia tanácsadó) (CONS-008),*
- b. *SPLICSZOLG10 - Terméktámogatás - konfigurálás (fejlesztő) (CONS-010),*
- c. *SPLICSZOLG12 - Terméktámogatás - konfigurálás (vezető modul tanácsadó) (CONS-012),*
- d. *SPLICSZOLG22 - Terméktámogatás - munkaidőn túli munkavégzés felára (telepítés, konfigurálás, migráció, bevezetés, integráció esetén) (CONS-022),*
- e. *SPLICSZOLG23 - Terméktámogatás - munkaszüneti napon történő munkavégzés felára (telepítés, konfigurálás, migráció, bevezetés, integráció esetén) (CONS-023).*

Ezt Megrendelő kiegészítésként fizeti, mert az alapul szolgáló bejelentéshez kapcsolódó munkavégzésért az V.2. pont vagy az V.3. pont alapján fizet vagy az alapul szolgáló bejelentést Vállalkozó jóállás illetve szavatosság keretében térítésmentesen végzi.

7. A „B” feladat esetén az SAP licencekre vonatkozó szoftvergyártói támogatási szolgáltatáscsomag közvetítéséért Megrendelő havonta utólag fizeti az 1. számú melléklet alapján:
 - a. a szerződés normál futamideje alatt (2020.07.31-ig) 26.192 db 7003650 - SAP Enterprise Support mennyiségre eső díjazást az utolsó hónap kivételével, az utolsó hónapban pedig a fennmaradó 26.196 db-ra eső díjazást,
 - b. a szerződés meghosszabbított futamideje alatt (2020.08.01.-2021.01.31. között) 32.088 db 7003650 - SAP Enterprise Support mennyiségre eső díjazást az utolsó hónap kivételével, az utolsó hónapban pedig a fennmaradó 32.086 db-ra eső díjazást.
8. A „C” feladat keretében az SAP rendszer fejlesztéséért Megrendelő a kiegészítő megállapodásban meghatározott díjazást fizeti, ami a kiegészítő megállapodásban szereplő tanácsadói óraszámok és az 1. számú mellékletben szereplő tanácsadói óradíjak szorzatának összegeként adódik, amelyek közül az alábbiak alkalmazhatók:
 - a. *SPLICSZOLG55 - Rendszerfejlesztés - felmérés, tervezés (CONS-033),*
 - b. *SPLICSZOLG57 - Rendszerfejlesztés - kivitelezés (CONS-035),*
 - c. *SPLICSZOLG60 - Rendszerfejlesztés - tesztelés (CONS-038),*
 - d. *SPLICSZOLG61 - Rendszerfejlesztés - dokumentálás (CONS-039).*

9. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy jelen Szerződés V.2.-V.8. pontjaiban meghatározott díjtételek alapján számolt vállalkozói díj fedezetet nyújt Vállalkozó valamennyi, jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges díj és költségigényére, azaz a vállalkozói díj magában foglal minden költséget, kiadást, amely a completeességhez és a hibátlan teljesítéshez szükséges. Az ár tartalmazza a szolgáltatások beszerzésével összefüggő valamennyi behozatali és forgalomba hozatali költséget (adót, díjat, illetéket, vámot és egyéb terhet), kiszállítási díjat, valamint a magyar nyelvű dokumentáció költségét, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót és a közbeszerzési díjat.
10. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + ÁFA. A közbeszerzési díjat Megrendelő Vállalkozón keresztül fizeti meg. Vállalkozó a közbeszerzési díjat köteles jelen Szerződés teljesítése alapján járó ellenérték kiszámlázásával egy időben a Megrendelő részére kiállított számlán külön tételként szerepeltetni.
11. A szolgáltatások ára tartalmazza a jótállással és a szavatossággal összefüggésben felmerülő valamennyi költséget és ellenértéket.
12. A számlát az aláírt teljesítési jegyzőkönyv alapján 15 napon belül ki kell állítani és meg kell küldeni Megrendelő részére. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell.
13. A számlán csak a hivatkozott keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.
14. A számla benyújtása az alábbi címre történik: Debreceni Egyetem Kancellária, 4002 Debrecen, Pf. 400. (a borítékon a SZÁMLA szó szerepeljen).
15. A számlán fel kell tüntetni az alábbiakat:
- a. Megrendelőt a következő adatokkal: Debreceni Egyetem, 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.,
 - b. jelen Szerződés iktatószámát, nyilvántartási számát, valamint tárgyát,
 - c. a nyújtott szolgáltatások megnevezését, SZJ számát,
 - d. fizetési határidőként 30 napot,
 - e. a bankszámlaszámot, a bank nevét valamint az adószámot,
 - f. a „számla” elnevezést.
- Ezek hiányában kiegészítés céljából, valamint a fenti feltételektől eltérő tartalommal kiállított számlát Megrendelő visszaküldheti Vállalkozó részére, amely esetben Megrendelő késedelme kizárt.
16. Vállalkozó a jelen Szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

17. Jelen Szerződés alapján számla kibocsátására kizárólag Vállalkozó jogosult, alvállalkozó, egyéb közreműködő nem számlázhat. A számlán kizárólag jelen Szerződés hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.
18. A számlának meg kell felelnie a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény szerinti előírásoknak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak. Amennyiben a számlát nem a fentiek figyelembe vételével küldik meg, az a számla kiegyenlítés nélküli visszaküldését vonhatja maga után, és az ebből eredő károkért Megrendelőt nem terheli felelősség.
19. A szolgáltatások ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése a Kbt. 135. § (1) és (6) bekezdéseiben meghatározott szabályok szerint történik. A szolgáltatások ellenértékének (szerződéses ár) Megrendelő által történő kiegyenlítése jelen Szerződésben meghatározott módon és tartalommal való hibátlan teljesítést követően, Vállalkozó által benyújtott számla és mellékelt teljesítési jegyzőkönyv (teljesítésigazolás) alapján, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül magyar forintban történik. A bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a pénzüintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli.
20. Megrendelő az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A §. 2) bekezdése alapján tájékoztatja Vállalkozót arról, hogy jelen Szerződés, illetőleg annak teljesítése az Art. 36/A és 36/B §-ának hatálya alá esik. Megrendelő felhívja Vállalkozó figyelmét ezen rendelkezések maradéktalan betartására. Vállalkozó írásban köteles tájékoztatni a Megrendelőt, amennyiben a köztartozásmentes adózók nyilvántartásában nem szerepel, onnan kikerül.
21. Megrendelő nem esik fizetési késedelembe, ha Vállalkozó nem teljesíti a díjazása iránti igénye érvényesítéséhez jelen Szerződésben és az irányadó jogszabályban előírt feltételeket.
22. Megrendelő elhalaszthatja a kifizetést, ha a számla kiállításának helyességét vitatja, vagy ha a számlához csatolt igazoló okmány hiányos. Az ebből eredő viták rendezésére a Feleknek 15 munkanap áll rendelkezésükre.
23. Vállalkozó köteles a Kbt. 136. § (1) bekezdésében foglaltakat megtartani, azaz:
- Vállalkozó nem fizethet, illetve számolhat el jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pontja ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
 - Vállalkozó jelen Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi, és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

24. A Kbt. 136. § (2) bekezdése alapján Megrendelő rögzíti, hogy a külföldi adóilletőségű Vállalkozó köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.
25. Fizetési késedelem esetén Megrendelő a Ptk. 6:155 § (1) bekezdésében foglaltak szerinti kamatmértéknek megfelelő késedelmi kamat megfizetésére köteles. Vállalkozó számláján szereplő minden ezzel ellentétes rendelkezés esetén is a fenti szabály érvényesül Felek viszonylatában.
26. Vállalkozó jelen Szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

VI. EGYÜTTMŰKÖDÉS

1. Felek megállapodnak, hogy együttműködnek jelen Szerződés rendelkezéseinek végrehajtása, a végrehajtás módjának, eredményének, minőségének ellenőrzése céljából, és kijelölt kapcsolattartók útján rendszeresen egyeztetnek Vállalkozó szerződésszerű teljesítésének előmozdítására, a felmerülő tisztázást igénylő kérdések megvitatására. Gondoskodnak arról, hogy Felek részéről a közreműködők a hozott döntéseket haladéktalanul megismerjék, és illetékességi körükben a szükséges intézkedéseket megtegyék.
2. Felek felhatalmazzák a kijelölt kapcsolattartókat, hogy jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos döntéseknél, a teljesítési jegyzőkönyvek aláírásánál Feleket teljes jogkörrel képviseljék. A kijelölt kapcsolattartók jogosultak, illetve kötelesek továbbá megtenni mindazon műszaki intézkedéseket, nyilatkozatot, amely jelen Szerződés teljesítéséhez szükségessé válik, és jelen Szerződésben valamint mellékleteiben foglaltakkal nem ellentétes. A kapcsolattartók jelen Szerződésben biztosított jogkörének korlátozása a másik Féllel szemben csak attól kezdve hatályos, amikor a korlátozást vele írásban közölték. Felek azonnal kötelesek közölni egymásnak a kapcsolattartó személyében történő változást.
3. A kapcsolattartók kötelesek egymás között valamennyi közlést, intézkedést és döntést írásban rögzíteni, és egymáshoz haladéktalanul eljuttatni.
4. Felek által kijelölt kapcsolattartók:

Megrendelő részéről:

név: Dr. Kárpáti Tibor

cím: 4028 Debrecen, Kassai út 26., Inkubációs Központ épület, 1. em. 101.

telefon: +36 30 677-9243

e-mail: karpati.tibor@fin.unideb.hu

Vállalkozó részéről:

név: Ledeczky Gábor

levelezési cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

telefon: +36 30 530-8166

e-mail: ledeczky.gabor@t-systems.hu

VII. TITOKTARTÁS

1. Felek a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel összhangban, különösen a Kbt. szabályaira tekintettel, jelen Szerződést, annak teljesítésével kapcsolatos összes részletet, illetve jelen Szerződéssel kapcsolatosan vagy annak teljesítése során tudomásukra jutott összes információt üzleti titoknak tekintik, és gondoskodnak azok megőrzéséről, megtartásáról. Az üzleti titok megsértése büntetőjogi és polgári jogi felelősségre vonást von maga után. Mindez vonatkozik az alvállalkozókra is. Ez a rendelkezés jelen Szerződés megszűnte esetén is hatályban marad.
2. Amennyiben valamely állami ellenőrző szerv megkeresése miatt jogszabályban rögzített módon kötelező az adatszolgáltatás, a megkeresésről a másik Felet előzetesen értesíteni szükséges.
3. Felek jogosultak jelen Szerződés teljesítésében közreműködő alkalmazottaikkal és esetleges alvállalkozóikkal jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig a szükséges információkat megismertetni a vonatkozó titoktartási kötelezettség betartásával.
4. Felek egymás előzetes írásos beleegyezése nélkül nem használhatnak fel semmilyen, jelen Szerződéssel összefüggésben hozzájuk került dokumentumot, vagy információt, kivéve, ha azt jelen Szerződés végrehajtásának céljára kívánják használni.
5. A jelen pont szerinti rendelkezések nem terjednek ki azokra az adatokra, amelyek a Kbt., az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, vagy más jogszabály rendelkezései alapján nyilvános adatnak minősülnek.

VIII. A SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉS BIZTOSÍTÉKAI

1. Vállalkozó szavatol azért, hogy jelen Szerződés szerinti feladatokat megfelelő minőségben és határidőben elvégzi. Vállalkozó továbbá Megrendelő rendelkezésére áll jelen Szerződés teljes időtartama alatt jelen Szerződés szerinti feladatok elvégzése és Megrendelő támogatása céljából, és biztosítja jelen Szerződés minőségi teljesítéséhez szükséges szakértelmet, szakemberforrást és technikai háttérrel.

2. Vállalkozó mentesül a késedelme, hibás teljesítése vagy teljesítésének megghiúsulása miatti jogkövetkezmények alól, ha az olyan körülmény következménye, amely vis maior vagy minden kétséget kizáróan Megrendelő szerződés teljesítését akadályozó, vagy korlátozó magatartása miatt, illetve azzal összefüggésben áll elő. Ha jelen Szerződés teljesítése során Vállalkozó ilyen körülménnyel találkozik, amely akadályozza őt a szerződésszerű teljesítésben, akkor haladéktalanul írásban értesíti Megrendelő kapcsolattartóját, részletezve ennek okát.
3. Jelen Szerződésben meghatározott feladatok elvégzésével kapcsolatosan esetlegesen felmerülő szerzői jogi kérdéseket illetően Vállalkozó köteles a tőle elvárható legnagyobb gondossággal előzetesen eljárni, és azokról Megrendelőt előzetesen tájékoztatni.
4. Vállalkozó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a teljesítések késedelme, hibája vagy megghiúsulása esetén kötbérfizetési kötelezettség terheli, azaz Felek ezen esetekre kötbért kötnek ki. A kötbérek – a Ptk. 6:186. § (1) bekezdésének megfelelően – abban az esetben érvényesíthetők, ha Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős, megszegi a Szerződést.
5. Vállalkozó késedelmes teljesítés esetén késedelmi kötbért köteles fizetni az alábbiak szerint.
- 5.1 Az „A” feladat esetén a késedelmi kötbér alapja az SAP rendszer üzemeltetésének támogatására vonatkozó adott havi fix nettó díj, a kötbér mértéke:
 - a. nagyon magas és magas prioritású hiba valamint rendkívüli munkavégzés esetén, a késedelem 2. órájától számítva óránként 1%,
 - b. közepes és alacsony prioritású hiba, üzemeltetés támogatási feladat, videó konferencia valamint helyszíni tanácsadói konzultáció esetén, a késedelem 2. napjától számítva napi 1%.

A késedelmi kötbér maximuma a. pont esetén 20 órai tételnek. b. pont esetén 20 napi tételnek megfelelő összeg. Adott hónap (kötbéralap) esetén csak egy késedelmi kötbér számítható fel.

5.2 A „B” feladatnál a késedelmi kötbér alapja az adott havi nettó díj, a kötbér mértéke:

- a. az igényelt szoftvergyártói támogatási szolgáltatáscsomag rendelkezésre állásának késedelmes teljesítése esetén a késedelem 2. napjától számított napi 1%,
- b. bejelentett megrendelői igény szoftvergyártó irányába történő továbbításának késedelmes teljesítése esetén a késedelem 2. napjától számított napi 1%.

A késedelmi kötbér maximuma a. és b. pont esetén 20 napi tételnek megfelelő összeg. Adott hónap (kötbéralap) esetén csak egy késedelmi kötbér számítható fel.

- 5.3 A „C” feladat keretében a megrendelt fejlesztés késedelmes teljesítése esetén a késedelmi kötbér alapja a késedelemmel érintett fejlesztés nettó ellenértéke, a késedelmi kötbér mértéke pedig a késedelem 2. napjától számított napi 1%. A késedelmi kötbér maximuma 20 napi tételnek megfelelő összeg.
6. Vállalkozó hibás teljesítése esetén hibás teljesítési kötbért köteles fizetni az alábbiak szerint.
- 6.1 Az „A” feladat esetén a hibás teljesítési kötbér alapja az SAP rendszer üzemeltetésének támogatására vonatkozó adott havi fix nettó díj, mértéke 20 %.
- 6.2 A „B” feladatnál a hibás teljesítési kötbér alapja az adott havi nettó díj, mértéke 20 %.
- 6.3 A „C” feladat keretében megrendelt fejlesztés hibás teljesítése esetén a hibás teljesítési kötbér alapja a hibás teljesítéssel érintett fejlesztés nettó ellenértéke, a hibás teljesítési kötbér mértéke pedig 20 %.
7. A késedelmi kötbér a késedelemmel érintett feladat teljesítésekor válik esedékessé, illetve ha a kötbér mértéke eléri a maximumot (VIII. fejezet 5. pontja alapján számítva). A hibás teljesítési kötbér a hiba Megrendelőnél történő felmerülésekor válik esedékessé.
8. Megrendelő jogosult elállni a Szerződéstől vagy a kiegészítő megállapodástól, ha Vállalkozóval szemben érvényesíthető késedelmi kötbér eléri a maximumot, és a szerződéskötés vagy a megállapodás-kötés előtt fennállt állapotot természetben vissza lehet állítani.
9. Megrendelő jogosult azonnali hatállyal írásban felmondani jelen Szerződést vagy a kiegészítő megállapodást, ha a Vállalkozóval szemben érvényesíthető késedelmi kötbér eléri a maximumot, de a szerződéskötés vagy a megállapodás-kötés előtt fennállt állapotot természetben nem lehet visszaállítani.
10. Vállalkozó a jelen Szerződésben foglalt „A” vagy „B” feladat teljesítésének megghiúsulása esetére megghiúsulási kötbér megfizetését vállalja. A megghiúsulási kötbér alapja „A” vagy „B” feladat esetén a megghiúsulással érintett hónapok nettó fix havidíjának összege, a kötbér mértéke 25%. Felek rögzítik, hogy jelen pont szerinti kötbér érvényesítése esetén Megrendelő egyúttal jogosult azonnali hatállyal felmondani jelen Szerződést. Felek a Szerződés teljesítését különösen akkor tekintik megghiúsultnak, ha
- Vállalkozó a teljesítést az „A” vagy „B” feladat tekintetében jogos ok nélkül megtagadja;
 - Vállalkozó a Szerződést jogellenesen felmondja vagy attól jogellenesen áll el;
 - a Szerződés teljesítése az „A” vagy „B” feladat tekintetében Vállalkozó érdekkörében felmerült okból lehetetlenül;
 - Vállalkozó ellen felszámolási eljárás vagy végelszámolás indul.

11. Vállalkozó adott, kiegészítő megállapodásban foglalt „C” feladat teljesítésének megghiúsulása esetére megghiúsulási kötbér megfizetését vállalja. A jelen pont szerinti megghiúsulási kötbér alapja a kiegészítő megállapodásban foglalt nettó ellenszolgáltatás, a kötbér mértéke 25%. Megrendelő a kötbér érvényesítése mellett jogosult azonnali hatállyal felmondani a kiegészítő megállapodást. Jelen pont szerinti azonnali hatályú felmondás a Szerződés hatályát nem érinti. Felek a kiegészítő megállapodásban foglalt, adott „C” feladat teljesítését különösen akkor tekintik megghiúsultnak, ha
- Vállalkozó a teljesítést az adott „C” feladat tekintetében jogos ok nélkül megtagadja;
 - Vállalkozó a kiegészítő megállapodást jogellenesen felmondja vagy attól jogellenesen áll el;
 - a kiegészítő megállapodás teljesítése az adott „C” feladat tekintetében Vállalkozó érdekkörében felmerült okból lehetetlenül;
 - Vállalkozó ellen felszámolási eljárás vagy végelszámolás indul.
12. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható (késedelmi vagy hibás teljesítési vagy megghiúsulási).
13. A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét. A Ptk. 6:187. § (2) bekezdése alapján Megrendelő hibás teljesítés miatti kötbér mellett nem érvényesíthet szavatossági igényt.
14. Késedelem és hibás teljesítés esetén Vállalkozó továbbra is köteles a teljesítésre, a késedelem és a hibás teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesíti Vállalkozót a teljesítés alól.
15. A kötbér megfizetése a Megrendelő által kiállított kötbérértesítő ellenében történik. Vállalkozó köteles azt a kötbérértesítő kézhezvételétől számított 30 napon belül Megrendelő részére kifizetni vagy a Kbt. 135. § (6) bekezdése alapján Megrendelő jogosult az esedékessé vált, elismert kötbért a még ki nem egyenlített ellenértékbe beszámítani.
16. Amennyiben Vállalkozó Megrendelő kötbérigényét kifogásolja, köteles ezt haladéktalanul, az értesítés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül írásban megtenni.
17. A kötbérigény nem érvényesítése, vagy nem azonnal történő érvényesítése nem jelent joglemondást a Megrendelő részéről, a Szerződés hatályának lejárata követő 3 (három) hónapos jogvesztő határidőn túl azonban kötbérigényt Megrendelő nem érvényesíthet.
18. Megrendelőt és Vállalkozót a polgári jog szabályaival összhangban fokozott kárenyhítési kötelezettség terheli.

19. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy jelen Szerződés teljesítése körében, azzal összefüggésben vagy azon kívül a Megrendelőnek vagy harmadik személynek okozott kárért a Ptk. szerinti kártérítési felelősséggel tartozik.
20. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó általa okozott károkért fennálló kárfelelősségének mértéke – amennyiben a feltétlenül érvényesülő (kógens) jogszabályok másként nem rendelkeznek – jogalaptól és jogcímtől függetlenül a Szerződés teljes futamidejére vonatkozóan,
- a. az „A” feladat esetén a fix összegű havidíj formájában mindösszesen kifizetendő teljes nettó vállalkozási díj 100 %-ának,
 - b. a „B” feladat esetén a havidíj formájában mindösszesen kifizetendő teljes nettó vállalkozási díj 100 %-ának,
 - c. a „C” feladat esetén az adott fejlesztés nettó díja 100 %-ának megfelelő összegre korlátozódik.

Vállalkozó által okozott károk különösen, de nem kizárólagosan a 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási szintek be nem tartásából fakadó károk.

Amennyiben a feltétlenül érvényesülő (kógens) jogszabályok másként nem rendelkeznek, Vállalkozó nem felel az elmaradt haszonért, a várt, de elmaradt megtakarításokért, a közvetett és következményes károkért. Ez a felelősségkorlátozás nem vonatkozik a Vállalkozó által szándékosan okozott károkra, továbbá a Vállalkozó által az életben, testi épségben okozott károkra.

IX. SZERZŐDÉS HATÁLYA, MEGSZŰNÉSE

1. Jelen Szerződés határozott idejű, amely 2019. július 1-től - ha jelen Szerződés ennél későbbi időpontban lesz aláírva, akkor az aláírásától - 2020. július 31-ig tart. Amennyiben a hivatkozott keretmegállapodás időtartama 6 hónappal meghosszabbításra kerül, úgy jelen Szerződés időtartama is kitolódik 2021. január 31-ig.
2. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben Felek bármelyike súlyos szerződésszegést követ el, úgy a másik Fél jogosult jelen Szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani, ha a szerződéses feltételeket megszegő Fél nem orvosolta a szerződésszegést az arról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 (tizenöt) munkanapon belül.
3. Súlyos szerződésszegésnek tekintendő Vállalkozó részéről különösen, de nem kizárólag, ha
 - a. Vállalkozó ellen csőd- vagy végelszámolási eljárás indul - kivéve a Cstv. 11. § (2) bekezdésében foglaltakat - illetve fizetéseképtelenségét jogerősen megállapítja a bíróság, vagy

- b. Vállalkozó Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére sem teljesíti lényeges kötelezettségét a műszaki leírásnak vagy jelen Szerződésnek megfelelően, illetve a felszólítás ellenére is folyamatosan, ismétlődő jelleggel nem teljesíti valamely jelen Szerződésből fakadó kötelezettségét.
- 4. Súlyos szerződésszegésnek tekintendő Megrendelő részéről különösen, de nem kizárólag, ha
 - a. Megrendelő 30 napot meghaladó késedelembe esik jelen Szerződésben meghatározott lényeges kötelezettségeivel kapcsolatban, vagy
 - b. Megrendelő fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esik.
- 5. Amennyiben valamelyik Fél jelen Szerződés vonatkozásában az azonnali hatályú felmondással kíván élni, úgy az erre irányuló jognyilatkozatban meg kell jelölnie az azonnali hatályú felmondásra okot adó körülményt.
- 6. A Kbt. 143. § (1) bekezdése alapján Megrendelő a Szerződést felmondhatja, vagy - a Ptk-ban foglaltak szerint - a Szerződéstől elállhat, ha:
 - a) Vállalkozó nem biztosítja a Kbt. 138. §-ában foglaltak betartását, vagy az ajánlattevőként szerződő fél személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ában foglaltaknak; vagy
 - b) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult, vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a Szerződés nem semmis.
- 7. A Kbt. 143. § (2) bekezdése alapján Megrendelő köteles a Szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő Fél tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.
- 8. A Kbt. 143. § (3) bekezdése alapján Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen Szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy jelen Szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha
 - a. Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pontja kb) alpontjában meghatározott feltétel,
 - b. Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést

szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pontja kb) alpontjában meghatározott feltétel.

Jelen pont szerinti felmondás esetén Vállalkozó jogosult a jelen Szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére.

9. A szerződésszegésért felelős Fél köteles a másik Félnek az ebből eredő kárát a polgári jog szabályai és jelen Szerződés rendelkezései szerint megtéríteni.
10. Felek rögzítik, hogy jelen Szerződés bármely okból történő felmondása a Feleknek egyidejű elszámolási kötelezettséget keletkeztet.
11. Vállalkozó kijelenti, hogy jelen Szerződés aláírásakor a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. tv. szerinti átlátható szervezetnek minősül.

X. JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG

1. Az „A” és a „C” feladat keretében végzett tevékenységekre Vállalkozó teljes körű jótállást vállal a keretmegállapodásos eljárás első részében általa jótállásra megajánlott időtartamra. Jelen Szerződés hatályának megszűnése az esetleges jótállási igények érvényesítését és a jótállási kötelezettségek teljesítését nem érinti.
2. A „B” feladattal kapcsolatban Vállalkozó a szoftvergyártó által vállalt, az Általános Üzleti Feltételek (szoftverlicenc- és támogatási szerződés) dokumentuma 7. pontjában részletezett szavatosságot közvetíti.
3. A szavatosság és a jótállás kezdete a teljesítés Megrendelő általi elismerését (teljesítési jegyzőkönyv vagy teljesítésigazolás aláírását) követő nap.
4. A szavatosság és a jótállás ideje alatt Vállalkozó a szavatosság vagy jótállás keretébe tartozó hibaelhárítások, hibajavítások tekintetében díj- és/vagy költségigényt Megrendelővel szemben nem támaszthat.
5. Megrendelő jótállási vagy szavatossági igénye érvényesítésével kapcsolatos bejelentései nem számíthatók bele az elszámolási időszakban kezelt alapvető üzemeltetés támogatási bejelentések számába, azaz nem csökkentik a havi fix díjazásért rendelkezésre álló bejelentési keretszámot.
6. A jótállási vagy szavatossági bejelentések kezelésénél a 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási szintek szerint kell eljárni.

XI. FELHASZNÁLÁSI JOGOK

1. Vállalkozó jelen Szerződés hatálya alá tartozó minden szolgáltatásnyújtáshoz szükséges engedélyt, szerzői és egyéb jog meglétét szavatolja, és kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben szerzői, vagy egyéb jogok megsértése miatt Megrendelővel szemben harmadik személyek igényt érvényesítenének, úgy ezektől - ideértve az igényérvényesítéssel összefüggően Megrendelőnél felmerülő ügyvédi és egyéb költségeket is - Megrendelőt mentesíti.
2. Vállalkozó szavatol azért, hogy az általa a feladat teljesítésébe bevont személyek (szerzők) a jogaik, így különösen a személyhez fűződő és a szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogaik gyakorlása során jelen Szerződéssel összhangban járnak el, és semmilyen módon nem akadályozzák jelen Szerződésben foglaltak Vállalkozó részéről történő teljesítését.
3. Vállalkozó által a jelen Szerződés „A” feladatával kapcsolatban végzett valamint a „C” feladata keretében jogszabály-változás miatt végzett tevékenységek során az általa elkészített és a Megrendelő használatába bocsátott szoftvermódosításokra, fejlesztésekre vonatkozóan Megrendelő az SAP ERP rendszert képező szoftverekre őt megillető felhasználási joggal egyező tartalmú felhasználási jogot szerez, mivel ezek beépülnek az SAP ERP rendszert képező szoftverekbe.
4. Vállalkozó által a jelen Szerződés „B” feladatának végzése során a harmadik fél gyártótól beszerzett és Megrendelő részére továbbított támogatási szolgáltatások tekintetében Megrendelő a harmadik fél gyártó által előírt végfelhasználói jogot szerez.
5. Vállalkozó az általa a jelen Szerződés „C” feladata keretében, Megrendelő speciális igényeinek megfelelően kifejlesztett, nem jogszabályváltozáshoz kapcsolódó egyedi szoftver részekre és a hozzájuk kapcsolódó dokumentációkra, az egyedi szoftver megfelelő hardver- és szoftverkörnyezetben történő telepítésére, futtatására, tárolására és archiválására területileg és időben korlátlan, a felhasználók számát tekintve a standard szoftvertermék felhasználói számaihoz igazodó, határozatlan idejű, kizárólagos felhasználási jogot ad a Megrendelő részére. Megrendelő Vállalkozó egyedi engedélye nélkül jogosult az egyedi szoftver átdolgozására, feldolgozására, egyéb módosítására, illetőleg arra, hogy ezen feladatok elvégzésére harmadik személlyel szerződést kössön. Az egyedi szoftver és a hozzá kapcsolódó dokumentáció létrehozása során megszerzett know-how-t, módszereket és koncepciókat Vállalkozó korlátozás nélkül, a titoktartásra vonatkozó rendelkezések betartásával felhasználhatja.
6. Vállalkozó köteles a jelen Szerződés „C” feladata alapján készült, nem jogszabályváltozáshoz kapcsolódó egyedi szoftver kifejlesztett mindenkor aktuális verziójának Vállalkozó által Megrendelő részére készített forráskódját, továbbá ennek módosításához és auditálásához szükséges minden információt, dokumentációt Megrendelő részére átadni. Az egyedi szoftver forráskódja Megrendelő tulajdonába kerül.

Megrendelő az egyedi szoftver módosításaihoz az egyedi szoftver dokumentációját és az egyedi szoftver forráskódját jogosult korlátozás nélkül felhasználni, így az egyedi szoftver továbbfejlesztése tárgyában indított beszerzési eljárás során ezekbe a lehetséges vállalkozóknak a szükséges mértékben betekintést engedhet, illetve a nyertes ajánlattevőnek átadhatja a továbbhasznosítás lehetőségével. Megrendelő a fent körülírt felhasználási jogokhoz a vonatkozó ellenszolgáltatás teljes összegének kiegyenlítésekor jut hozzá.

7. Vállalkozó szavatol azért, hogy a létrejött szerzői jogi védelem alá eső alkotáson harmadik személynek nincsen olyan joga, amely Megrendelő felhasználási jogát akadályozná, vagy korlátozná.
8. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj Vállalkozónak a fentiekre tekintettel járó díjazását is magában foglalja, és Vállalkozó kijelenti, hogy a díjazás a Megrendelő részére biztosított felhasználási jog terjedelmével arányban áll.

XII. ADATKEZELÉS

1. Jelen Szerződés teljesítése során személyes adatok jutnak Vállalkozó, illetve az általa igénybe vett közreműködők tudomására. Ezek kezelésével, védelmével kapcsolatban Felek az alábbiakban állapodnak meg:
 - a. Vállalkozó köteles biztosítani, hogy alkalmazottai és a feladatok teljesítéséhez igénybevett közreműködők a tudomásukra jutott személyes adatokat kizárólag jelen Szerződésből fakadó feladataik teljesítéséhez használják fel, nem veszik igénybe azokat semmilyen jogosulatlan célra, és semmilyen formában nem hozzák más szervezetek, személyek tudomására.
 - b. Amennyiben akár Vállalkozó, akár alkalmazottai, akár a feladatok teljesítéséhez igénybevett közreműködők ezt a kötelezettségüket megszegik, és emiatt Megrendelővel szemben bárki a személyiségi jogainak megsértése miatt fellép, Vállalkozó az okozott károk megtérítésére köteles a vonatkozó jogszabályok és jelen Szerződés rendelkezései szerint.
2. Megrendelő személyes adatainak kezelését a szoftvergyártó vonatkozásában a *SAP szoftver-támogatási és professzionális szolgáltatásokra vonatkozó személyesadat-feldolgozási szerződés* szabályozza.
3. Megrendelő tájékoztatja Vállalkozót, hogy a jelen Szerződésben megadott, nem természetes személy Vállalkozó természetes személy képviselőjének (továbbiakban: Érintett) személyes adatait Megrendelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján kezeli. Az adatkezelési tájékoztató jelen Szerződés 4. számú mellékletét képezi.

XIII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy jelen Szerződés teljesítésében csak a Kbt. 138-140. §-aiban meghatározott személyek vehetnek részt, az ott meghatározott feltételek fennállása esetén.
 2. Az olyan, a Felek akaratától, cselekedeteitől és személyétől függetlenül bekövetkező elháríthatatlan külső esemény (mint például a háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa) minősül vis maiornak, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi jelen Szerződés teljesítését feltéve, hogy ezen körülmények jelen Szerződés aláírását követően keletkeznek, illetőleg jelen Szerződés aláírását megelőzően jönnek ugyan létre, ám jelen Szerződés teljesítésére kiható következményeik az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.
 3. Vis major esete: amennyiben bármelyik Fél részéről jelen Szerződés teljesítését veszélyeztető probléma merül fel, vagy ilyenről tudomást szerez, köteles haladéktalanul, de legkésőbb a probléma felmerülésétől számított 24 órán belül értesíteni a másik Felet (jelen Szerződésben meghatározott kapcsolattartók kapcsolattartási lehetőségeinek használatával), és javaslatot tenni a felmerült probléma megoldására, illetve egyeztetést kezdeményezni, amennyiben szükséges.
 4. Felek jelen Szerződés teljesítése során tett nyilatkozatai a másik Fél tudomásszerzésével hatályosulnak. Felek abban állapodnak meg, hogy tudomásul vett nyilatkozatnak tekintik az ajánlott vagy térítvevényes levélpostai küldeményen kívül a faxolt dokumentumot vagy elektronikus levelet is azzal, hogy
 - a. a fax akkor minősül kézbesítettnek, ha a kézbesítésről szóló fax-visszaigazolás a küldő fél részére visszaérkezett,
 - b. az elektronikus levél akkor minősül kézbesítettnek, ha annak kézbesítését a címzett vagy a levelezési rendszer az elküldést követően visszaigazolja.
- Felek közötti levelezés nyelve a magyar.
5. Megrendelő hozzájárul, hogy Vállalkozó Megrendelőt nyilvános adataival együtt referenciájaként feltüntesse.
 6. Jelen Szerződés valamely rendelkezésének érvénytelensége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti, feltéve, hogy Felek bármelyike jelen Szerződést e nélkül nem kötötte volna meg.
 7. Jelen Szerződés írásos formában módosítható, a Kbt. 141. §-ában foglalt feltételek fennállása esetén.

8. Nem minősül szerződésmódosításnak Felek cégadataiban, bankszámlaszámában, valamint a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás, azonban a Felek erről kötelesek haladéktalanul írásban tájékoztatni egymást. Az értesítés a tudomásszerzéssel válik hatályossá.
9. Felek jelen Szerződésből eredő esetleges jogvitáikat elsősorban tárgyalásos úton kötelesek rendezni, ennek eredménytelensége esetén vitáik eldöntésére vonatkozóan kikötik – pertárgyértéktől függően – a Debreceni Járásbíróságot, illetve a Debreceni Törvényszék kizárólagos illetékességét.
10. Jelen Szerződés által nem érintett egyéb kérdésben a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések, különösen a Polgári Törvénykönyv és a Kbt. előírásai az irányadók.
11. Felek nyilatkoznak, hogy rendelkeznek jelen Szerződés megvalósításához szükséges személyi, tárgyi és anyagi feltételekkel.
12. A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott keretmegállapodás illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország jogszabályai az irányadók. Jelen Szerződés a keretmegállapodásban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.
13. Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a hivatkozott keretmegállapodás (annak ellenére, hogy nem kerül csatolásra) és az alábbi csatolt mellékletek:
 1. sz. melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista
 2. sz. melléklet: Műszaki leírás
 3. sz. melléklet: SAP Támogatási Szolgáltatások és Feltételek, SAP Enterprise Support
 4. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató
14. Jelen Szerződés aláírásával Felek azt is megerősítik, hogy Megrendelő átadta Vállalkozónak a Műszaki leírásban megjelölt SAP dokumentációt.
15. Jelen Szerződés összesen négy (4) példányban készült, amelyek közül három (3) példány Megrendelőt, további egy (1) példány Vállalkozót illeti meg.
16. Jelen Szerződés aláírói nyilatkoznak, hogy rendelkeznek az aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.

17. Jelen Szerződést Felek áttanulmányozták, és mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Debrecen, 2019. április 30.

Megrendelő képviselőjében



Debreceni Egyetem
Prof. Dr. Bács Zoltán
kancellár



Pénzügyi ellenjegyző:



Sebő László
szolgáltatási és műszaki
kancellár-helyettes
Debrecen, 2019. április 30.

Szakmai ellenjegyző:



Dr. Kárpáti Tibor

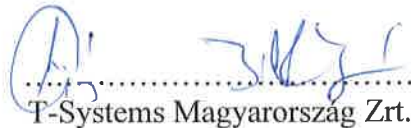
Jogi ellenjegyző:



Dr. Baranyiné Dr. Szabó Dorottya

Budapest, 2019. május 08.

Vállalkozó képviselőjében



T-Systems Magyarország Zrt.
Aszódi Gábor György
egészségügyi üzleti terület igazgató és
Balkó János Endre
kompetenciaközpont vezető helyettes

T-Systems

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Adószám: 12928099-2-44

Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

48

1. sz. melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista

Sor-szám	Beszerzendő szolgáltatások KEF adatai			Szerződés futamideje (2019.07.01. - 2020.07.31.)		Szerződés meghosszabbítása (2020.08.01. - 2021.01.31.)		Teljes mennyiség	Megajánlott nettó összegár		Maximális nettó vállalkozási díj
	Cikkzám	Szolgáltatás	Mennyiségi egység	Fix mennyiség	Opcionális mennyiség	Fix mennyiség	Opcionális mennyiség		Szerződés futamideje	Szerződés meghosszabbítása	
A	B	C	D	E	F	G	H	I=E+F+G+H	J	K	L=(E+F)*J+(G+H)*K
1.	SPLICSZOLG25	Terméktámogatás - Általánydíjas 5*8 óra (100-500 közötti felhasználó) (CONS-025)	hónap	13	0	6	0	19	152000	152000	2 888 000
2.	SPLICSZOLG08	Terméktámogatás - telepítés (vezető bázis technológia tanácsadó) (CONS-008)	óra	78	48	36	24	186	10 000	10 000	1 860 000
3.	SPLICSZOLG10	Terméktámogatás - konfigurálás (fejlesztő) (CONS-010)	óra	78	48	36	24	186	10 000	10 000	1 860 000
4.	SPLICSZOLG12	Terméktámogatás - konfigurálás (vezető modul tanácsadó) (CONS-012)	óra	78	48	36	24	186	10 000	10 000	1 860 000
5.	SPLICSZOLG06	Tanácsadás - Senior tanácsadó (CONS-006)	óra	78	64	36	32	210	10 000	10 000	2 100 000
6.	SPLICSZOLG76	Kiszállítás - Vidék - Budapestén kívüli területre, kilométerenkénti árban értendő (CONS-044)	km	0	2 000	0	1 000	3 000	80	80	240 000
7.	SPLICSZOLG22	Terméktámogatás - munkaidőn túli munkavégzés felára (telepítés, konfigurálás, migráció, bevezetés, integráció esetén) (CONS-022)	óra	0	24	0	12	36	9900	9900	356 400
8.	SPLICSZOLG23	Terméktámogatás - munkaszüneti napon történő munkavégzés felára (telepítés, konfigurálás, migráció, bevezetés, integráció esetén) (CONS-023)	óra	0	24	0	12	36	9900	9900	356 400
9.	7003650	SAP Enterprise Support	db	340 500	0	192 526	0	533 026	156	144	80 841 744
10.	SPLICSZOLG55	Rendszerfejlesztés - felmérés, tervezés (CONS-033)	óra	0	416	0	192	608	9 900	9 900	6 019 200
11.	SPLICSZOLG57	Rendszerfejlesztés - kivitelezés (CONS-035)	óra	0	832	0	384	1 216	9 900	9 900	12 038 400
12.	SPLICSZOLG60	Rendszerfejlesztés - tesztelés (CONS-038)	óra	0	416	0	192	608	9 900	9 900	6 019 200
13.	SPLICSZOLG61	Rendszerfejlesztés - dokumentálás (CONS-039)	óra	0	416	0	192	608	9 900	9 900	6 019 200
14.											
MINDÖSSZESEN ajánlati ár:											122 458 544

Debrecen, 2019. április 30.

Budapest, 2019. május 08.

Megrendelő képviseletében

Debreceni Egyetem
Prof. Dr. Bács Zoltán
kancellár



Vállalkozó képviseletében

T-Systems Magyarország Zrt.
Aszódi Gábor György
egészségügyi üzleti terület igazgató és
Balkó János Endre
kompetenciaközpont vezető helyettes

(Handwritten signature)

Pénzügyi ellenjegyző:

(Handwritten signature)

Sebő László
szolgáltatási és műszaki kancellár-helyettes
Debrecen, 2019. április 30.

Szakmai ellenjegyző:

(Handwritten signature)

Dr. Kárpáti Tibor

Jogi ellenjegyző:

Dr. Baranyiné Dr. Szabó Dorottya

T-Systems

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

48

2. sz. melléklet: Műszaki leírás

Műszaki leírás

Ajánlatkérő SAP ERP 6.0 EHP6 verziójú integrált ügyviteli rendszert használ gazdálkodási adatainak nyilvántartására, valamint 2019-ben további SAP rendszert (BW/4HANA) vezet be.

Ajánlatkérő SAP ERP rendszer üzemeltetés támogatására, továbbfejlesztésére, valamint licenceinek karbantartására vonatkozó, központosított közbeszerzés keretében megkötött vállalkozási szerződése 2019. június 30-án lejár.

Ezért Ajánlatkérő a KM02SLIC17 azonosító számú keretmegállapodás keretében most indított verseny újranyitás alapján 2019. július 1-től - ha a szerződés ennél későbbi időpontban lesz aláírva, akkor az aláírás napjától - 2020. július 31-ig terjedő időszakra választja ki az új külső szolgáltatót. Amennyiben a keretmegállapodás 6 hónappal meghosszabbításra kerül, úgy jelen szolgáltatás igénybevétele véghatárideje is kitolódik 2021. január 31-ig.

Ajánlatkérő az alábbi szolgáltatásokat veszi igénybe:

1. SAP ERP rendszer (és a korábbi produktív SAP rendszer) üzemeltetés támogatása,
2. Szoftvergyártó támogatási szolgáltatásainak közvetítése az SAP ERP és a BW/4HANA rendszerek licenceire vonatkozóan,
3. SAP ERP rendszer továbbfejlesztése.

Ajánlatkérő nyertes Ajánlattevőnek szerződéskötéskor rendelkezésre bocsátja az un. SAP rendszerdokumentációt és az SAP rendszerekre vonatkozó egyéb szakmai dokumentumokat.

Ajánlatkérő működésbiztonságának megőrzése érdekében nyertes Ajánlattevőnek a szerződés hatályba lépését követően azonnal biztosítani kell a jelen műszaki leírásban meghatározott szolgáltatási szinteket, nem kérhet átmeneti időre szóló mentességet ezek alól, és nem hivatkozhat a kapott dokumentumok esetleges hiányosságaira.

Ajánlatkérő bejelentéseit az SAP Solution Manager rendszerében (service desk funkció) rögzíti, amihez Ajánlattevő is hozzáférést kap. Ajánlattevő ebben a rendszerben dokumentálja munkavégzését. Rendszerprobléma esetén annak elhárításáig Ajánlatkérő egyoldalú döntése alapján a Felek e-mailen vagy telefonon keresztül történő kommunikációra állnak át.

Ajánlattevő kötelessége az SAP rendszerekkel, az ezek működéséhez szükséges rendszerszoftverekkel és adatbázis-kezelő szoftverekkel kapcsolatosan a bejelentett szoftveres problémák mielőbbi elhárítása, valamint a bejelentett egyéb feladatok mielőbbi elvégzése a jelen műszaki leírásban meghatározott követelményeknek megfelelő mennyiségű és minőségű szolgáltatások nyújtása érdekében. Ajánlattevő kötelessége haladéktalanul felhívni Ajánlatkérő figyelmét az általa feltárt, az SAP rendszerek folyamatos működőképességét vagy integritását veszélyeztető problémákra.

Ajánlatkérő kötelessége az általa végzett rendszermódosításokról, - beállításokról Ajánlattevő részére tájékoztatást küldeni. Ajánlatkérő kötelessége továbbá az SAP rendszereket kiszolgáló

szerverek, tárhelyek (storage), hálózat és munkaállomások folyamatos működő képességének biztosítása, a fellépő problémák mielőbbi elhárítása, az ezzel kapcsolatos feladatok végzése.

Ajánlattevő teljesítményének, szolgáltatási szintjének értékelésekor figyelmen kívül kell hagyni azokat az időszakokat, amikor az Ajánlattevő által nyújtott szolgáltatások elégtelensége egyértelműen az Ajánlatkérő által biztosított szolgáltatások elégtelenségéből fakad. Az időszak kezdete az az időpont, amikor az Ajánlattevő erről Ajánlatkérőt szóban és írásban (pl. e-mail) tájékoztatja, az időszak vége pedig az az időpont, amikor Ajánlatkérő a probléma elhárításáról Ajánlattevőt szintén szóban és írásban tájékoztatja.

Ajánlatkérő hozzáférést biztosít Ajánlattevőnek az SAP rendszerekhez és az SAP Solution Manager rendszerhez feladatainak ellátásához szükséges mértékben.

Az igénybe vett szolgáltatások Ajánlatkérő alábbi rendszereire terjednek ki:

Rendszer neve
SAP ERP 6.0 rendszer
SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer
BW/4HANA rendszer

Ajánlatkérő az SAP R/3 4.7 és SAP ERP 6.0 rendszerek következő moduljaira vonatkozóan vesz igénybe szolgáltatásokat: FI, SD, MM, FI-AA, FM, CO.

Az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszerhez kapcsolódó feladatok végzése alatt csak a rendszerben lévő adatok folyamatos elérésének biztosításával kapcsolatos feladatok végzése értendő.

A BW/4HANA rendszer esetén csak a szoftvergyártó támogatási szolgáltatásainak közvetítése a feladat, Ajánlattevő nem végez üzemeltetés támogatási és fejlesztési feladatokat.

Ajánlatkérő SAP rendszereinek első szintű támogatását az SAP Kompetencia Központ szervezeti egysége végzi. Ajánlatkérő azon feladatok esetén veszi igénybe Ajánlattevő szolgáltatásait, amelyek meghaladják az SAP Kompetencia Központ szakmai kompetenciáját, erőforrásait.

Ajánlattevő a felelősségi körébe tartozó munkavégzés esetében felelősséggel tartozik a rendszer integritásának sértetlenségéért, és az általa e téren kockázatosnak ítélt változtatási kezdeményezésekre köteles Ajánlatkérő figyelmét írásban felhívni.

1. SAP ERP rendszer (és a korábbi produktív SAP rendszer) üzemeltetés támogatása

Ajánlatkérő az igénybevételre kerülő SAP szoftver üzemeltetés támogatási szolgáltatásokat két részre bontja:

- alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatások,
- kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások.

Az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatások tekintetében az alábbi szolgáltatás típusok vannak definiálva:

- a. ügyfélkapcsolati tevékenység,
- b. hibajavítási és hibaelhárítási munkálatok végzése,
- c. egyéb üzemeltetés támogatási feladatok végzése.

A kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások tekintetében az alábbi szolgáltatás típusok vannak definiálva:

- a. videó konferencia biztosítása szakemberek részvételével,
- b. helyszíni tanácsadói konzultáció biztosítása,
- c. rendkívüli munkavégzés biztosítása.

A szoftver üzemeltetés támogatási szolgáltatások nyújtásáért Ajánlatkérő fizet egy fix összegű havidíjat, valamint külön fizet még azokért a szolgáltatásokért, amelyekre nem nyújt fedezetet a fix havidíj. Az Ajánlatkérő által fizetett fix havidíj fedezet nyújt:

- a. az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatások esetén az ügyfélkapcsolati tevékenység végzéséért és havi átlagban összesen 2 db hibajavítási vagy egyéb üzemeltetés támogatási bejelentés kezeléséért, valamint
- b. a kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások esetén minden egyes szolgáltatás típus esetén adott hónapban az első igénybevételére.

A havi 2 db bejelentésbe nem számítanak bele:

- a. a kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó bejelentések,
- b. a jótállás vagy szavatosság keretében kezelendő bejelentések,
- c. az Ajánlatkérő által végzett beállításokról, fejlesztésekről tájékoztató bejelentések,
- d. a SAP rendszer fejlesztéséhez kapcsolódó bejelentések, kivéve azokat az ajánlat készítésére vonatkozó bejelentéseket, amelyekben foglalt fejlesztések megrendelésére nem kerül sor Ajánlatkérő részéről,
- e. a szoftvergyártó által nyújtott szolgáltatások közvetítését kérő bejelentések, ha azok előzetes vizsgálatot Ajánlattevő részéről nem igényelnek. Az előzetes vizsgálat szükségességét Ajánlatkérő dönti el.

Amennyiben az elszámolási időszakban Ajánlatkérő több alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatáshoz kapcsolódó bejelentés kezelését kéri, mint az elszámolási időszakra eső, fix havidíj keretében kezelendő bejelentések száma (elszámolási időszak hónapjainak száma * 2), akkor az ezt meghaladó bejelentésekre fordított tanácsadói óraszámot Ajánlatkérő megfizeti Ajánlattevőnek az ajánlatában megadott tanácsadói óradíjakkal számolva. De egy bejelentésre Ajánlatkérő összesen maximum 12 óra elszámolását ismeri el.

Amennyiben Ajánlatkérő a kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások keretében adott hónapban bármelyik szolgáltatástípusból egynél többet vesz igénybe, úgy Ajánlatkérő megfizeti a második és további igénybe vételt az ezekre fordított tanácsadói óraszámok és egyéb felmerült költségtételek alapján.

1.1. Alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatások részletezése

1.1.1. Ügyfélkapcsolati tevékenység (rendelkezésre állás)

Ajánlattevő az ajánlatban megadott telefonszám(ok)on és e-mail cím(ek)en 5*8 órai időkeretben folyamatosan elérhető és egyeztetésre kész (rendelkezésre állás) legyen. Ha az adott pillanatban telefonon nem elérhető, akkor 1 órán belül visszahívást kezdeményezzen. „5*8” kifejezés alatt munkanapokon 8:00 és 16:00 közötti időszak értendő. Ajánlattevő ebben az időszakban végzi Ajánlatkérő megkereséseinek, bejelentéseinek feldolgozását és delegálását az érintett szakembereknek (támogatási feladatok koordinálása).

1.1.2. Hibajavítási és hibaelhárítási munkálatok végzése

Hiba az a jelenség, melynek során egy rendszerfunkció a működését leíró specifikációtól eltérő módon működik. Esetei lehetnek:

- a. a rendszer működése leáll,
- b. a rendszer hibaüzenetet ad vissza olyankor, amikor a működését leíró specifikáció alapján nem történne hiba,
- c. a rendszer más választ ad, más lépéseket hajt végre vagy más eredményeket ad vissza, mint ami az adott feltételek mellett a működését leíró specifikációban szerepel.

A hibák prioritásuk szerint az alábbi kategóriák valamelyikébe sorolandók:

1. **Nagyon magas prioritású hiba**, amely Ajánlatkérő egy vagy több szervezeti egységének SAP-val történő munkavégzését közvetlenül megakadályozza. Ilyen lehet például a teljes rendszer működése vagy ügymenet szempontjából kritikus fontosságú modulok működése leáll, illetve gyakorlatilag használhatatlanná válik, az adatbázis vagy alkalmazás szerverek leállása, kritikus job-ok beragadása, súlyos teljesítménycsökkenés (nagy válaszidők).

2. **Magas prioritású hiba**, melynek következtében a rendszer részben működésképtelen (működik, de súlyos korlátokkal) vagy nem teljes körűen használható, ezért egyes szakmai területek napi működésében jelentős probléma merül fel (pl. időszaki zárashoz és határidős adatszolgáltatásokhoz kapcsolódó vagy annak előfeltételét képező modulok, funkciók hibái), vagy az SAP-val történő munkavégzés kapcsán közvetlenül akadályozva van az Ajánlatkérő valamely alapvető üzleti folyamata (pl.: olyan üzleti funkciók nem elérhetőek, melyek a napi adatmennyiség miatt kardinális súllyal szerepelnek), és nem áll rendelkezésre elkerülő megoldás a probléma kiküszöbölésére.
3. **Közepes prioritású hiba**, amely a rendszer alapvető folyamatainak működését nem gátolja, de záros határidőn belül szükséges a kezelése, mert hatással van a rendszer által kiszolgált szakmai területek működésének minőségére. Illetve az a hiba, amelynek kiküszöbölésére rendelkezik a szervezet elkerülő megoldással a folyamatos üzem biztosítása érdekében.
4. **Alacsony prioritású hiba**, ami az SAP-val történő munkavégzése kapcsán kismértékben hat ki Ajánlatkérő működésére illetve az üzleti folyamatokra, vagy amelynek elhárítása főként kényelmi funkciókkal segíti a rendszer jobb vagy racionálisabb működtetését, illetve a megjelenítő felület esztétikai, formai kinézetét javítja.

A hibajavítással kapcsolatban a különböző hibatípusok esetén Ajánlatkérő az alábbi szolgáltatási szint táblázatban meghatározott javítási időt vár el. A hiba javítási ideje addig tart, amíg Ajánlattevő a javítást és ennek tesztelését elvégzi, a javítást a minőségbiztosítói rendszerbe betölti, és a bejelentés kezelő rendszerben Ajánlatkérőt tájékoztatja a hiba okáról, a javítás módjáról, és csatolja az általa végzett tesztelésről készült dokumentumot, ami igazolja, hogy a hiba már nem áll fenn. A táblázatban megadott javítási időbe nem számítandó bele a szoftver gyártójához eszkalált hibák esetén a gyártó által végzett hibajavítás időszaka, valamint az az időszak, amíg Ajánlatkérő megadja a választ Ajánlattevő hibajavítással kapcsolatban - a SAP Solution Managerben rögzített hibajegyben - feltett kérdéseire. Közepes prioritású hiba esetén a hibaelhárítás sürgősségének besorolását (sürgős vagy nem sürgős) Ajánlatkérő egyoldalúan dönti el.

SAP hibák kezelésének elvárt szolgáltatási szintje

Tevékenység	Input	Prioritás	Sürgősség	Hibajavítás	Végzi	Output
Munka elvégzése	rögzített bejelentés	Nagyon magas:	Sürgős	4 munkaórán belül	Ajánlattevő	átadott bejelentés
		Magas:	Sürgős	8 munkaórán belül		
		Közepes:	Sürgős	3 munkanapon belül		
		Közepes:	Nem sürgős	5 munkanapon belül		
		Alacsony:	Nem sürgős	10 munkanapon belül		

Hibakezeléssel kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevő az 1.1.1. pontban meghatározott rendelkezésre állási időszakban dolgozza fel és delegálja szakemberhez Ajánlatkérő bejelentéseit.
2. Ajánlattevő szakembereitől elvárt hibajavítási időszak minden munkanap 8:00-16:00 óra között van, ebben az időkeretben kell meghatározni a hibajavítási határidőket. Egy munkanap 8 munkaórából áll.
3. Ajánlattevőnek a hibák elhárítását mielőbb meg kell kezdenie és befejeznie a szolgáltatási szint táblázatban meghatározottak szerint.
4. Hiba bejelentése (SAP Solution Manager rendszerben történő rögzítése) esetén Ajánlatkérő haladéktalanul telefonon is értesíti Ajánlattevőt.
5. Ajánlattevő a hibakezelés során nyújtott tevékenységét Ajánlatkérő SAP Solution Manager rendszerében rögzíti. Ajánlatkérő SAP Solution Manager rendszere a hibakezelési tevékenység ellenőrzésének alapja.
6. Ajánlattevő Ajánlatkérőt a bejelentésben tájékoztatja a hiba okáról és a javítás módjáról is.
7. Ajánlattevő az elvárt szolgáltatási szintet betartva, megfelelő minőségben biztosítja a hibák elhárítását, javítását.
8. Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő 8 munkaórán belül biztosítja a kért szakember telefonos elérhetőségét az SAP Solution Manager rendszerbe bejelentett hibával kapcsolatban.

1.1.3. Egyéb üzemeltetés támogatási feladatok végzése

Ajánlatkérői igény esetén Ajánlattevő elsősorban de nem kizárólag a következő SAP-s üzemeltetési feladatokkal kapcsolatban nyújt támogatási tevékenységet Ajánlatkérő részére: bázis adminisztráció, felhasználói adminisztráció, biztonsági adminisztráció, rendszer-adminisztráció, transzport rendszer menedzsment, job és batch input menedzsment, output menedzsment, szoftverfrissítések, rendszer monitorozás, hangolás és performancia menedzsment, rendszernapló bejegyzéseinek elemzése, alert monitor figyelmeztetések elemzése, logok figyelése, jogosulatlan rendszerhasználat, adathozzáférés monitorozása, adatbázis menedzsment, operációs rendszer menedzsment, ütemezett biztonsági mentések és visszaállítások készítése, a napi mentések és a mentésre használt egységek ellenőrzése, biztonsági mentés tárolása, SAP modulok konfigurálása, rendszeres és eseti modulgazdai feladatok végzése, beállított folyamatok támogatása, rendszeres és alkalmi lekérdezések (riportok) valamint adatbetöltő programok (LSMW) készítése, szoftverfejlesztésekhez specifikációk, rendszer dokumentációk, oktatási anyagok készítése, tesztelési feladatok végzése, tesztelési tervek és tesztelési jegyzőkönyvek elkészítése.

Az egyéb üzemeltetés támogatási feladatok végzésével kapcsolatban Ajánlatkérő az alábbi szolgáltatási szint táblázatban meghatározott feladatvégzési időt vár el. A támogatási igény elvégzése addig tart, amíg Ajánlattevő a feladatot elvégzi, az SAP Solution Manager rendszerben Ajánlatkérőt tájékoztatja a feladat elvégzéséről, és csatolja az általa végzett tevékenységről

készült dokumentumot, ami igazolja, hogy a feladat elvégzése megtörtént. A táblázatban megadott feladatvégzési időbe nem számítandó bele az az időszak, amíg Ajánlatkérő megadja a választ Ajánlattevő feladatvégzéssel kapcsolatban a jegyben feltett kérdéseire. Az üzemeltetés támogatási feladat sürgősségének besorolását (sürgős vagy nem sürgős) Ajánlatkérő egyoldalúan dönti el.

Egyéb SAP üzemeltetés támogatási feladatok kezelésének elvárt szolgáltatási szintje

Tevékenység	Input	Sürgősség	Feladatvégzés	Végzi	Output
Munka elvégzése	rögzített bejelentés	Sürgős	5 munkanapon belül	Ajánlattevő	átadott bejelentés
		Nem sürgős	10 munkanapon belül		

Az egyéb üzemeltetés támogatási feladatok végzésével kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevő az 1.1.1. pontban meghatározott rendelkezésre állási időszakban dolgozza fel és delegálja szakemberhez Ajánlatkérő bejelentéseit.
2. Ajánlattevő szakembereitől elvárt feladatvégzési időszak minden munkanap 8:00-16:00 óra között van, ebben az időkeretben kell meghatározni az egyéb üzemeltetés támogatási feladatok végzésének határidejét. Egy munkanap 8 munkaórából áll.
3. Ajánlattevőnek az üzemeltetés támogatási feladatok elvégzését mielőbb meg kell kezdenie és be kell fejeznie a szolgáltatási szint táblázatban meghatározottak szerint.
4. Egyéb üzemeltetés támogatási feladat bejelentése (SAP Solution Manager rendszerben történő rögzítése) esetén Ajánlatkérő haladéktalanul telefonon is értesíti Ajánlattevőt.
5. Ajánlattevő az üzemeltetés támogatás során nyújtott tevékenységét Ajánlatkérő SAP Solution Manager rendszerében rögzíti. Ajánlatkérő SAP Solution Manager rendszere az üzemeltetés támogatási tevékenység ellenőrzésének alapja.
6. Ajánlattevő az elvárt szolgáltatási szintet betartva, megfelelő minőségben biztosítsa az üzemeltetés támogatási feladatok elvégzését.
7. Ajánlattevő biztosítsa szakemberei ismereteinek naprakészségét a központi költségvetési szervek működését érintő jogszabályok és az állami irányítás egyéb jogi eszközei változásaira vonatkozóan.
8. Amennyiben Ajánlatkérő igényli, Ajánlattevőnek biztosítania kell az üzemeltetési támogatás keretében elvégzett beállításokkal/paraméterezéssel kapcsolatos tudás átadását is az Ajánlatkérő számára.
9. Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő 8 munkaórán belül biztosítja a kért szakember telefonos elérhetőségét az SAP Solution Manager rendszerbe bejelentett egyéb üzemeltetés támogatási feladattal kapcsolatban.

1.2.Kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások részletezése

Ajánlatkérő által igényelt kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás típusok az alábbiak:

- a. Ajánlattevő a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül biztosítja Ajánlatkérő által igényelt szaktudással rendelkező szakember(ek) személyes jelenlétét videó konferenciára képes teremben Ajánlatkérő által igényelt időtartamban. Ez az időtartam minimum 1 óra. Ajánlatkérő a rendelkezésre állási időszakban indítja a bejelentését, Ajánlattevő pedig a bejelentéstől számított 2 munkanapon belül megadja a videó konferencia időpontját. A határidőket munkanapokon a 8:00-16:00 óra közötti időkeretben kell meghatározni (az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatásokkal egyező módon). Ajánlatkérő adott hónapban a második és további videó konferencia megtartásáért külön díjazást fizet a szerződés V.4. pontjában foglaltaknak megfelelően.
- b. Ajánlattevő a bejelentéstől számított 6 munkanapon belül biztosítja Ajánlatkérő debreceni telephelyén (4028 Debrecen, Kassai út 26.) az Ajánlatkérő által igényelt szaktudással rendelkező szakember személyes jelenlétét 8 óra időtartamban. Ajánlatkérő a rendelkezésre állási időszakban indítja a bejelentését, Ajánlattevő pedig a bejelentéstől számított 2 munkanapon belül megadja a helyszíni konzultáció időpontját. A határidőket munkanapokon a 8:00-16:00 óra közötti időkeretben kell meghatározni (az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatásokkal egyező módon). Ajánlatkérő adott hónapban a második és további helyszíni konzultációért külön díjazást fizet a szerződés V.5. pontjában foglaltaknak megfelelően.
- c. Ajánlattevő biztosítja Ajánlatkérő által igényelt szaktudással rendelkező szakember(ek) rendkívüli munkavégzését adott bejelentéssel kapcsolatban olyan esetben, amikor az adott hiba vagy egyéb üzemeltetés támogatási feladat jelen műszaki leírásban meghatározott határidőre történő teljesítése ezt nem tenné szükségessé. Ajánlatkérő rendkívüli munkavégzésre irányuló igényt a rendelkezésre állási időszakban és azon kívül is bejelenthet. Ajánlatkérő a rendelkezésre állási időszakon kívül történő bejelentése esetén igényét Ajánlattevő ajánlatában erre vonatkozóan megadott elérhetőségeken is bejelenti. Ajánlattevő a rendkívüli munkavégzést Ajánlatkérő bejelentésétől számított 12 órán belül köteles elvégezni az Ajánlatkérő által igényelt óraszámban, ami nem lehet több 4 óránál.

Amennyiben Ajánlatkérő igénye több szakember munkavégzésével biztosítható, akkor az igényelt óraszám a szakemberek munkavégzési időtartamának összegére vonatkozik. Ajánlatkérő rendkívüli munkavégzést igénylő bejelentései között legalább 12 órának el kell telnie.

A bejelentésben lévő feladat elvégzésekor, ennek hiányában az igényelt időtartamú rendkívüli munkavégzés lejártakor Ajánlattevő tájékoztatja Ajánlatkérőt az addig elvégzett munkáról, és csatolja a munkavégzés szakmai dokumentációját. Ajánlattevő dönthet úgy, hogy Ajánlatkérő igénye esetén adott esetben 4 óránál több rendkívüli munkavégzést vállal. Ajánlatkérő adott hónapban a második és további rendkívüli munkavégzésért külön díjazást fizet a szerződés V.6. pontjában foglaltaknak megfelelően.

Felek a kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások tekintetében is az Ajánlatkérő SAP Solution Manager rendszerében (service desk funkció) létrehozott bejelentéseken keresztül kommunikálnak, és a bejelentéssel párhuzamosan Ajánlatkérő telefonon is értesíti Ajánlattevőt.

2. Szoftvergyártó támogatási szolgáltatásainak közvetítése az SAP ERP és a BW/4HANA rendszerek licenceire vonatkozóan

Ajánlattevő a szoftvergyártótól az „SAP Enterprise Support” szolgáltatási terjedelmet vegye igénybe Ajánlatkérő standard SAP licenc állományára vonatkozóan, és ezt közvetítse Ajánlatkérőnek a Támogatási szerződés-kiegészítés (SAP támogatási szolgáltatások és feltételek - SAP Enterprise Support) dokumentumban foglaltaknak megfelelően.

Ajánlatkérő 2019. július 1-től az alábbi táblázatban szereplő standard SAP licenc állományra vonatkozóan igényli a „SAP Enterprise Support” szolgáltatáscsomagot.

Licent típus	Licenc mennyiség
SAP ERP Developer User	2 db
SAP ERP Professional User	109 db
SAP ERP Limited Professional User	74 db
SAP ERP Project User	79 db
SAP ERP Worker User	46 db
Oracle adatbázis kezelő licenc	SAP ERP rendszer futtatásához szükséges mértékben
SAP BusinessObjects BI, Edge edition (user)	60 db
SAP BusinessObjects BI, Edge edition (CS)	4 db
SAP BW/4HANA, up to 16 units	4 db
SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - Install Base	305000 db
SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent	36600 db

Amennyiben a KM02SLIC17 keretmegállapodás meghosszabbításra kerül, akkor Ajánlatkérő 2020. augusztus 1-től az előző táblázatban felsorolt licenceken kívül még az alábbi táblázatban szereplő standard SAP licenc állományra vonatkozóan is igényli a „SAP Enterprise Support” szolgáltatáscsomagot.

Licent típus	Licenc mennyiség
SAP BusinessObjects BI, Edge edition (CS)	4 db
SAP BW/4HANA, up to 16 units	4 db
SAP S/4HANA Enterprise Management for ERP customers	1 db
SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent	39345 db

A licensz szerkezet optimalizálása érdekében Ajánlatkérő igénye esetén - amennyiben ehhez az SAP szoftver gyártója hozzájárul - Ajánlattevő biztosít lehetőséget a meglévő licensz szerkezet módosítására, adott típusú licencek más típusú licencekre történő értékarányos konverziójára úgy, hogy ezzel Ajánlatkérőnek ellenérték fizetési kötelezettsége nem keletkezik.

Ajánlatkérő adott „SAP Enterprise Support” szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó igényét, - amennyiben ahhoz közvetlenül nem fér hozzá -, az SAP Solution Manager bejelentés-kezelő funkciójában (service desk) rögzíti csatolva a szoftvergyártónak továbbítandó szakmai anyagot, amit telefonon is jelez Ajánlattevőnek. Ezt Ajánlattevő 1 munkanapon belül továbbítja a szoftver

gyártójának.

Ha esetleg Ajánlatkérő a bejelentéssel kapcsolatban Ajánlattevő előzetes vizsgálatát kéri, akkor Ajánlattevő elvégzi a szükséges vizsgálatot, szükség esetén korrigálja bejelentést, és azt továbbítja a szoftver gyártójának 4 munkanapon belül (Ajánlatkérői bejelentés időpontjától számítva). A megadott időtartamba nem számítandó bele az az időszak, amíg Ajánlatkérő megadja a választ Ajánlattevő által ezzel kapcsolatban a bejelentésben esetlegesen feltett kérdéseire. A határidőket munkanapokon a 8:00-16:00 óra közötti időkeretben kell meghatározni.

3. SAP ERP rendszer továbbfejlesztése

Ajánlatkérő az SAP ERP 6.0 rendszerhez kapcsolódó, tágabb értelemben vett fejlesztési feladatok elvégzésével bízhatja meg Ajánlattevőt a rendelkezésre álló tanácsadói óraszám keret erejéig.

Ajánlatkérő igényét az SAP Solution Manager bejelentés-kezelő funkciójában (service desk) rögzíti és telefonon is jelzi. Ezt követően Ajánlattevő indikatív szakmai ajánlatot készít és küld meg az alábbi szolgáltatási szint táblázatnak megfelelően. Az ajánlat tartalmazza a szükséges fejlesztés szakmai tartalmát, az igényelt tanácsadói óraszámokat és azt is, hogy az ajánlatkérői megrendelés napjától számítva hány munkanapon belül lesz elkészítve a fejlesztés. A szakmai tartalom részletessége arányos kell, hogy legyen a megvalósításhoz szükséges tanácsadói órászámmal.

Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő készítse el és küldje meg a hivatalos ajánlatot is az alábbi szolgáltatási szint táblázatnak megfelelően. Ajánlatkérő igényét az SAP Solution Manager bejelentés-kezelő funkciójában (service desk) rögzíti és telefonon is jelzi.

Ajánlatkérő megrendelése esetén (SAP Solution Manager bejelentés, telefonos értesítés és az Ajánlatkérő által aláírt, szkennelt megrendelés vagy kiegészítő megállapodás megküldése) Ajánlattevő a hivatalos ajánlatában vállalt feladatvégzési időszakon belül készítse el, tesztelje, töltsse a minőségbiztosítói rendszerbe és dokumentálja a fejlesztést, valamint a SAP Solution Manager rendszerben jelezze annak elkészültét az Ajánlatkérőnek csatolva a teljes körű dokumentációját. Az elvégzett tesztelések jegyzőkönyvei pedig igazolják, hogy a fejlesztés a hivatalos ajánlatban rögzített szakmai tartalomnak megfelelően és hibamentesen működik. Ajánlattevő adott fejlesztési feladat részeként az alábbi dokumentumokat készítse el, és bocsássa Ajánlatkérő rendelkezésére:

- a. végleges szakmai tartalom, koncepcióterv,
- b. funkcionális és technikai specifikáció,
- c. elvégzett tesztelések jegyzőkönyvei,
- d. oktatási anyag, használati útmutató.

Felek az adott fejlesztési feladat jellegéből adódóan megállapodhatnak úgy, hogy egyes, előbb felsorolt dokumentumok elkészítésétől eltekintenek, illetve más dokumentum elkészítését írhatják elő.

A fejlesztési feladat megvalósításával kapcsolatban Ajánlattevőtől elvárt szolgáltatási szintet az alábbi táblázat tartalmazza. A táblázatban megadott feladatvégzési időbe nem számítandó bele az az időszak, amíg Ajánlatkérő megadja a választ Ajánlattevő feladatvégzéssel kapcsolatban a jegyben feltett kérdéseire.

SAP fejlesztési feladatok szolgáltatási szintje

Tevékenység	Input	Feladatvégzés	Végzi	Output
Indikatív szakmai ajánlat átadása	rögzített bejelentés	8 munkanapon belül	Ajánlattevő	átadott bejelentés, megküldött indikatív ajánlat
Hivatalos ajánlat átadása	rögzített bejelentés	3 munkanapon belül	Ajánlattevő	átadott bejelentés, megküldött hivatalos ajánlat
Fejlesztés elvégzése	rögzített bejelentés, és az Ajánlatkérő által aláírt megrendelés vagy kiegészítő megállapodás szkennelt formában	hivatalos ajánlatban megadott munkanapon belül	Ajánlattevő	átadott bejelentés, amely melléklete a fejlesztés dokumentációja

1. Ajánlattevő az 1.1.1. pontban meghatározott rendelkezésre állási időszakban dolgozza fel és delegálja szakemberhez Ajánlatkérő bejelentéseit.
2. Ajánlattevő szakembereitől elvárt feladatvégzési időszak minden munkanap 8:00-16:00 óra között van, azaz ebben az időkeretben kell meghatározni a fejlesztési feladatok végzésének határidejét. Egy munkanap 8 munkaórából áll.
3. Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő 8 munkaórán belül biztosítja a kért szakember telefonos elérhetőségét az SAP Solution Manager rendszerben rögzített fejlesztéssel kapcsolatban.

Ajánlattevő ajánlatában a teljesítési időtartamot (hány munkanapon belül készül el a fejlesztés) a konkrét fejlesztési igény ismeretében határozza meg úgy, hogy figyelembe veszi annak ajánlatkérői sürgősségét, fontosságát, valamint a feladat mértékét, definiáltságát.

A hivatalos ajánlatban maximálisan megadható teljesítési időtartam úgy határozódik meg, hogy annak az Ajánlatkérő által elfogadott indikatív és hivatalos ajánlatok elkészítésére fordított tényleges időtartammal növelt értéke nem haladhatja meg az alábbi táblázatban szereplő időtartamot. Ezen időtartam(ok)ba nem számít bele az az időtartam, ameddig az adott folyamat nem Ajánlattevőnél áll, annak folytatásához Ajánlatkérő reakciója szükséges, vagy amely időtartam az Ajánlatkérő igényének megváltozása miatt merül fel az Ajánlattevő oldalán. Ha az Ajánlatkérő által elfogadott indikatív ajánlat és a hivatalos ajánlat elkészítésére Ajánlattevő által fordított tényleges időtartamok összege meghaladja a 20 munkanapot, akkor 20 munkanappal kell számolni a hivatalos ajánlatban maximálisan megadható határidő meghatározásánál.

Hivatalos ajánlatban megadott tanácsadói óraszám	Jogszabálykövetéshez kapcsolódó feladatok elvégzésének maximális időtartama	Jogszabálykövetéshez nem kapcsolódó feladatok elvégzésének maximális időtartama
≤80 tanácsadói óra	30 munkanap	40 munkanap
>80 tanácsadói óra	45 munkanap	60 munkanap

Ajánlatkérő és Ajánlattevő közös megegyezéssel, írásban a fentiektől eltérő időtartamot is meghatározhat a konkrét jogszabályváltozás mértékének és hatályba lépésének ismeretében valamint a konkrét - nem jogszabályváltozáshoz kapcsolódó - fejlesztési igény nagyságrendjének és komplexitásának ismeretében.

3. sz. melléklet: SAP Támogatási Szolgáltatások és Feltételek, SAP Enterprise Support

SAP TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS FELTÉTELEK

SAP ENTERPRISE SUPPORT

Jelen dokumentum (a továbbiakban: Szerződés-kiegészítés) a Felek között létrejött SAP szoftverszerződés (a továbbiakban: Szerződés) mellékleteként, annak elválaszthatatlan részét képezi. Jelen Szerződés-kiegészítés szabályozza az SAP által nyújtott, a karbantartási szolgáltatásokat is magában foglaló támogatási szolgáltatásokat az alábbiakban részletezett módon (**„SAP Enterprise Support”**) minden olyan szoftver vonatkozásában, amelyet a Licencvevő a Szerződés hatálya alatt vesz licenchasználatba (a továbbiakban ezek együttes megnevezése: **„Enterprise Support Solutions”**), kivéve azokat a szoftvereket, amelyekre külön, kizárólagos támogatási szerződések vonatkoznak.

1. MEGHATÁROZÁSOK

- 1.1 Az „Éles indítás” azt az időpontot jelöli, amelytől kezdve az Enterprise Support Solutions bevezetését vagy frissítését követően az Enterprise Support Solutions a Licencvevő rendelkezésére áll, valós adatok élő működési módban való feldolgozására valamint a Licencvevő üzleti tevékenységének folytatására, a Szerződésben foglaltak szerint.
- 1.2 A „Licencbe vett termék” az Enterprise Support Solutions és más olyan szoftverekre utal, amelyeket a Licencvevő harmadik féltől vesz licenchasználatba, amennyiben a harmadik fél szoftvere az Enterprise Support Solutions termékkel összefüggésben van használatban.
- 1.3 A „Termelési rendszer” élő SAP rendszert jelent, amelyet normál üzleti tevékenységekre használnak, és amely a Licencvevő adatait rögzíti.
- 1.4 Az „SAP szoftvertermékek” Licencbe vett terméket futtató és a Licencvevő üzleti tevékenységének adott funkcionális területére koncentráló egy vagy több Termelési rendszert jelent. A részletes adatok és példák az SAP Service Marketplace honlapján található (az 1324027. számú SAP Note-ban vagy az azt helyettesítő jövőbeli SAP Note-ban foglaltak szerint).
- 1.5 A „Szervizmunka” olyan támogatási tevékenységeket és távolról végzett feladatokat jelent, amelyek további adatok - megkérdezéssel vagy a Termelési rendszer elemzésével történő - gyűjtésére irányulnak, és konkrét javaslatokat eredményeznek. A Szervizmunka manuálisan, önkiszolgáló rendszerben vagy teljesen automatikusan is működhet.
- 1.6 A „Kiemelt probléma” olyan problémákat és/vagy meghibásodásokat jelent, amelyek prioritását az SAP és a Licencvevő együttesen állítja fel az SAP normái alapján, amelyek (i) a gyártást megelőző szakaszban lévő rendszer Éles indítását veszélyeztetik vagy (ii) üzleti szempontból nagymértékben hatnak a Termelési rendszerre.
- 1.7 A „Helyi irodai idő” normál munkaidőt jelent (reggel 8:00 és este 6:00 óra között) normál munkanapokon, az SAP székhelye által betartott szünnapoknak megfelelően. Kizárólag az SAP Enterprise Support vonatkozásában a felek az SAP fiókhálózatához tartozó más székhelyt is megjelölhetnek a Helyi irodai idő hivatkozásaként.
- 1.8 A „Kezdeti időszak” A Kezdeti Időszak az aktuális naptári év fennmaradó részét és a következő teljes naptári évet foglalja magában.

2. AZ SAP ENTERPRISE SUPPORT TARTALMA

A Licencvevő igénybe veheti és az SAP - az SAP által az adott Térségben általában nyújtott hasonló szolgáltatások mértékéig - biztosítani köteles az SAP Enterprise Support nevű támogatási szolgáltatásokat. Az SAP Enterprise Support jelenlegi tartalma:

Folyamatos fejlődés és innováció

- A licencbe vett Enterprise Support Solutions új szoftverkiadásai, a frissítésekhez szükséges eszközökkel és eljárásokkal.
- Támogató csomagok - ezek olyan javítócsomagok, amelyekkel csökkenthető az egyes javítások külön megvalósítására fordított energia. A támogató csomagok olyan javításokat is tartalmazhatnak, amelyek a meglévő funkciókat a megváltozott jogi követelményekhez és

szabályozásokhoz alakítják.

- Az SAP Business Suite 7 alap alkalmazások kiadásaihoz (az SAP ERP 6.0-tól, az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 valamint a 2008-ban megjelent SAP PLM 7.0) - az SAP bővítő csomagok révén vagy más elérhető módon - bővített funkciókat és/vagy újításokat biztosít. Az SAP alap alkalmazás kiadásának normál karbantartása során az SAP általában naptári évenként általában egy bővítő csomagot vagy más frissítést biztosít.
- Technológiai frissítések, a harmadik féltől származó operációs rendszerek és adatbázisok támogatásához. Az SAP kibocsátási stratégiájáról és az SAP bővítő csomagjaihoz tartozó technológiai frissítésekhez készült javaslatokról az SAP Service Marketplace honlapon található további részletek.
- Az Enterprise Support Solutions alkalmazások elérhető ABAP forráskódjai valamint az utólag kiadott és támogatott funkciómodulok.
- A szoftverek változtatás-kezelésének - például a módosított konfigurációs beállítások vagy az Enterprise Support Solutions frissítéseinek - támogatása jelenleg tartalom és tájékoztató anyagok révén, ügyfélpéldány és entitáspéldány eszközök, valamint testreszabást összehasonlító eszközök révén történik.
- Az SAP a Licencvevőnek naptári évenként legfeljebb öt (5) napra biztosít távtámogatási szolgáltatást az SAP szoftvermérnökei révén, akik a Licencvevőnek a legújabb SAP bővítő csomag megújult lehetőségeinek értékelésében segítenek, valamint abban, hogy a csomag miként telepíthető a Licencvevő üzleti folyamatainak megfelelően. Az SAP és a Licencvevő ezt a szolgáltatást kölcsönösen egyeztetett módon ütemezi.
- Az Enterprise Support Solutions konfigurációs irányelvei és tartalma általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékkel együtt kerül átadásra (lásd még az SAP „SAP Business Solution Configuration Standard” nevű terméknormáját).
- Az SAP System Administration követendő gyakorlatai és az Enterprise Support Solutions számára készült SAP megoldási műveletek.
- Az SAP konfigurációs és működési tartalma az Enterprise Support Solutions szerves részeként részesül támogatásban.
- Az SAP életciklus-kezelés tartalma, eszközei és folyamatleírásai az SAP Solution Manager Enterprise Edition, az Enterprise Support Solutions és/vagy az Enterprise Support Solutions megfelelő Dokumentációjának részei.

A bővítő csomagok és más SAP szoftverfrissítések speciális támogatása

- Az SAP saját szoftverszakértői által külön távellenőrzést tud biztosítani a tervezett vagy meglévő módosítások elemzése, valamint a Licencvevő egyéni kódja és a bővítő csomagok, illetve az Enterprise Support Solutions egyéb módosításai közötti esetleges ütközések meghatározása céljából. Minden ellenőrzés a Licencvevő alap üzleti folyamatának egy-egy lépésén történt adott változtatásra irányul. A Licencvevő naptári évenként és SAP szoftverenként az alábbi kategóriák egyikéből jogosult két szolgáltatás igénybe vételére.
- Módosítás indokolása: A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy az Enterprise Support Solutions mely normál funkciói tudják kielégíteni a Licencvevő igényeit (részletek: <http://service.sap.com/>).
- Egyéni kód fenntarthatósága: A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy mely felhasználói kilépések (user exits) és szolgáltatások állnak rendelkezésre az egyéni kód és az SAP kód megkülönböztetésére (részletek: <http://service.sap.com/>).

Globális támogatási gerinchálózat

- SAP Service Marketplace - az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet

szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag partnerei és licencvevői számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.

- Az SAP Service Marketplace honlapon olvasható SAP Notes közlemények dokumentálják a szoftverhibákat valamint a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmaznak tájékoztatást. Az SAP Note közlemények olyan kódolási javításokat is tartalmazhatnak, amelyeket a licencvevők SAP rendszerükben megvalósíthatnak. Az SAP Notes emellett hasonló problémákat, licencvevőktől származó kérdéseket és javasolt megoldásokat (pl. beállítások testreszabása) is dokumentálnak.
- SAP Note Assistant - az eszköz segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön kiigazítások és javítások telepíthetők.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition - a 2.4 szakaszban foglaltak szerint

Létfontosságú támogatás

- Az SAP globális üzenetkezelése az Enterprise Support Solutions termékhez kapcsolódó problémák kezelésére, beleértve a kezdeti reakcióidőre és a kiigazító műveletre vonatkozó szolgáltatásszint- megállapodást (SLA) is (bővebb információ a 2.1 szakaszban található).
- SAP Support Tanácsadó Központ - a 2.2 szakaszban foglaltak szerint.
- Folyamatos minőség-ellenőrzés - a 2.3 szakaszban foglaltak szerint.
- Globális 7x24 órás hibaok-elemzés és eskalációs eljárások az alábbi 2.1 szakaszban foglaltak szerint.
- Egyéni kód hibaok-elemzése: A Licencvevő SAP fejlesztő munkaterület által létrehozott egyéni kódjaihoz az SAP létfontosságú támogatási hibaok-elemzést biztosít, a Globális üzenetkezelő folyamat, valamint a 2.1.1, 2.1.2 és 2.1.3 szakaszban megfogalmazott szolgáltatásszint-megállapodás „nagyon sürgős” és „sürgős” üzenetprioritásra vonatkozó kitételei szerint. Ha a Licencvevő egyéni kódja az SAP mindenkorinak megfelelően van dokumentálva (részletek: <http://service.sap.com/>), az SAP útmutatást adhat a Licencvevőnek a probléma megoldásában.

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Megfigyelő összetevők és ügynökök az elérhető erőforrásokat figyelő és az Enterprise Support Solutions rendszerállapot-adatainak gyűjtését végző (pl. Early Watch Alert) rendszerekhez.
- Az előre konfigurált tesztsablonok és tesztesetek általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition részét képezik. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition a Licencvevő tesztelő tevékenységét olyan funkciókkal is segíti, amely jelenleg a következőkre terjednek ki:
 - Az Enterprise Support Solutions teszt adminisztrálása az SAP Solution Manager Enterprise Edition részeként nyújtott funkció használatával.
 - A „Quality-Gates” kezelés minőségbiztosítása.
 - Az SAP által biztosított eszközök az automatikus teszteléshez.
 - Az SAP által nyújtott eszközök, amelyek a regressziós teszt hatókörének optimalizálásában segítenek. Ezek az eszközök támogatják azon üzleti folyamatok azonosítását, amelyekre az SAP Software Solutions tervezett módosításai hatással vannak, javaslatokat tesznek a teszt hatókörét illetően, valamint segítik a tesztervek létrehozását (részletek: <http://service.sap.com/>).
- A hatékonyság javítását célzó tartalom- és kiegészítő eszközök, amelyek bevezetési módszereket és standard eljárásokat, bevezetési útmutatót (Implementation Guide, IMG) és üzleti konfigurációs (Business Configuration, BC) kiegészítőket tartalmazhatnak.
- Az SAP Service Marketplace honlapon elérhető irányelvek, amelyben bevezetési és működési folyamatok, valamint a költségek, kockázatok csökkentését segítő tartalmak szerepelhetnek. A tartalom jelenlegi elemei:
 - End-to-End Solution Operations: A Licencvevő SAP szoftverterméke végpontok közötti műveleteinek optimalizálásában segít a Licencvevőnek.

- o Run SAP Methodology: Az alkalmazáskezelésben, az üzleti folyamat műveleteiben, és az SAP NetWeaver® technológiai platform felügyeletében segíti a Licencvevőt. Jelenlegi tartalma:
 - Az SAP szoftverműveletekkel kapcsolatos normái (SAP standards for solution operations).
 - A Run SAP útmutatója az end-to-end (végpontok közötti) megoldási műveletek megvalósításához.
- o Eszközök, ideértve az SAP Solution Manager Enterprise Edition alkalmazás-kezelési megoldást is. A Run SAP metodológiáról a <http://service.sap.com/runsap> oldalon olvashat részletesebben.
- o Az SAP legjobb üzleti gyakorlatokról, szolgáltatási kínálatról stb. tájékoztató vevő- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Service Marketplace honlap révén)

2.1 Globális üzenetkezelési és szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

Ha a Licencvevő hibás programműködést jelez, az SAP a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmazó tájékoztatással támogatja a Licencvevőt. Az ilyen támogatás fő csatornája az SAP által nyújtott támogatási infrastruktúra. A Licencvevő bármikor küldhet hibaüzenetet. A hibamegoldási folyamatban részt vevő személyek az üzenetek állapotát bármikor elérhetik.

Kivételes esetekben a Licencvevő telefonon is kapcsolatba léphet az SAP-val. Az ilyen (és a más módon nyújtott) kapcsolathoz az szükséges, hogy az SAP Licencvevő távelérést biztosítson a 3.2(iii) szakaszban foglaltak szerint.

A következő szolgáltatásszint-megállapodások („SLA” vagy „SLAs”) a Licencvevő minden olyan támogatási üzenetére vonatkoznak, amelyet az SAP 1-es vagy 2-es prioritású üzenetként elfogad, és amely az itt meghatározott előfeltételeknek megfelel. Ezek a szolgáltatásszint-megállapodások jelen Szerződés kiegészítésben szereplő Érvényesség kezdetét követő első teljes naptári negyedévben kezdődnek. Jelen dokumentumban a „naptári negyedév” az a három hónapos időszak, amely az adott naptári évben március 31-én, június 30-án, szeptember 30-án és december 31-én ér véget.

2.1.1 Kezdeti válaszidőkre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodás:

- a. 1-es prioritású támogatási üzenet („nagyon sürgős”). Az SAP az 1-es prioritású támogatási üzenetekre az 1-es prioritású támogatási üzenet SAP-hoz érkezését követő egy (1) órán belül köteles válaszolni (a nap 24 órájában, a hét minden napján). Az üzenet akkor tekinthető 1-es prioritású üzenetnek, ha a probléma nagyon fontos következménnyel járhat a normál üzleti tranzakciók szempontjából és a sürgős, üzletmenetet veszélyeztető munka elvégzését akadályozza. Általában a következő körülmények okozzák az ilyen üzeneteket: teljes rendszerleállás, a központi SAP funkciók hibás működése a Termelési rendszerben, vagy Kiemelt problémák.
- b. 2-es prioritású támogatási üzenetek („Sürgős”). Az SAP a 2-es prioritású támogatási üzenetekre az SAP az SAP Helyi irodai idejének megfelelő beérkezést követő négy (4) órán belül köteles válaszolni. Az üzenet akkor tekinthető 2-es prioritású üzenetnek, ha a Termelési rendszerbeli normál üzleti tranzakciók súlyosan érintettek és a szükséges feladatok nem végezhetők el. Az ilyen üzeneteket általában a tranzakciók és/vagy feladatok elvégzéséhez szükséges SAP rendszer helytelen vagy kezelhetetlen működése váltja ki.

2.1.2 Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre - 1-es prioritású támogatási üzenetek válaszideje:

A Licencvevő 1-es prioritású támogatási üzeneteire („Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre”) az 1-es prioritású támogatási üzenet SAP általi kézhezvételét követő négy (4) órán belül (a nap 24 órájában, a hét minden napján) az SAP-nak megoldást, hibamegoldást vagy intézkedési tervet kell biztosítania megoldásként („kiigazító művelet”). Abban az esetben, ha az SAP intézkedési tervet küld a Licencvevőnek kiigazító műveletként, az intézkedési tervnek tartalmaznia kell: (i) a megoldási folyamat állapotát; (ii) a tervezett, soron következő lépéseket, ideértve a felelős SAP erőforrások megnevezését; (iii) a Licencvevő által elvégzendő műveleteket a megoldási folyamat támogatása érdekében; (iv) amennyire lehetséges, az SAP tervezett lépéseinek tervezett dátumait; valamint (v) az SAP legközelebbi állapotfrissítésének dátumát és időpontját. Az állapotfrissítéseket követő frissítéseknek tartalmazniuk kell az addig elvégzett műveletek összesítését; a tervezett további lépéseket; valamint a legközelebbi állapotfrissítés dátumát és időpontját. A

Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre a feldolgozási időnek csak arra a részére vonatkozik, amikor az üzenetet az SAP feldolgozza („Feldolgozási idő”). A Feldolgozási időbe nem számít bele az az idő, amikor az üzenet „Partner Action”, „Customer Action” vagy „SAP Proposed Solution” állapotban van, ahol (a) a Partner Action állapot azt jelenti, hogy a támogató üzenetet átadták az SAP technológiai vagy szoftverpartnerének vagy az SAP harmadik fél értékesítőjének további feldolgozásra; (b) a Customer Action azt jelenti, hogy a támogatási üzenetet a Licencvevőnek átadták; és (c) az SAP Proposed Solution állapot azt jelenti, hogy az SAP az itt vázolt kiigazító műveletet biztosította. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító művelet akkor tekinthető teljesítettnek, ha a legfeljebb (4) órás feldolgozási idő alatt az SAP megoldást, hibaelhárítási eljárást vagy intézkedési tervet javasol; vagy - ha a Licencadó ezzel egyetért - az üzenet prioritási szintjét csökkenti.

2.1.3 Előfeltételek és kizárások

2.1.3.1 Előfeltételek: A szolgáltatásszint-megállapodások csak akkor lépnek érvénybe, ha a következő előfeltételek teljesülnek a támogatási üzenetekre: (i) a 2. szakaszban említett Egyéni kód hibaok-elemzése kivételével a támogatási üzenetek minden esetben az Enterprise Support Solutions azon kiadásaira vonatkoznak, amelyeket az SAP „korlátlan szállítás” szállítási állapottal ruház fel; (ii) ahhoz, hogy az SAP a jelzett hibával kapcsolatban intézkedést tudjon hozni, a támogatási üzeneteket a Licencvevőnek angolul kell elküldenie az SAP Solution Manager Enterprise Edition program használatával, az SAP mindenkori támogatásiüzenet-feldolgozási bejelentkezési eljárásával összhangban és ennek során meg kell adnia a szükséges fontos részleteket (az 16018. számú SAP Note-ban vagy az azt felülíró SAP Note-ban leírtak szerint); (iii) a támogatási üzeneteknek az Enterprise Support Solutions Mainstream Maintenance (normál) vagy Extended Maintenance (bővített) karbantartási formához tartozó termékkiadásra kell vonatkozniuk. Az 1-es prioritású támogatási üzenetek esetében a Licencvevőnek a következő további előfeltételeknek kell megfelelnie: (a) a problémát és annak üzleti hatását olyan részletességgel kell leírni, hogy az lehetővé tegye az SAP számára a probléma felmérését; (b) kapcsolattartás szintjén a Licencvevő a nap 24 órájában, a hét minden napján az SAP rendelkezésére áll egy angolul beszélő kapcsolattartó személyében, aki megfelelő képesítéssel és tudással rendelkezik ahhoz, hogy hozzájáruljon az 1-es prioritású üzenet megoldásához, a Licencvevő alábbiakban kifejezett kötelezettségeinek megfelelően; és (c) a Licencvevő kapcsolattartót biztosít a rendszer távoli kapcsolattal való elérésére és a szükséges bejelentkezési adatokat az SAP részére bocsátja.

2.1.3.2 Kizárások: Az SAP Enterprise Support termékre vonatkozóan a következő típusú, 1-es prioritású üzenetek kifejezetten kizárandók a szolgáltatásszint-megállapodásokból: (1) azon támogatási üzenetek, amelyek az Enterprise Support Solutions olyan kiadására, verziójára és/vagy funkciójára vonatkoznak, amelyeket kifejezetten a Licencvevő számára fejlesztettek ki (többek között, de nem kizárólag beleértve az SAP Custom Development és/vagy az SAP leányvállalatok által kifejlesztett termékeket) kivéve az SAP fejlesztési munkaterület által létrehozott egyéni kódot; (ii) azok a támogatási üzenetek, amelyek az adott ország olyan verziójára vonatkoznak, amelyek nem az Enterprise Support Solutions részei, hanem partneri kiegészítőként, bővítményként vagy módosításként lettek bevezetve, kifejezetten kizárandók még akkor is, ha ezeket az országos verziókat az SAP vagy az SAP leányvállalata készítette; (iii) a támogatási üzenet mögött rejlő alapvető ok nem a hibás működés, hanem a funkció hiánya („fejlesztési kérelem”) vagy a támogatási üzenet konzultációs kérelemnek számít.

2.1.4 Szolgáltatásszint-kredit

2.1.4.1 Az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor tekinthetők teljesítettnek, ha az adott naptári negyedévben valamennyi szolgáltatásszint- megállapodást tekintve az összevont esetek 95 százalékában a számára megengedett időn belül reagált. Licencvevő elfogadja, hogy abban az esetben, ha Licencvevő az Enterprise Support időszaka alatt a fent említett szolgáltatásszint-megállapodások értelmében bármely naptári negyedévben - valamennyi szolgáltatásszint-megállapodás vonatkozásában együttesen - húsznál (20) kevesebb üzenetet küld, az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor is teljesítettnek tekinthetők, ha a vonatkozó Naptári negyedévben az SAP a fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodás időkeretét legfeljebb egy támogatási üzenetben lépte

túl.

2.1.4.2 A fenti 2.1.4.1 szakasz értelmében abban az esetben, ha a szolgáltatásszint-megállapodás időkeretei nem teljesülnek (minden eset „Mulasztásnak” számít), a következő szabályok és eljárások lépnek érvénybe: (i) a Licencvevő írásban tájékoztatja az SAP-t minden vélt Mulasztásról; (ii) az SAP minden ilyen bejelentést kivizsgál és írásos jelentést nyújt, amelyben a Licencvevő kijelentésének helyességét alátámasztja vagy megcáfolja; (iv) a Licencvevőnek az ésszerűség keretein belül segítséget kell nyújtania az SAP-nak azon hibák elhárítására vagy folyamatok javítására tett erőfeszítéseiben, amelyek az SAP-t a szolgáltatásszint- megállapodások teljesítésében hátráltatják; (iv) a 2.1.4 szakasz értelmében, ha a jelentés alapján az SAP Mulasztása bizonyítást nyer, az SAP szolgáltatásszint-kreditet („SLC”) alkalmaz a Licencvevő következő SAP Enterprise Support díjának számlázásakor, amely a Licencvevő SAP Enterprise Support megfelelő naptári negyedévi díjának negyed százalékát (0,25 százalékát) teszi ki minden egyes bejelentett és bizonyított Mulasztás alkalmával; azonban a szolgáltatásszint-kredit naptári negyedévenként nem haladhatja meg a Licencvevő az adott naptári negyedévben fizetendő SAP Enterprise Support díjának 5 (öt) százalékát. A Licencvevő felelőssége, hogy az SAP-t minden szolgáltatásszint-kreditről a Mulasztás előfordulásának naptári negyedév végét követő 30 (harminc) napon belül értesítse. Az SAP csak akkor köteles a kötbért kifizetni, ha a Licencvevő szolgáltatásszint-kredit iránti megalapozott kérelmét az SAP- hoz írásban eljuttatja. A 2.1.4 szakaszban ismertetett szolgáltatásszint-kredit jelenti a Licencvevő egyedüli és kizárólagos jogorvoslatát a vélt vagy valós Mulasztás tekintetében.

2.2 SAP Support Tanácsadó Központ

A közvetlenül az Enterprise Support Solutions-ra vonatkozó 1-es prioritású és a Kiemelt problémák esetében az SAP az SAP támogatási szervezetén belül rendelkezésre bocsát egy globális egységet a létfontosságú támogatásokkal kapcsolatos kérelmek számára (a „Támogatási tanácsadó központ”). Az SAP Support tanácsadó központ a következő létfontosságú támogatási feladatokat látja el: (i) Kiemelt problémák távtámogatása - a kiegészítő eszkalációs szinten működő SAP Support támogatási tanácsadó központ 7x24 órás hibaok-elemzést biztosít a hibák azonosítása érdekében; (ii) folyamatos minőségellenőrzés biztosításának megtervezése a Licencvevő informatikai részlegével együttműködésben, ideértve az ütemezés és az átadás egyeztetését; (iii) naptári negyedévenként egy SAP Enterprise Support jelentés készítése igény szerint; (iv) a Licencvevő kérésére az SAP Customer Center of Expertise távoli elsődleges hitelesítést nyújt; valamint (v) útmutatást ad olyan esetekben, amikor a folyamatos minőségellenőrzések (az alábbi 2.3 szakaszban foglaltak szerint), az SAP intézkedési terve és/vagy írásos javaslata az Enterprise Support Solutions kritikus állapotát jelzi (pl. a például a CQC vörös jelentése).

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition vonatkozásában történő folyamatos minőségellenőrzés biztosítására való felkészülés jegyében a Licencvevő kapcsolattartója és az SAP egy alkalommal együttesen elvégzi az Enterprise Support Solutions kötelező beállítását („Kezdő értékelés”). A Kezdő értékelésnek az SAP normáin és dokumentációján kell alapulnia.

Az SAP Support tanácsadó központ nyelve az angol, és a nap 24 órájában a hét minden napján a Licencvevő kapcsolattartója vagy megbízottja számára rendelkezésre áll (az alábbiakban meghatározott módon) a létfontosságú támogatási kérések megválaszolása céljából. A helyi és globális telefonszámok listája az 560499. számú SAP Note-ban található.

A Support tanácsadói központ csak a fent említett létfontosságú, támogatással kapcsolatos feladatok ügyében hívható, amennyiben ezek a feladatok közvetlenül az Enterprise Support Solutionst érintő problémákra és eszkalációkra vonatkoznak.

2.3 SAP folyamatos minőség-ellenőrzés (CQC)

Az SAP szoftvertermékekhez - például a Go Live-hoz (Éles indítás), a frissítéshez, a migrációhoz vagy Kiemelt problémákhoz - kapcsolódó kritikus helyzetekben az SAP naptári évenként és SAP szoftvertermékenként legalább egyszer folyamatos minőség-ellenőrzést ("CQC" - Continuous Quality Check) biztosít.

A folyamatos minőség-ellenőrzés legalább egy manuális vagy automatikus távoli szervizmunkából állhat. Az SAP további folyamatos minőség-ellenőrzést is nyújthat olyan esetekben, ahol az SAP

EarlyWatch Alert létfontosságú riasztásokat jelez vagy olyan esetekben, amikor a Licencvevő és az SAP tanácsadó központ együttesen megállapodik abban, hogy a szolgáltatást Kiemelt problémaként kell kezelni. A feleknek kölcsönösen jóvá kell hagyniuk a részleteket (például a folyamatos minőség-ellenőrzés pontos típusát és annak prioritásait valamint az SAP feladatait és a Licencvevő együttműködési kötelezettségeit). A folyamatos minőség-ellenőrzés végén az SAP a Licencvevő számára további intézkedési tervet és/vagy írásos javaslatokat biztosít.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy a folyamatos minőség-ellenőrzési munkameneteket részben vagy egészben az SAP és/vagy az SAP tanúsított partnere SAP-alvállalkozóként biztosítja az SAP folyamatos minőségellenőrzési normáival és módszereivel összhangban. A Licencvevő vállalja a megfelelő erőforrások - többek között, de nem kizárólag beleértve: a berendezések, az adatok, a tájékoztatás, a célnak megfelelő és együttműködő személyzet - biztosítását az alábbi folyamatos minőség-ellenőrzés elősegítése érdekében.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy az SAP a folyamatos minőség-ellenőrzés átütemezését legfeljebb évi három alkalomra korlátozza. Az átütemezésnek legalább 5 munkanappal a tervezett szolgáltatási dátum előtt kell megtörténnie. Amennyiben a Licencvevő ezen irányelveket nem követi, az SAP nem kötelezhető arra, hogy az éves folyamatos minőség-ellenőrzést a Licencvevő számára biztosítsa.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition az SAP Enterprise Support hatálya alatt

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékre (és az SAP Solution Manager Enterprise Edition alábbiakban említett valamennyi utódtermékre) a Szerződés vonatkozik és kizárólag a következő esetekben vonatkozik rá az SAP Enterprise Support támogatás: (i) az SAP Enterprise Support és a Licencbe vett termékekhez kapcsolódó támogatás biztosítása, a szoftver telepítése és az Enterprise Support Solutions technológiai karbantartása; (ii) Enterprise Support Solutions ügyfélszolgálat valamint távoli diagnosztikai eszközök működtetése a Licencbe vett termékekhez kapcsolódóan; (iii) a Licencbe vett termékek alkalmazáskezelése, beleértve a telepítést, tesztelést, a változtatási kérelmek kezelését, az Enterprise Support Solutions működtetését és folyamatos tökéletesítését; és (iv) a Licencbe vett termék felügyelete, megfigyelés és jelentéskészítés. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition használata kizárólag a Licencbe vett termékekre korlátozódik.

Az SAP Solution Manager Enterprise Editiont a Licencvevő kizárólag a jelen Szerződés-kiegészítés időszakában használhatja, a szoftver licenahasználati jogainak alkalmazásával és kizárólag a Licencvevő belső üzleti műveleteinek az SAP általi támogatása céljából. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition bármely funkciójának a fentiekől eltérő használata csak az SAP-vel kötött külön szerződés alapján megengedett, akkor is, ha az adott funkciók elérhetők az SAP Solution Manager Enterprise Edition programból vagy az által.

Abban az esetben, ha a Licencvevő az SAP Enterprise Support szolgáltatást felmondja és az SAP Standard Support támogatást veszi igénybe a 6. szakaszban foglaltak szerint, a Licencvevő az SAP Standard Support Szerződés-kiegészítés feltételei szerint használhatja az SAP Solution Manager Enterprise Editiont.

3 A LICENCVEVŐ KÖTELEZETTSÉGEI

3.1 Az SAP Enterprise Support program kezelése

Az itt ismertetett SAP Enterprise Support szolgáltatás igénybevételéhez Licencvevőnek a Szerződésben egy megfelelő képesítéssel rendelkező, angolul beszélő kapcsolattartót kell kijelölnie a Support tanácsadó központ számára saját SAP Ügyféltapasztalat-központjában („Kapcsolattartó”) és meg kell adnia a kapcsolattartás adatait (különös tekintettel az e-mail címre és a telefonszámra), amely alapján a Kapcsolattartó vagy a Kapcsolattartó meghatalmazott képviselője bármikor elérhető. A Licencvevő Kapcsolattartója a Licencvevő meghatalmazott képviselője, aki jogosult a Licencvevő nevében döntéseket hozni, vagy ilyen döntések meghozatalát indokolatlan késedelem nélkül megvalósítani. A kapcsolattartó adatait a Szerződés tartalmazza.

3.2 Egyéb követelmények

Az alább ismertetett SAP Enterprise Support támogatás igénybe vételéhez a Licencvevőnek a következő követelményeknek is meg kell felelnie:

- (i.) A Szerződés szerint továbbra is fizetnie kell az Enterprise Support szolgáltatási díjait.
- (ii.) A Szerződésből és a Szerződés-kiegészítésből adódó egyéb kötelezettségeit is teljesítenie kell. Távoli elérést kell biztosítania és fenntartania az SAP által

meghatározott technikai standard eljárás szerint és az SAP-nek meg kell adnia az ehhez szükséges jogosultságokat, különös tekintettel az üzenetkezelés részét képező hibaelemzésre. A távoli elérésnek - az SAP üzenet-feldolgozó munkatársainak nemzetiségére vagy munkahelyük országára való tekintet nélkül - korlátlanul működnie kell. A Licencvevő tudomásul veszi, hogy amennyiben nem tud elérést biztosítani, azzal hátráltathatja az üzenetkezelést és a javításokat vagy megakadályozhatja az SAP hatékony segítségnyújtását. A támogatási szolgáltatás érdekében a szükséges szoftverösszetevőket is telepíteni kell. Bővebb információ a 91488. számú SAP Note-ban olvasható.

- (iii.) Jelen Szerződés-kiegészítés érvényességének kezdetétől számított 12 hónapon belül az SAP által tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehozni és fenntartani, amelynek meg kell felelnie az alábbi 4. szakaszban megadott követelményeknek.
- (iv.) Telepített, konfigurált és működőképes SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftverrel, a Basis, ABAP legfrissebb javítóprogramjaival valamint az SAP Solution Manager Enterprise Edition legfrissebb támogató csomagjaival kell rendelkeznie.
- (v.) Aktiválnia kell az SAP EarlyWatch Alert szolgáltatást a termelési rendszerekre és adatokat kell átadnia a Licencvevő produktív SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerének. A szolgáltatás beüzemelését az 1257308. számú SAP Note ismerteti.
- (vi.) El kell végeznie a Kezdő értékelést a 2.2 szakaszban ismertetett módon, valamint meg kell valósítania az SAP által kötelezőként megjelölt valamennyi javaslatát.
- (vii.) Kapcsolatot kell létrehozni a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példány és az SAP; illetve a Licencbe vett termékek és a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példány között. A Licencvevő feladata a megoldás környezetének fenntartása a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén minden Termelési rendszer és a Termelési rendszerekhez kapcsolódó minden rendszer tekintetében. A Licencvevő felelős az SAP Software Solutions valamint az alap üzleti folyamatok karbantartásáért a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerében, legalább a Termelési rendszerek vonatkozásában. Licencvevőnek dokumentálnia kell a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén végzett valamennyi megvalósítási vagy frissítési projektet.
- (viii.) Az SAP Solution Manager Enterprise Edition teljes körű engedélyezése és aktiválása érdekében a Licencvevőnek be kell tartania a vonatkozó dokumentációban foglaltakat.
- (ix.) Licencvevő vállalja, hogy minden módosításról megfelelő és naprakész nyilvántartást vezet és azt szükség esetén azonnal az SAP rendelkezésére bocsátja.
- (x.) Minden hibaüzenetet a mindenkor SAP támogatási infrastruktúra használatával küld el, amelyet az SAP bocsát rendelkezésére és amelyet az SAP időnként frissít, újabb verzióra cserél vagy bővítménnyel lát el.
- (xi.) A Licencvevő haladéktalanul értesíti az SAP-t a telepített példányok és megnevezett felhasználók minden módosításáról valamint az Enterprise Support Solutions szempontjából fontos információkról.

4 ÜGYFÉLTAPASZTALAT-KÖZPONT

4.1 Az Ügyféltapasztalat-központ szerepe

Annak érdekében, hogy az SAP Enterprise Support termékben rejlő lehetőségeket teljes mértékben ki tudja aknázni, a Licencvevőnek Ügyféltapasztalat-központot („Customer Center of Expertise” vagy „Customer COE”) kell létrehozni. Az Ügyféltapasztalat-központot a Licencvevő jelöli ki központi kapcsolattartási pontként az SAP támogatási szervezetével való kommunikáció céljából. Állandó tapasztalatközpontként az Ügyféltapasztalat-központ a hatékony megvalósításban, újításban, működésben, az üzleti folyamatok és az SAP szoftvertermékkel kapcsolatos rendszerek minőségének fenntartásában támogatja a Licencvevőt az SAP által biztosított Run SAP metodológia alapján (a Run SAP metodológiáról bővebben a <http://service.sap.com/runsap> honlapon olvashat. Az Ügyféltapasztalat-központnak az alap üzleti folyamatműveleteket teljes mértékben le kell fednie. Az SAP azt javasolja, hogy az Ügyféltapasztalat-központ megvalósítását oly módon kezdje, mintha az egy projekt lenne, amely párhuzamosan halad a funkcionális és technikai megvalósítás projektjeivel.

4.2 Az ügyféltapasztalat-központ alapfunkciói

Az Ügyféltapasztalat-központnak a következő alapvető funkcióknak kell megfelelnie:

- **Ügyfélszolgálat:** Az ügyfélszolgálat létrehozása és működtetése az infrastruktúra vagy alkalmazás platformját valamint a kapcsolódó alkalmazásokat támogató megfelelő számú támogatási konzulenssel, normál munkaidőben legalább napi 8 órában, a hét 5 napján (hétfőtől péntekig). A Licencvevő támogatási folyamatát és képességeit közösen kell

- áttekinteni a szolgáltatástervezési folyamat és a tanúsító ellenőrzés keretében.
- Szerződésadminisztráció: Az SAP-val kapcsolatban felmerülő szerződések és licencek feldolgozása (licenc vizsgálat, karbantartás számlázása, kiadási megrendelések feldolgozása, felhasználói főadatok és telepítési adatok kezelése).
 - Újítási kérelmek koordinálása: Fejlesztési kérelmek összegyűjtése és koordinálása a Licencvevőtől és/vagy annak leányvállalataitól, amennyiben a Szerződés értelmében a leányvállalatok jogosultak az Enterprise Support Solutions használatára. Ebben a szerepkörben az Ügyféltapasztalat-központnak arra is alkalmasnak kell lennie, hogy interfészként működjék az SAP felé minden olyan lépés megtételében és döntés meghozatalában, amellyel az Enterprise Support Solutions nem kívánatos módosítása elkerülhető és annak biztosítására, hogy a tervezett módosítások az SAP szoftver- és kiadás stratégiájával összhangban legyenek.
 - Információkezelés: Információterjesztés (például belső bemutatók, tájékoztatók és marketing) az Enterprise Support Solutions-ról és a Licencvevő szervezetén belül működő Ügyféltapasztalat-központtól.
 - Folyamatos minőség-ellenőrzés tervezése: A Licencvevő rendszeresen részt vesz az SAP szolgáltatástervezési folyamataiban. A szolgáltatástervezés a kezdeti időszakban kezdődik és rendszeresen folytatódik.

4.3 Ügyféltapasztalat-központ tanúsítás

A Licencvevőnek tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehoznia az érvénybe lépést követő egy (1) éven belül. Az SAP a Licencvevő kérésére meghosszabbíthatja ezt a határidőt. Az SAP akkor adja ki a mindenkor elsőleges Ügyféltapasztalat-központ tanúsítványt, ha az Ügyféltapasztalat-központ az auditálási eljárásban megfelelt. A kezdeti tanúsításról és az újratanúsításról, ezek feltételeiről, valamint az elérhető tanúsítási szintekről az SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>) honlapon olvasható tájékoztatás.

5 AZ ENTERPRISE SUPPORT DÍJAI

Az SAP Enterprise Support díjait negyedévente előre kell fizetni és mértéküket a Szerződésben kell rögzíteni. A kezdeti időszakot követően az Enterprise Support díjai emelésre vonatkozó, jelen pontban rögzített korlátozások akkor hatályosak, ha a Licencvevő megfelel az Ügyféltapasztalat - központ fent említett követelményeinek. Az Enterprise Support díjszorozót az SAP 2020. december 31.-ig 22% fölé nem emeli. Ezen időpontot követően az SAP az Enterprise Support díjat naptári évenként, egy 90 napos előzetes írásbeli értesítéssel változtathatja meg.

6 MEGSZŰNÉS

- 6.1 Az SAP Enterprise Support szolgáltatást bármelyik fél megszüntetheti, ha írásos értesítést küld a másik félnek kilencven (90) nappal az előtt, hogy (i) a Kezdeti Időszak lejárna, vagy (ii) ezt követően az előtt, hogy a következő megújítási időszak elkezdődne. A megszüntetés a mindenkor SAP Enterprise Support időszak végén lép érvénybe, amely időszakban az SAP a megállapodás felmondására vonatkozó értesítést megkapta. A fentiekől függetlenül az SAP felmondhatja az SAP Enterprise Support szolgáltatást harminc (30) napos, előzetes, írásos értesítés mellett, amennyiben a Licencvevő elmulasztja megfizetni az Enterprise Support díjait.
- 6.2 Licencvevő 6.1 szakaszban rögzített jogai ellenére és amennyiben a Licencvevő a Szerződésből eredő kötelezettségeit tekintve nem követett el mulasztást, Licencvevő az SAP Standard Support terméket választhatja az SAP-nak írásban kilencven (90) napos határidővel eljuttatott értesítés útján, vagy (i) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek kizárólag naptári év alapon újíthatók meg, azon Kezdeti időszakot követő megújítási időszak kezdetét megelőzően, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött; vagy (ii) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek nem csupán naptári év alapon újíthatók meg, bármely olyan naptári évben az első megújítási időszak kezdete előtt, amely azt a Kezdeti időszakot követi, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött. Választásáról a Licencvevőnek tájékoztató levélben kell nyilatkoznia, és az SAP Enterprise Support hatályának az SAP Standard Support szolgáltatás kezdete vet véget. Bármely lehetőséget választja is Licencvevő, az az Enterprise Support Solutions valamennyi termékére vonatkozik és arra az SAP mindenkor SAP Standard Support feltételei vonatkoznak, többek között, de nem kizárólag beleértve az árazást. Az SAP és a Licencvevő módosítást vagy más dokumentumot készít a Szerződéshez, amelyben rögzítik a Licencvevő által választott lehetőséget és az SAP mindenkor feltételeit.

- 6.3 A Licencvevő mindenkor köteles az általa licencbe vett SAP szoftver minden installációjára igénybe venni az SAP Enterprise Support szolgáltatást, vagy azt teljes egészében, minden SAP installációra nézve felmondani. Az SAP Enterprise Support szolgáltatás részleges felmondása nem lehetséges.

7 ELLENŐRZÉS

Annak érdekében, hogy jelen Szerződés-kiegészítés feltételeinek való megfelelést ellenőrizze, az SAP jogosult arra, hogy (évente legalább egyszer és az SAP standard eljárásainak megfelelően) időszakosan figyelje (i) a Licencvevő által nyújtott tájékoztatás helyességét valamint (ii) azt, hogy Licencvevő a Solution Manager Enterprise Edition terméket a 2.4. szakaszban megfogalmazott jogoknak és korlátozásoknak megfelelően használja-e.

8 SZOLGÁLTATÁS ÚJBÓLI ELINDÍTÁSA

Amennyiben Licencvevő úgy dönt, hogy nem indítja el az SAP Enterprise Support szolgáltatást az Enterprise Support Solutions kezdeti átadását követő hónap első napján, vagy az SAP Enterprise Support más módon megszűnt a fenti 6. szakasz alapján, vagy Licencvevő egy időre elállt a használatától, majd később annak visszaállítását kéri, az SAP az eltelt időszak alatt felgyűlt SAP Enterprise Support díjat és az újbóli üzembe helyezés díját is kiszámlázza a Licencvevőnek.

9 EGYÉB FELTÉTELEK

- 9.1 Az SAP által kínált SAP Enterprise Support tartalmát az SAP évente bármikor módosíthatja, ha azt legalább három hónappal a változás előtt írásban közli.
- 9.2 A Licencvevő ezennel kijelenti, hogy Licencvevő a Licencbe vett termékek valamennyi licencét megkapta.
- 9.3 Abban az esetben, ha Licencvevő naptári évenként legalább egy szolgáltatás igénybevitelére jogosult, (i) Licencvevő nem jogosult ezen szolgáltatások igénybe vételére az első naptári évben akkor, ha jelen Szerződés kiegészítés érvényességének kezdete szeptember 30. utáni időpontra esik és (ii) Licencvevő nem viheti át a szolgáltatást a következő évre, ha azt az adott évben nem vette igénybe.
- 9.4 AZ SAP ÁLTAL BIZTOSÍTOTT ENTERPRISE SUPPORT TÁMOGATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ELMULASZTÁSA AZT IDÉZHETI ELŐ, HOGY AZ SAP NEM LESZ KÉPES EGYES POTENCIÁLIS HIBÁKAT KIJAVÍTANI, AMELY ELÉGTELEN SZOFTVERMŰKÖDÉSHEZ VEZETHET, ÉS AMELYÉRT AZ SAP NEM TEHETŐ FELELŐSSÉ.
- 9.5 Amennyiben a Szerződés hatálya alatt az SAP harmadik fél licencét bocsátja Licencvevő részére, az SAP olyan mértékig nyújt Enterprise Support támogatást a harmadik féltől származó szoftverre, amely mértékben a harmadik fél lehetővé teszi az SAP számára a hasonló Enterprise Support szolgáltatást. Előfordulhat, hogy Licencvevőt arra kéri, hogy operációs rendszerét és adatbázisait frissebb verzióra cserélje az SAP Enterprise Support igénybe vételéhez. Amennyiben a kereskedő felajánlja a terméktámogatás kibővítését, az SAP egy külön, írásos szerződés alapján további díj ellenében felajánlhatja ugyanezt a bővített támogatást.
- 9.6 Az SAP Enterprise Support az SAP szoftverkiadások jelenlegi karbantartási fázisában áll rendelkezésre, amint az a <http://service.sap.com/releasestrategy> honlapon szerepel.

4. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A Debreceni Egyetem tevékenysége során fokozottan ügyel a személyes adatok védelmére, a kötelező jogi rendelkezések, így különösen az általános adatvédelmi rendelet, a GDPR betartására, és ezzel egyidejűleg a biztonságos és tisztességes adatkezelésre.

Az Adatkezelő adatai:

Debreceni Egyetem (székhely: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1., adószám: 15329750-4-09, intézményi azonosító: FI 17198, bankszámlaszám: MÁK 10034002-00282871-000000000)

1. Az adatok kezelésének jogalapja az Adatkezelő jogos érdeke, vagyis az, hogy a szerződés megkötése vagy más üzleti kapcsolat létesítése, illetve a szerződés teljesítése érdekében az Adatkezelő munkavállalója fel tudja venni a kapcsolatot a partnerrel vagy annak kijelölt munkavállalójával. A szerződés megfelelő teljesítése az üzleti partner érdeke is.

2. A szerződés teljesítése azt igényli, hogy a szerződő felek jelöljenek ki olyan kapcsolattartókat és munkavállalókat (Érintett), akik közreműködnek a szerződés teljesítésében. Ez szükségessé teszi bizonyos személyes adatok közlését, amely ésszerű elvárás is az üzleti élet szerződéses kapcsolataiban, és nem gyakorol jelentős hatást a kijelölt munkavállalók, kapcsolattartók magánszférájára.

3. Az adatok kezelésének célja az üzleti kapcsolat létesítése, a szerződések megfelelő teljesítése. Ebből a célból az Adatkezelő az üzleti partner munkavállalójának, kapcsolattartójának nevét, e-mail címét és telefonszámát kezeli.

4. Az üzleti partner, illetve annak kapcsolattartója vagy más munkavállalója jogosult megismerni azt, hogy az Adatkezelő kit tart nyilván kapcsolattartóként, illetve kérheti az adatok helyesbítését, törlését. Emellett az üzleti partnernek lehetősége van új kapcsolattartót is megadni.

5. Az Adatkezelő által kezelt személyes adatokat az ügyfélszolgálassal kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, könyvelési, adózási feladatokat ellátó munkavállalói, és adatfeldolgozói ismerhetik meg. Az adatfeldolgozókkal az Adatkezelő - amennyiben szükséges - a GDPR 28. cikke szerinti adatfeldolgozási szerződést köt.

6. Az Adatkezelő vállalja, hogy a szerződések teljesítésével kapcsolatosan kezelt személyes adatok biztonsága érdekében megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajtott végre, és a személyes adatok biztonságáról a GDPR 32. cikkében meghatározottak szerint gondoskodik.

7. Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatkezelésekkel kapcsolatos kérdéseit az adatvedelmi.tisztviselo@unideb.hu címre küldheti el.

A személyes adatok kezelése tekintetében a főbb irányadó jogszabályok a természetes személyeknek a személyes adatok kezeléséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.).

További információk az adatkezelési tájékoztatóban olvashatóak, amely a Debreceni Egyetem honlapján (www.unideb.hu) található.

Az érintettnek

a) joga van ahhoz, hogy részletesen tájékozódhasson minden tényről, amely a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos (így különösen a személyes adatai kezelésének céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és adatfeldolgozásra jogosult személyek köréről, az adatkezelés időtartamáról, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, az adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire vonatkozó főbb jogszabályi helyekről),

b) kérheti a személyes adatainak kiegészítését, helyesbítését, törlését vagy zárolását,

c) joga van az adathordozhatósághoz (amennyiben a személyes adatok kezelése automatizált módon történik), valamint

d) a törvényben meghatározott esetekben tiltakozhat a személyes adatainak kezelése ellen, illetve

e) joga van továbbá a felügyeleti hatósághoz panaszt benyújtani (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, <http://naih.hu>, telefonszám: +36 (1) 391-1400, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu), illetve jogorvoslatért bírósághoz fordulni.

Az adatvédelmi perek elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik, a per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. Amennyiben az Érintett külföldi állampolgár, úgy a lakhelye szerinti felügyeleti Hatósághoz is benyújthatja panaszát.

Kérjük, hogy mielőtt a felügyeleti hatósághoz vagy bírósághoz fordulna panaszával – egyeztetés és a felmerült probléma minél gyorsabb megoldása érdekében – keresse meg a Debreceni Egyetemet (postacím: 4002 Debrecen, Pf.: 400., e-mail cím: adatvedelmi.tisztviselo@unideb.hu).