

Iktatószám: 1/2979/2018
Nyilvántartási szám: 300125414

EGYEDI SZERZŐDÉS

SAP szoftvertermékek, szoftverlicenck és gyártói karbantartási, támogatási szolgáltatások 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 üzletág igazgató és Balkó János Endre projekt és szolgáltatás igazgató,

mint Szolgáltató, a továbbiakban **Szolgáltató**,

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 vagy azzal egyenértékű szoftverlicenck bővítése, kiegészítése, meghosszabbítása, verzió-követése, cseréje, valamint új szoftverlicenck beszerzése és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése-2017*” tárgyban (2. rész SAP szoftverlicenck). A keretmegállapodásra vonatkozó adatok:

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-679 SAP szoftvertermékek, szoftverlicenckek és gyártói karbantartási, támogatási szolgáltatások beszerzése” tárgyban, amely során a nyertes ajánlattevő Szolgáltató lett.

II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA, IDŐTARTAMA

1. Jelen Szerződés tárgya az országosan kiemelt termékekre vonatkozó állami normatívákról szóló 14/2012. (VI.8.) NFM utasítás 2. sz. függelékben szereplő 0201000000 besoroló azonosító számú *Szoftverrendszerek és elemeik*, valamint az ahhoz tartozó 0290000000 besoroló azonosító számú *Szoftverekhez kapcsolódó szolgáltatások* kiemelt termékkörökből a Műszaki leírásban (2. számú melléklet) meghatározott szoftvertermékek, szoftverlicenckek és támogatási szolgáltatások beszerzése.
2. Szolgáltató feladata *SAP szoftvertermékek és szoftverlicenckek szállítása* (a továbbiakban: szoftverszállítás) és az *SAP szoftvergyártó karbantartási, támogatási szolgáltatásainak közvetítése* (a továbbiakban: karbantartási szolgáltatás közvetítés). A Szolgáltató által szállítandó termékeknek és teljesítendő szolgáltatásoknak teljes körűen meg kell felelniük a Műszaki leírásban (2. számú melléklet) meghatározott követelményeknek.
3. Jelen szerződés határozott időtartamú, annak aláírásától kezdve 2020. július 31-ig tart. Szolgáltató az igényelt termékeket és szolgáltatásokat a Műszaki leírásban (2. számú melléklet) meghatározott ütemezés szerint köteles a Megrendelőnek teljesíteni.
4. Szerződésszerűen teljesített szoftverszállítás esetén Szolgáltató jogosult a Megrendelő számára leszállított SAP szoftverek és licenckek 1. számú mellékletben foglaltak alapján számított ellenértékének megfelelő összegű díjazásra, ennek elszámolására a teljesítést követően kerül sor.
5. Szerződésszerűen közvetített karbantartási szolgáltatás esetén Szolgáltató jogosult minden egyes naptári hónapot követően a nyújtott szolgáltatás 1. számú mellékletben meghatározott ellenértéke egy hónapra eső részének megfelelő összegű díjazásra.
6. Megrendelő kötelezettséget vállal az 1. számú mellékletben szereplő teljes szolgáltatás-mennyiség beszerzésére.

III. FELEK KÖTELEZETTSÉGEI

1. A teljesítés helye Megrendelő telephelye (4028 Debrecen, Kassai út 26.).
2. Szolgáltató köteles jelen Szerződés II. 2. pontjában rögzített tevékenységek elvégzésére a jelen Szerződésben és mellékleteiben meghatározott mennyiségben, minőségben és időpontban.
3. Szolgáltatónak (vagy a teljesítésbe bevont alvállalkozójának) jelen Szerződés időtartama alatt megfelelő létszámú és képzettségű személyi állománnyal kell rendelkeznie a teljesítések magas szakmai színvonalú biztosítása érdekében.
4. Szolgáltató köteles az SAP szoftvergyártó által rendelkezésre bocsátott valamennyi dokumentációt a Megrendelő részére továbbadni, továbbá a rendeltetésszerű használathoz szükséges, az SAP szoftvergyártó által nyújtott tájékoztatást a Megrendelő által kijelölt személyek részére továbbadni.
5. Szolgáltató köteles Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a szolgáltatás eredményességét vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató felel. Az értesítés szóban és írásban történik Felek által kijelölt kapcsolattartók között.
6. Amennyiben Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez vagy joga gyakorlásához más személy közreműködését veszi igénybe, az igénybevett személy magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.
7. Megrendelő köteles jelen Szerződés II. 2. pontjában meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről a tőle elvárható támogatást megadni, mely jelenti a Szolgáltató által jelen Szerződés teljesítéséhez igényelt információk megadását, saját szakembereinek, valamint a szükséges infrastruktúrának és elérhetőségének biztosítását.
8. 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.
9. Amennyiben Megrendelő valamely olyan megrendelői kötelezettséget nem teljesíti, amely szükséges ahhoz, hogy Szolgáltató a rá irányadó kötelezettségeket a jelen Szerződésben foglaltak szerint teljesíteni tudja, Szolgáltató 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. Szoftverszállítás esetén Szolgáltató leszállítja a Megrendelő által igényelt szoftvereket és licenceket a 2. számú mellékletben foglaltaknak megfelelően, és erről átadás-átvételi jegyzőkönyvet írat alá Megrendelővel, amely dokumentum mellékletét képezi a Szolgáltató által kiállított, az SAP szoftvergyártó által ellenjegyzett licencigazolás. Megrendelő megvizsgálja a szolgáltatói teljesítést, valamint az átadás-átvételi jegyzőkönyvben és a licencigazolásban foglaltakat, majd ezek alapján teljesítési jegyzőkönyvet állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.
2. A karbantartási szolgáltatások közvetítésének időszakában havonta történik a teljesítések igazolása. Szolgáltató az adott hónap utolsó napját követő 5 munkanapon belül nyilatkozatot állít ki, hogy a vizsgált hónap végén Megrendelő jogosult volt a jelen Szerződés keretében első ütemben beszerzett SAP licencekre vonatkozóan az „Enterprise Support” szolgáltatáscsomag igénybevételére a szoftver gyártójának rendszerében. Megrendelő megvizsgálja az adott hónap szolgáltatói teljesítéseit és a nyilatkozatban foglaltakat, majd ezek alapján teljesítési jegyzőkönyvet állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.
3. Megrendelő köteles a szolgáltatói teljesítés és a teljesítést igazoló dokumentumok alapján a Kbt. 135. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a teljesítés elismeréséről vagy az elismerés megtagadásáról (azaz a teljesítési jegyzőkönyv aláírásáról) legkésőbb a dokumentumok kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban nyilatkozni. A teljesítési jegyzőkönyv Megrendelő általi aláírása igazolja Szolgáltató szerződésszerű teljesítését.
4. A teljesítés igazolására, azaz a teljesítési jegyzőkönyv aláírására Megrendelő részéről a kapcsolattartó jogosult.
5. Megrendelő a teljesítés igazolása ellenére kifejezetten fenntartja a jogát a Szolgáltató hibás teljesítéséből eredő igényei érvényesítésére.

V. SZERZŐDÉSES ÁRAK, FIZETÉS

1. Szoftverszállítás teljesítésekor a leszállított szoftverek és licencek ellenértékének meghatározása az 1. számú mellékletben szereplő árak alapján történik.
2. Karbantartási szolgáltatások közvetítése során a fizetendő havidíj az 1. számú mellékletben szereplő teljes szoftver támogatási díj (Enterprise Support) egy hónapra eső összege (a teljes összeg 1/6-oda).
3. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy jelen Szerződés V.1.-V.2. pontjaiban meghatározott díjtételek alapján adódó Szolgáltatói díj fedezetet nyújt Szolgáltató valamennyi, jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges díj és költségigényére, azaz a

Szolgáltatói díj magában foglal minden költséget, kiadást, amely a komplettiséghez és a hibátlan teljesítéshez szükséges. Az ár tartalmazza a termékek és a szolgáltatások beszerzésével összefüggő valamennyi behozatali és forgalomba hozatali költséget (adót, díjat, illetéket, vámot és egyéb terhet), kiszállítási díjat, valamint a magyar vagy angol nyelvű dokumentáció költségét, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót és a közbeszerzési díjat.

4. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + ÁFA. A közbeszerzési díjat Megrendelő Szolgáltatón keresztül fizeti meg. Szolgáltató a közbeszerzési díjat köteles jelen Szerződés teljesítése alapján járó ellenérték kiszámlázásával egy időben a Megrendelő részére kiállított számlán külön tételként szerepeltetni.
5. A termékek és a szolgáltatások ára tartalmazza a jótállással és a szavatossággal összefüggésben felmerülő valamennyi költséget és ellenértéket.
6. 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.
7. A számlán csak a hivatkozott keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.
8. A szabályszerűen kiállított számla benyújtása az alábbi címre történik: Debreceni Egyetem Kancellária, 4002 Debrecen, Pf. 400. (a borítékon a SZÁMLA szó szerepeljen).
9. 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 szállított termékek és nyújtott szolgáltatások megnevezését, VTSZ/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 fenti feltételektől eltérő tartalommal kiállított számlát Megrendelő visszaküldheti Szolgáltató részére, amely esetben Megrendelő késedelme kizárt.

10. Szolgáltató a jelen Szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
11. Jelen Szerződés alapján számla kibocsátására kizárólag Szolgáltató jogosult,

alvállalkozó, egyéb közreműködő nem számlázhat. A számlán kizárólag jelen Szerződés hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások szerepelhetnek.

12. Jelen Szerződés alapján megvalósuló beszerzésnél Szolgáltató előleget nem kérhet, a Megrendelő pedig előleget nem adhat.
13. 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.
14. A termékek és a szolgáltatások ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése a Kbt. 135. § (1) és (4) és a Kbt. 136. § (1) bekezdésében meghatározott szabályok szerint történik. A termékek és a szolgáltatások ellenértékének (szerződéses ár) Megrendelő által történő kiegyenlítése jelen Szerződésben meghatározott módon és tartalommal való hibátlan teljesítést követően, Szolgáltató 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 pénzügyintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli.
15. Szolgáltató írásban köteles tájékoztatni a Megrendelőt, amennyiben a köztartozásmentes adózók nyilvántartásában nem szerepel, onnan kikerül.
16. Megrendelő nem esik fizetési késedelembe, ha Szolgáltató nem teljesíti a díjazása iránti igénye érvényesítéséhez jelen Szerződésben és az irányadó jogszabályokban előírt feltételeket.
17. 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.
18. Szolgáltató köteles a Kbt. 136. § (1) bekezdésében foglaltakat megtartani, azaz:
 - a. Szolgáltató 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 Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
 - b. Szolgáltató jelen Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi, és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.
19. A Kbt. 136. § (2) bekezdése alapján Megrendelő rögzíti, hogy a külföldi adóilletőségű

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

20. Fizetési késedelem esetén Megrendelő a Ptk. 6:155 § (1) bekezdésében foglaltak szerinti kamatmértéknek megfelelő késedelmi kamat megfizetésére köteles. Szolgáltató számláján szereplő minden ezzel ellentétes rendelkezés esetén is a fenti szabály érvényesül Felek viszonylatában.
21. Szolgáltató 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 a kijelölt kapcsolattartók útján rendszeresen egyeztetnek Szolgáltató szerződésszerű teljesítésének előmozdítása valamint a felmerülő tisztázást igénylő kérdések megvitatása érdekében. 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, nyilatkozatokat, amelyek jelen Szerződés teljesítéséhez szükségessé válnak, és jelen Szerződésben valamint mellékleteiben foglaltakkal nem ellentétesek. 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. A kapcsolattartók, amennyiben nem törvényes képviselők, nem jogosultak jelen Szerződés módosítására vagy megszüntetésére.
3. A kapcsolattartók kötelesek valamennyi, a másik Felet is érintő közlést, intézkedést és döntést írásban rögzíteni, és egymáshoz haladéktalanul eljuttatni.
4. Felek rögzítik, hogy mindennemű értesítést írásban is meg kell erősíteni, és azt megküldeni a másik Fél címére. A Felek megállapodnak abban, hogy az értesítéseket elektronikus levél formájában is elfogadják egymástól azzal, hogy az elektronikus levél csak akkor minősül kézbesítettnek, ha annak kézbesítését a címzett vagy a levelezési rendszer az elküldést követően visszaigazolja. Bármely fél által észlelt, a szerződés szerződésszerű teljesítését lehetetlenné tévő akadály felmerülése, illetve szerződésmódosítás kezdeményezése esetén azonban az értesítést aláírt ajánlott vagy

tértivevényes levélben is meg kell erősíteni azzal, hogy Felek a levelet ajánlott küldemény esetében a feladást követő 10. munkanapon kézbesítettnek tekintik.

5. Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződés hatálya alá tartozó értesítések és tájékoztatások egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat a VI.6. pontban nevesített kapcsolattartók az ott megadott elérhetőségekre írásban a VI.4. pontban foglaltaknak megfelelően juttatják el.
6. Felek által kijelölt kapcsolattartók:

Megrendelő részéről:

név: Dr. Kárpáti Tibor

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

telefon: +36 30 677-9243

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

Szolgáltató 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. A titoktartási kötelezettség alól jogszabály felmentést adhat. A titoktartási kötelezettség a hivatkozott keretmegállapodás megszűnésétől számított 3 évig áll fenn.
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 fejezet szerinti rendelkezések nem terjednek ki azokra az adatokra, amelyek a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján nyilvános adatnak minősülnek.

VIII. A SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉS BIZTOSÍTÉKAI

1. Szolgáltató szavatol azért, hogy jelen Szerződés szerinti feladatokat megfelelő minőségben és határidőben elvégzi.
2. Szolgáltató 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 Szolgáltató ilyen körülménnyel találkozik, amely akadályozza őt a szerződésszerű teljesítésben, akkor haladéktalanul írásban értesíti Megrendelő kapcsolattartóját, részletezve ennek okát.
3. Szolgáltató 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 érvényesíthetőek, ha Szolgáltató olyan okból, amelyért felelős, megszegi a Szerződést.
4. Szoftverszállítás felróható késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató késedelmi kötbért köteles fizetni. A kötbér alapja a késedelmesen leszállított szoftverek, licencek 1. számú melléklet alapján meghatározott nettó ellenértéke, a kötbér mértéke naponta 0,5% a késedelem 1-10. napja alatt és 1% a késedelem 11. napjától. A kötbér maximuma a kötbéralap 20%-ának megfelelő összeg.
5. Karbantartási szolgáltatáshoz kapcsolódó felróható késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér alapja 1. számú mellékletben a karbantartási szolgáltatásért fizetendő teljes nettó ellenérték adott hónapra eső része (1/6-oda), a kötbér mértéke naponta 0,5% a késedelem 1-10. napja alatt és 1% a késedelem 11. napjától. A kötbér maximuma a kötbéralap 20%-ának megfelelő összeg.
6. Szoftverszállítás felróható hibás teljesítése esetén Szolgáltató hibás teljesítési kötbért köteles fizetni. A kötbér alapja a hibás teljesítéssel érintett szoftverek, licencek 1.

számú melléklet alapján meghatározott nettó ellenértéke, a kötbér mértéke 25%.

7. Karbantartási szolgáltatáshoz kapcsolódó felróható hibás teljesítés esetén Szolgáltató hibás teljesítési kötbért köteles fizetni. A hibás teljesítési kötbér alapja 1. számú mellékletben a karbantartási szolgáltatásért fizetendő teljes nettó ellenérték adott hónapra eső része (1/6-oda), a kötbér mértéke 25%.
8. A késedelmi kötbér a késedelemmel érintett feladat teljesítésekor válik esedékessé, illetve ha a kötbér mértéke eléri a maximumot. A hibás teljesítési kötbér a hiba Megrendelőnél történő felmerülésekor válik esedékessé.
9. Szolgáltató a jelen Szerződésben foglalt feladatok teljesítésének felróható meghiúsulása esetére meghiúsulási kötbér megfizetését vállalja. A meghiúsulási kötbér alapja szoftverszállítás esetén a meghiúsulással érintett szoftverek, licencek nettó ellenértéke, a karbantartási szolgáltatások esetén a meghiúsulással érintett hónapok után fizetendő díjazás nettó összege, a kötbér mértéke 25%. Felek rögzítik, hogy jelen pont szerinti kötbér érvényesítése esetén Megrendelő egyúttal jogosult azonnali hatállyal jelen Szerződést felmondani/elállni. Az elállás csak a még el nem végzett feladatok tekintetében illeti meg a Megrendelőt. Felek jelen Szerződés teljesítését különösen akkor tekintik meghiúsultnak, ha
 - Szolgáltató adott feladattal 25 napot meghaladó késedelembe esik;
 - Szolgáltató a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja;
 - Szolgáltató jelen Szerződést jogellenesen felmondja vagy ettől jogellenesen áll el;
 - jelen Szerződés teljesítése a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból lehetetlenül;
 - Szolgáltató ellen bíróság által elrendelt felszámolási eljárás vagy végelszámolás indul,
 - Megrendelő Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt jelen Szerződést azonnali hatállyal felmondja vagy Megrendelő jelen Szerződéstől Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt eláll.
10. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.
11. 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.
12. Késedelem esetén Szolgáltató továbbra is köteles a teljesítésre, a kikötött kötbér megfizetése nem mentesíti Szolgáltatót a teljesítés alól.

13. A kötbér megfizetése a Megrendelő által kiállított kötbérértesítő ellenében történik. Szolgáltató 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.
14. Amennyiben Szolgáltató Megrendelő kötbérigényét kifogásolja, köteles ezt haladéktalanul, az értesítés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül írásban megtenni.
15. A kötbérigény nem érvényesítése, vagy nem azonnal történő érvényesítése nem jelent joglemondást Megrendelő részéről, a Szerződés hatályának lejárátát követő 3 (három) hónapos jogvesztő határidőn túl azonban kötbérigényt Megrendelő nem érvényesíthet.
16. Megrendelőt és Szolgáltatót a polgári jog szabályaival összhangban fokozott kárenyhítési kötelezettség terheli.
17. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy jelen Szerződés teljesítése körében, azzal összefüggésben vagy azon kívül, alkalmazottja vagy a teljesítésbe bevont alvállalkozó magatartása, mulasztása, illetve egyéb szerződésszegő tevékenysége következményeként a Megrendelőnek vagy harmadik személynek okozott kárért a Ptk. szerinti kártérítési felelősséggel tartozik.

IX. SZERZŐDÉS HATÁLYA, MEGSZÚNÉSE

1. 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.
2. Súlyos szerződésszegésnek tekintendő Szolgáltató részéről különösen, de nem kizárólag, ha
 - a. Szolgáltató ellen csőd- vagy végelszámolási eljárás indul - kivéve a Cstv. 11. § (2) bekezdésében foglaltakat - illetve fizetéseképtelenségét jogerősen megállapítja a bíróság, vagy
 - b. Szolgáltató 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.

3. 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.
4. 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.
5. A Kbt. 143. § (1) bekezdése alapján Megrendelő a Szerződést felmondhatja, vagy - a Ptk-ban foglaltak szerint - a Szerződéstől elállhat, ha:
 - a) Szolgáltató 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.
6. 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.
7. 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. Szolgáltatóban 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. Szolgáltató 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.
8. Felek rögzítik, hogy jelen Szerződés bármely okból történő felmondása a Feleknél egyidejű elszámolási kötelezettséget keletkeztet.

9. A szerződésszegésért felelős Fél köteles a másik Félnek az ebből eredő kárát a polgári jog szabályai és jelen Szerződés rendelkezései szerint megtéríteni.
10. Szolgáltató kijelenti, hogy jelen Szerződés aláírásakor a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. tv. szerinti átlátható szervezetnek minősül.

X. JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG

1. Szolgáltató által a jótállásra, szavatosságra vállalt időtartamot a hivatkozott keretmegállapodás 2. sz. melléklete tartalmazza. Szolgáltató a harmadik fél SAP szoftvergyártó által nyújtott jótállást, szavatosságot közvetíti. Egyebekben a Szolgáltató jótállási, szavatossági felelősségére a Ptk. és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadók.
2. A jótállás, szavatosság kezdete a teljesítés Megrendelő általi elismerését követő nap, amit Megrendelőnek szerepeltetnie kell a kiállított teljesítési jegyzőkönyvön. Jelen Szerződés hatályának megszűnése az esetleges jótállási igények érvényesítését és a jótállási kötelezettségek teljesítését nem érinti.
3. A jótállás, szavatosság ideje alatt Szolgáltató az ennek keretében tartozó hibaelhárítások, hibajavítások tekintetében díj- és/vagy költségigényt Megrendelővel szemben nem támaszthat.

XI. FELHASZNÁLÁSI JOGOK

1. A Szolgáltatótól beszerzett standard SAP szoftverekre vonatkozóan Megrendelő a harmadik fél SAP szoftvergyártó által előírt felhasználási jogot szerez. A felhasználási jogok kezdő időpontja a szoftverek, licencek szállítására vonatkozóan a Műszaki leírásban (2. számú melléklet) meghatározott időpont, a felhasználási jog egyebekben a lehívott szoftverek, licencek jelen Szerződés szerinti ellenértékének teljes kiegyenlítésével illeti meg véglegesen a Megrendelőt.
2. A Szolgáltatótól igénybe vett karbantartási szolgáltatások és azok eredménye tekintetében Megrendelő a harmadik fél SAP szoftvergyártó által előírt felhasználási jogot szerez.
3. Szolgáltató kijelenti, hogy a díjazás arányban áll a Megrendelő részére biztosított felhasználási jog terjedelmével.

XII. ADATKEZELÉS

1. Jelen Szerződés teljesítése során személyes adatok jutnak Szolgáltató, illetve az általa igénybe vett közreműködők tudomására. Ezek kezelésével, védelmével kapcsolatban Felek az alábbiakban állapodnak meg:
 - a. Szolgáltató 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 Szolgáltató, akár alkalmazottai, akár a feladatok teljesítéséhez igénybevett közreműködők ezt a kötelezettségüket megszegik, és emiatt Megrendelővel szemben bárki a személyiségi jogainak megsértése miatt fellép, Szolgáltató az okozott károk megtérítésére köteles a vonatkozó jogszabályok és jelen Szerződés rendelkezései szerint.
2. Megrendelő személyes adatainak kezelését a *SAP szoftver-támogatási és professzionális szolgáltatásokra vonatkozó személyesadat-feldolgozási szerződés* szabályozza.
3. Megrendelő tájékoztatja Szolgáltatót, hogy a jelen Szerződésben megadott, nem természetes személy Szolgáltató 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. Szolgáltató 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. Megrendelő hozzájárul, hogy Szolgáltató Megrendelőt nyilvános adataival együtt referenciájaként feltüntesse.
5. Jelen Szerződés valamely rendelkezésének érvénytelensége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti, feltéve, hogy Felek bármelyike jelen Szerződést e nélkül nem kötötte volna meg.
6. Jelen Szerződés kizárólag írásos formában módosítható a Kbt. 141. §-a alapján.
7. 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. Továbbá nem minősül szerződésmódosításnak a Szolgáltató ajánlatában megadott, teljesítést végző személyek változása.
8. Felek jelen Szerződésből eredő esetleges jogvitáikat elsősorban tárgyalásos úton kötelesek rendezni, ennek eredménytelensége esetén vitáik eldöntésére vonatkozóan kikötik – pertárgyértéktől függően – a Debreceni Járásbíróság, illetve a Debreceni Törvényszék kizárólagos illetékességét.
9. Felek nyilatkoznak, hogy rendelkeznek jelen Szerződés megvalósításához szükséges személyi, tárgyi és anyagi feltételekkel.
10. 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.
11. Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a hivatkozott keretmegállapodás, a verseny újraindítás összes dokumentuma (annak ellenére, hogy nem kerültek csatolásra), valamint az alábbi csatolt mellékletek:
 1. sz. melléklet: Megrendelt termék-, szolgáltatás- és árlista
 2. sz. melléklet: Műszaki leírás
 3. sz. melléklet: SAP Támogatási Szolgáltatások és Feltételek, SAP Enterprise Support
 4. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató

12. Jelen Szerződés összesen három (3) példányban készült, amelyek közül két (2) példány Megrendelőt, további egy (1) példány Szolgáltatót illeti meg.
13. Jelen Szerződés aláírói nyilatkoznak, hogy rendelkeznek az aláírásához szükséges képviseleti jogokkal.
14. Jelen Szerződést Felek áttanulmányozták, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Debrecen, 2018. december 18.

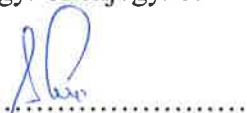
Megrendelő képvisletében



Debreceni Egyetem
Prof. Dr. Bács Zoltán
kancellár



Pénzügyi ellenjegyző:



Sebő László
szolgáltatási és műszaki
kancellár-helyettes
Debrecen, 2018. december 18.

Szakmai ellenjegyző:



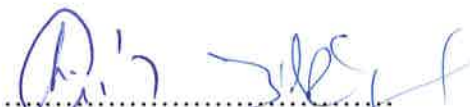
Dr. Kárpáti Tibor

Jogi ellenjegyző:


Dr. Baranyiné Dr. Szabó Dorottya

Budapest, 2018. december 27.

Szolgáltató képvisletében



T-Systems Magyarország Zrt.
Aszódi Gábor György
üzletág igazgató és
Balkó János Endre
projekt és szolgáltatás igazgató

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 termék-, szolgáltatás- és árlista

Sor-szám	KEF cikkszám	Megnevezés	2018.12.28-án teljesítendő mennyiség	2019-ben teljesítendő mennyiség	2020.07.31-én teljesítendő mennyiség	Teljes mennyiség	Mértékegység	Nettó vállalkozási díj egységára	Vállalkozási díj összesen
A	B	C	D	E	F	G = D + E + F	H	I	J = G x I
1.	7019048	SAP BusinessObjects BI, Edge edition (user)	60	0	0	60	db	48 884 Ft/db	2 933 040 Ft + 2% közbeszerzési díj + 27% ÁFA
2.	7019047	SAP BusinessObjects BI, Edge edition (CS)	4	0	4	8	db	2 631 192 Ft/db	21 049 536 Ft + 2% közbeszerzési díj + 27% ÁFA
3.	7019164	SAP BW/4HANA, up to 16 units	4	0	4	8	db	2 999 999 Ft/db	23 999 992 Ft + 2% közbeszerzési díj + 27% ÁFA
4.	7018538	SAP S/4HANA Enterprise Management for ERP customers	0	0	1	1	db	1 877 981 Ft/db	1 877 981 Ft + 2% közbeszerzési díj + 27% ÁFA
5.	7018065	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - Install Base	305000	0	0	305000	db	48 Ft/db	14 640 000 Ft + 2% közbeszerzési díj + 27% ÁFA
6.	7018066	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent	36600	0	39345	75945	db	99 Ft/db	7 518 555 Ft + 2% közbeszerzési díj + 27% ÁFA
7.	7003650	SAP Enterprise Support (2019.01.01-től 2019.06.30-ig)	0	54652	0	54652	db	88 Ft/db	4 809 332 Ft + 2% közbeszerzési díj + 27% ÁFA
MINDÖSSZESEN ajánlati ár:									76 828 436 Ft + 2% közbeszerzési díj + 27% ÁFA

Debrecen, 2018. december 18.

Megrendelő képviselőjében

Szolgáltató képviselőjében

Debreceni Egyetem
Prof. Dr. Bács Zoltán
kancellár

T-Systems Magyarország Zrt.
Aszódai Gábor György üzletág igazgató és
Balkó János Endre projekt és szolgáltatás igazgató

Pénzügyi ellenjegyző:

Sebő László
szolgáltatási és műszaki kancellár-helyettes

Debrecen, 2018. december 18.

Szakmai ellenjegyző: ...
Dr. Kárpáti Tibor

Jogi ellenjegyző: ...
Dr. Baranyiné Dr. Szabo Dorottya

T-Systems

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Adószám: 12928095-244
Bankszámlaszám: 10918001-000000068-73830003

2. sz. melléklet: Műszaki leírás

Ajánlatkérő bevezeti az SAP BW/4HANA adattárház megoldást, és jelen közbeszerzéssel biztosítja az ehhez szükséges SAP szoftvereket, licenceket és kapcsolódó szolgáltatásokat.

Ajánlatkérő az 1. számú táblázatban szereplő szoftverek, licencek szállítását és szolgáltatások nyújtását igényli a megadott ütemezésben és teljesítési határidőkkel. Ajánlattevő a megadott időpontokra tegye letölthetővé az igényelt szoftvereket, és biztosítsa Ajánlatkérő felhasználási jogát, valamint a megadott időszakra vonatkozóan közvetítse az SAP szoftvergyártó megadott karbantartási, támogatási szolgáltatáscsomagját.

Ajánlatkérő a szoftverek standard verzióban angol vagy magyar nyelven, a dokumentáció angol vagy magyar nyelven, valamint a felhasználói felület magyar nyelven történő leszállítását igényli.

Ajánlatkérő a szerződés megkötését követően hiánytalanul kitöltött installációs adatlapot juttat el Ajánlattevőhöz a 2018. december 28-án igényelt szoftver, licenc állományra vonatkozóan. Ajánlattevő biztosítja, hogy azok a teljesítésre (szállításra) megadott időpontban letölthetők legyenek az SAP Service Marketplace oldalról. Ajánlatkérő ezúton igazolja, hogy SAP ügyfélként hozzáfér a beszerzendő SAP szoftverek letöltéséhez szükséges SAP Service Marketplace weboldalhoz.

Ajánlatkérő a 2018. december 28-án leszállításra kerülő szoftverekre, licencekre vonatkozóan karbantartási, támogatási szolgáltatást vesz igénybe. Ajánlattevő az SAP szoftvergyártó ún. SAP Enterprise Support szolgáltatáscsomagját közvetítse 2019. január 1-től 2019. június 30-ig. A szolgáltatáscsomag tartalmát az ún. *SAP Támogatási Szolgáltatások és Feltételek, SAP Enterprise Support* dokumentum részletezi, ami a megkötendő szerződés 3. számú mellékletét képezi.

Ajánlatkérő által 2020. július 31-én igényelt szoftverek, licencek tekintetében Ajánlattevő biztosítja, hogy azok a teljesítésre (szállításra) megadott időpontban letölthetők legyenek az SAP Service Marketplace oldalról, amennyiben szükséges további szoftver letöltés.

A 2020. július 31-én leszállításra kerülő szoftverekre, licencekre vonatkozóan Ajánlatkérő karbantartási szolgáltatást nem szerez be jelen közbeszerzés keretében.

Ajánlatkérő a szoftver- és licencállomány második részletének leszállítására 2020. július 31-nél korábbi időpontot is meghatározhat 2019-ben vagy 2020-ban. Ebben az esetben Ajánlatkérőnek erre vonatkozó igényét legalább 30 nappal az új időpontot megelőzően jeleznie kell.

1. számú táblázat

Ajánlatkérő által igényelt SAP termékek, szolgáltatások és ütemezésük

Sor-szám	KEF cikkszám	Megnevezés	2018.12.28-án teljesítendő mennyiség	2019-ben teljesítendő mennyiség	2020.07.31-én teljesítendő mennyiség	Teljes mennyiség	Mértékegység	Megjegyzés
1.	7019048	SAP BusinessObjects BI, Edge edition (user)	60	0	0	60	db	1 db = 1 nevesített felhasználói hozzáférés.
2.	7019047	SAP BusinessObjects BI, Edge edition (CS)	4	0	4	8	db	1 db = 5 munkamenet futtathatósága egyidejűleg.
3.	7019164	SAP BW/4HANA, up to 16 units	4	0	4	8	db	1 db = jogosultság 64GB memória használatára.
4.	7018538	SAP S/4HANA Enterprise Management for ERP customers	0	0	1	1	db	1 db = a meglévő SAP ERP rendszerre vonatkozó átalánydíj.
5.	7018065	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - Install Base	305000	0	0	305000	db	1 db = jelen közbeszerzés indításakor meglévő licencállomány értékének 1000 Ft-os egysége.
6.	7018066	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent	36600	0	39345	75945	db	1 db = jelen közbeszerzés keretében vásárolt SAP licencállomány értékének 1000 Ft-os egysége.
7.	7003650	SAP Enterprise Support (2019.01.01-től 2019.06.30-ig)	0	54652	0	54652	db	1 db = jelen közbeszerzés keretében 2018.12.28-án leszállított SAP licencállomány értékének 1000 Ft-os egysége 6 hónap vonatkozásában.

Ajánlattevő átadás-átvételi jegyzőkönyvvvel adja át a szoftvereket, licenceket, amihez csatolja a kiállított licencigazolást. Az átadás-átvételi jegyzőkönyv tartalmazza, hogy Ajánlattevő mely szoftvereket, licenceket bocsátja Ajánlatkérő rendelkezésére (mire kap felhasználási jogot), a licencigazolás pedig az Ajánlatkérő számára biztosított felhasználási jog kezdő időpontját és terjedelmét tanúsítja, amit az SAP szoftvergyártó is ellenjegyez. Az átadás-átvételi jegyzőkönyvön fel kell tüntetni az átadott szoftverek azonosítását szolgáló adatokat (megnevezés, verziószám, felhasználószám, fájl kiterjesztés, fájl méret, fájlhoz tartozó dátum és időpont, stb.).

A szoftverek, licencek leszállítása előtt Ajánlatkérő aláírja az SAP szoftvergyártótól kapott végfelhasználói igazolást, és ezt a szoftvergyártó valamint az Ajánlattevő rendelkezésére bocsátja.

Ajánlatkérő a szoftvereket, licenceket az Ajánlattevő által rendelkezésre bocsátott dokumentumokban foglalt rendelkezéseknek valamint az SAP szoftvergyártó alábbi - a hivatkozott keretmegállapodás mellékletét képező - dokumentumainak megfelelően használja:

- SAP Általános Üzleti Feltételek, Szoftverlicenc- és támogatási szerződés,
- SAP Szoftverhasználati Jogok,
- SAP Támogatási Szolgáltatások és Feltételek, SAP Enterprise Support.

Amennyiben Ajánlattevő közvetlen hozzáférést biztosít Ajánlatkérőnek az SAP szoftvergyártó karbantartási, támogatási szolgáltatásaihoz (SAP Enterprise Support szolgáltatáscsomag), akkor Ajánlatkérő önállóan, közvetlenül az SAP szoftvergyártóval intézi az általa igényelt szolgáltatások igénybe vételét.

Amennyiben Ajánlattevő nem tud közvetlen hozzáférést biztosítani Ajánlatkérőnek az SAP szoftvergyártó karbantartási, támogatási szolgáltatásaihoz, akkor Ajánlatkérő biztosít hozzáférést Ajánlattevőnek az SAP Solution Manager rendszeréhez (service desk funkcióhoz), és ebben jelzi Ajánlattevőnek adott szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó igényét. Az ebben rögzített bejelentéséhez csatolja az SAP szoftvergyártónak továbbítandó angol nyelvű szakmai anyagot. Ajánlatkérő hibabejelentés esetén az SAP szoftvergyártó kategorizálását alkalmazza (SAP standard note: 67739 - Priority of problem incidents).

Ajánlatkérő közvetett hozzáférés esetén az 1-es és 2-es prioritású hibabejelentéseknél az SAP szoftvergyártó által deklarált szolgáltatási szintek nyújtását várja el Ajánlattevőtől, amit az „SAP Támogatási Szolgáltatások és Feltételek, SAP Enterprise Support” dokumentum 2.1.1 pontja tartalmaz. Egyéb karbantartási, támogatási bejelentések esetén Ajánlattevő biztosítsa, hogy azok változatlan formában 4 munkaórán belül eljussanak az SAP szoftver gyártójához. A szoftvergyártó visszajelzését - amennyiben az nem az Ajánlatkérő illetékes szakemberei közvetlen megkeresésével történik - Ajánlattevő szintén 4 munkaórán belül továbbítsa Ajánlatkérőnek változatlan formában berögzítve az SAP Solution Manager rendszerébe.

SAP Solution Manager rendszerprobléma esetén annak elhárításáig Ajánlatkérő egyoldalú döntése alapján a Felek e-mailen keresztül történő kommunikációra állnak át Ajánlattevő által továbbra is betartva az előző bekezdésekben foglaltakat.

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

**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 folyamatainak 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 tartalmazznak 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) készleteket 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 rendszerleállítás, 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 üzenetere 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 csökkentik.

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 mindenkor 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 példánya és az SAP; illetve a Licencbe vett termékek és a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya 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 mindenkori 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 MEGSZÚNÉS

- 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 mindenkori 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 mindenkori 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 mindenkori 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 igénybevételére 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 10034002-00282871-00000000)

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 érintettek

- 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).