

ÉRKEZETT
2020/00772/0
2020 FEBR 06.

KIMENŐ
2020/00773/4
2020 FEBR 06.

ER 00-00001

A szerződés nyilvántartási
száma:

Sz. 01-52-2020-0028...

Azonosító száma:

BIG száma:

VÁLLALKOZÁSI KERETSZERZŐDÉS

**Pénzügyi kereskedési és számlavezetési rendszer üzemeltetési támogatására,
rendszerkövetésére, és felhasználói licenszek beszerzésére**

amely létrejött

egyrésről a

– **Magyar Államkincstár** (székhely: 1054 Budapest, Hold u. 4., adószám: 15329970-2-41; törzsszám: 329970; képviseli: Prof. Dr. Mészáros József), mint Megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrésről a

– **DORSUM Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1012 Budapest, Logodi utca 5-7 3 em 18., adószám: 12657496-2-41, bankszámlaszám: 11711003-21380235-00000000, képviseli: ~~Kő~~ Róbert ^{as. 2020.02.06} _{28.01} vezérigazgató), mint Vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**)

(Megrendelő és Vállalkozó a továbbiakban együttesen: **Felek**) között, alulírott helyen és időben, az alábbi feltételek szerint

Előzmények:

A Digitális Kormányzati Ügynökség Zrt. (továbbiakban: DKÜ Zrt.) a Kormány - a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanácsról, valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 30 § (7a) bekezdése szerint hozott – egyedi döntése alapján Megrendelő, mint Ajánlatkérő javára „**Pénzügyi kereskedési és számlavezetési rendszer üzemeltetési támogatása, rendszerkövetése, és felhasználói licenszek beszerzése**” tárgyában a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 98.§ (2) bekezdés c) pontja alapján hirdetmény nélküli tárgyalásos közbeszerzési eljárást folytatott le, melynek alapján Megrendelő és Vállalkozó jelen szerződést kötik egymással.

Fogalom meghatározások:

- ClavisMobile rendszer:** a MobilKincstár funkcionalitást biztosító, a Rendszer részét képező alkalmazás.
- Clavis Szerződés:** A Felek által 1998. július 2. napján, a Rendszer Megrendelő részére történő szállítása tárgyában létrejött vállalkozási szerződés.
- Emelt szintű SLA:** fejlesztői és szakértői ügyelet a jelen Szerződés 2., 3. és 4. pontjában meghatározott feladatokra vonatkozóan

- d) **Erőforrás lekötés:** A feladatellátáshoz szükséges szakmai kompetenciával bíró humánerőforrás (felhasználói, üzemeltetői), továbbá a szükséges költség és felhasználási időintervallum meghatározása.
- e) **Fél és Felek:** Megrendelő és Vállalkozó külön-külön, illetve együttesen.
- f) **Forráskód:** A Rendszer részét képező, az 1. számú mellékletben meghatározott szoftver(ek) forráskódja.
- g) **Hiba:** A 3. pont szerinti Szolgáltatások tekintetében az üzemeltetési dokumentáció szerinti rendes üzemmenettől eltérő üzemelési jelenség.
- h) **Hibabejelentő:** Megrendelőnek a 3. számú mellékletben hibabejelentőként megnevezett alkalmazottja(i), aki(k) a Rendszerrel kapcsolatos hibák bejelentését Vállalkozó felé megteheti(k), valamint, ha más Hibabejelentő nem elérhető, a 3. számú melléklet szerint Megrendelő nevében egyéb értesítések küldésére és fogadására jogosult személy(ek).
- i) **Hibajavítás:** A 3. pont szerinti Szolgáltatások értelmében a rendes üzemmenet bármilyen módon történő helyreállítása, legalább a hibajelenség megszüntetésével. Hibajavításnak minősül a hibajelenségnek megkerülő megoldással történő megszüntetése is.
- j) **Hibajegykezelő rendszer:** A hibabejelentések és a hibakezelési folyamat adminisztrálása céljából a Vállalkozó által üzemeltetett Mantis rendszer, illetve a Kincstár elektronikus levelező rendszere. Elérhetősége a 3. számú mellékletben rögzítve.
- k) **Készenléti idő:**

SLA szint	Időszak	Modul
SLA 1	készenléti időszak munkanapokon 18:00 – 8:00 hétvégén 7 x 24	MobilKincstár
		WebKincstár
		AZUR rendszer
SLA 2	készenléti időszak munkanapokon 7.30 – 8.00 és munkanapokon 18:00 – 20:30	Clavis BackOffice
		ClavisBranch
		PIN tablet
		CAT

- l) **SLA1 Kiemelt Időszak:** Munkanapokon 8:00 és 18:00 óra közötti időtartam valamennyi modul esetében.
- m) **Kiszállítás:** Az egyes Szolgáltatások nyújtása során a Vállalkozónak a Megrendelő által meghatározott, budapesti helyszíntre történő eljutása és a helyszínen történő munkavégzése, feltéve, hogy a bejelentés időpontjában még nem tartózkodtak az adott helyszínen.

- n) **Kommunikáció módja:** Jelen jogviszony keretében – ahol a jelen Szerződés eltérően nem rendelkezik – a felek közötti írásbeli kapcsolattartás (személyes kézbesítés, könyvelt levélpostai küldemény, visszaigazolt e-mail, hibajegykezelő rendszer általi nyilatkozattétel). Ahol a jelen szerződés az egyes kommunikáció módjaként kifejezetten rögzíti, úgy írásbeli kommunikáció alatt a felek közötti e-mail formájában történő kapcsolattartás értendő elsődlegesen, ideértve különösen a hibajegykezelő rendszeren keresztül történő kapcsolattartást. Szerződő Felek rögzítik, hogy – kifejezetten, de nem kizárólag – a szerződés módosítására, illetve megszüntetésére, egyedi megrendelésekre vonatkozó jognyilatkozatokat a felek minden esetben írásban, személyesen vagy könyvelt levélpostai küldeményként kötelesek a másik fél részére eljuttatni.
- o) **Licenzdíj:** A Rendszerhez kapcsolódó felhasználói licenzek díja, melyet jelen szerződés 4. sz. mellékletének 5. pontja tartalmaz.
- p) **Átalánydíj:** Rendszerkövetési Szolgáltatásért fizetendő átalánydíj, amely a Vállalkozónak jár függetlenül az időszakban felmerülő jogszabálykövetési igény mennyiségétől és mértékétől, melynek összegét a 4. számú melléklet 4. pontja tartalmazza.
- q) **Munkanap:** A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (Mt.) 87. § -a szerint szabályozott munkanap; minden hétköznapi az Mt. szerinti munkaszüneti napok kivételével, valamint az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglalt eltérésekkel.
- r) **Release Notes:** A Rendszer egyes verzióinak az előző verzióhoz képest változásait tartalmazó szöveges leírás.
- s) **Rendszer:** Ahol a szerződéses rendelkezésekből más nem következik, a Szerződés 1. számú mellékletében meghatározott Clavis Értékpapír Kereskedési és Elszámolási Rendszer, illetve a kapcsolódó moduljai.
- t) **Szerződés:** Jelen szerződés a Megrendelőnél üzemelő Clavis rendszer üzemeltetés támogatására, rendszerkövetésére és licenzdíjakra, beleértve a Szerződés mellékleteit is.
- u) **Szolgáltatás:** A Szerződés 2-7. pontjában meghatározott szolgáltatások.
- v) **Szolgáltatási Díj:** A Vállalkozó által nyújtott szolgáltatásokért fizetett, jelen szerződés 4. számú mellékletében meghatározott díjak összessége.
- w) **Üzemeltetési Követelmények:** A Rendszer rendes üzemmenet szerinti üzemelésének a Megrendelő által biztosítandó környezeti, üzemeltetési és egyéb feltételei, az 1. számú mellékletben rögzítve.
- x) **Végfelhasználó:** Azon megrendelői ügyfelek, amelyek részére a Megrendelő a jelen szerződés szerint, illetve feltételekkel a Webkincstár, valamint Mobilkincstár alkalmazás használatát biztosítja.



1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Jelen Szerződésben a Felek a Vállalkozó által eddig kifejlesztett és a Megrendelőnél jelenleg is üzemeltetett Rendszer további alkalmazásának és az azzal kapcsolatos Vállalkozói kötelezettségek feltételeit határozzák meg.

A Megrendelő üzletmenete szempontjából döntő fontosságú a Vállalkozó által kifejlesztett és a Megrendelőnek korábban leszállított Rendszer magas rendelkezésre állási szint mellett történő további problémamentes, a mindenkor jogszabályi környezetnek megfelelő működtetése. Ezen feltételek további biztosítása érdekében a Felek a következőkben állapodnak meg.

A Vállalkozó a Szerződés 2-7. pontjaiban meghatározott egyes szolgáltatásokat a 2. számú mellékletben megadott Rendszer részelemekre nyújtja.

2-7. pontban meghatározott szolgáltatások

2. pont	Bejelentés fogadás és feldolgozása, kiszállás
3. pont	Hibaelhárítási szolgáltatás
4. pont	Telefonos vagy e-mailes támogatási szolgáltatás, Help-desk
5. pont	Support (egyéb támogatási) szolgáltatások
6. pont	Rendszerkövetési szolgáltatás
7. pont	ClavisMobile rendszerkövetési szolgáltatás

A Szolgáltatás részét képezi az SLA (Service Level Agreement – SLA1 (kiemelt időszak), SLA2 (készenléti időszak) szolgáltatási szerződés) tevékenységnek a Szerződés időtartama alatt, összesen 7200 órában (havi átlag 200 órában) történő ellátása.

Licencek: Az egyes modulok esetében a sávosan megadott mennyiséget – műszaki leírásban foglaltak – szerint kell biztosítani.

A Vállalkozó Szerződés szerinti szolgáltatásai nem terjednek ki a Rendszer üzemeltetési környezetére, annak részelemeire, így a Vállalkozó a Szerződés keretében adatbázis adminisztrációt, hálózat- és rendszerfelügyeleti tevékenységet, karbantartás, operációs rendszer és egyéb, harmadik fél által szállított, vagy fejlesztett szoftverkarbantartást, adminisztrálást nem végez, de a műszaki leírásnak megfelelően támogatást nyújt az üzemeltetéshez.

Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (továbbiakban: Kbt.) 98. § (2) bekezdés c) pontja szerint hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárást

folytatott le, amelynek nyerteséül a vonatkozó szabályok szerint – Kbt. 76. § (2) bekezdés a) pont, mint legalacsonyabb ár értékelési szempont alapján – Vállalkozót választotta.

Megrendelő rögzíti, hogy a 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 8:1.§ (1) bek. 7. pontja alapján szerződő hatóságnak minősül.

2. BEJELENTÉS FOGADÁSA ÉS FELDOLGOZÁSA, KISZÁLLÁS

2.1. Bejelentés fogadása és feldolgozása

2.1.1. Vállalkozó köteles a Hibabejelentő által a Hibajegykezelő rendszerben tett, illetve e-mailen (a 3. számú melléklet szerinti címen) megerősített bejelentéseit készenléti időben fogadni, nyilvántartásba venni és a bejelentést visszaigazolni.

2.1.2. A bejelentés nyilvántartásba vételével egyidejűleg a Vállalkozó köteles a bejelentés jellegének megfelelően a Szerződés szerinti Szolgáltatás nyújtása érdekében soron kívül intézkedni, Szerződés 3.3. pontjában meghatározott határidőkre tekintettel.

2.1.3. Amennyiben a hibabejelentés a Kiemelt időszakon kívül történik, vagy a hibát a Megrendelő 3.2.2 pont szerint „A” típusúnak minősíti, a Megrendelő köteles a Hibajegykezelő rendszerben tett hibabejelentését haladéktalanul, a Szerződés 3.3. pontjában meghatározott határidőkre tekintettel a Vállalkozó által hetente aktualizált és a Megrendelőnek írásban megküldött ügyeleti telefonszámán is megerősíteni. A jelen pont szerinti megerősítés hiányában a hibabejelentést a Felek úgy minősítik, mintha a következő Kiemelt időszak kezdetekor történt volna.

2.2. Kiszállás a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben

2.2.1. Megrendelő a bejelentés tételekor azonnal jelezheti a kiszállásra vonatkozó igényét. Ilyen esetben a telefonon tett hibabejelentést a kiszállási igénnyel együtt a Megrendelő köteles írásban (e-mail, illetve a Hibajegykezelő rendszerben történő rögzítés formájában) is megerősíteni.

2.2.2. Az egyes Szolgáltatások nyújtásával összefüggő helyszíni munkavégzés szükségességéről a Megrendelő dönt, a Vállalkozó szakvéleményének figyelembevételével.

2.2.3. A Kiemelt időszakon belül történő, illetve a Kiemelt időszakon kívüli kiszállás díját a 4. számú melléklet 1. pontjában meghatározott szolgáltatási díj fedezi.

2.2.4. Ha a Vállalkozónak a Megrendelő által meghatározott helyszínen történő kiszállása, vagy helyszíni munkavégzése szükséges, akkor a Megrendelő köteles a Vállalkozó helyszíni munkavégzésének feltételeit biztosítani a 9.1 pont szerint, így különösen köteles a munkavégzés helyszínét a munka megkezdéséhez szükséges állapotban a Vállalkozó rendelkezésére bocsátani, valamint biztosítani a helyszínre való bejutás feltételeit és a szokásos irodai és a munkavégzéshez szükséges, megfelelően kialakított informatikai eszközök rendelkezésre állását. Megrendelő a helyszínen

18.



történő kiszállása, vagy helyszíni munkavégzést megelőzően hozzáférhetővé teszi a Vállalkozó számára a teljesítési hely vonatkozásában hatályos szabályzatokat, melyek betartása és a Vállalkozó közreműködőivel történő betartatása a Vállalkozó kötelessége. Amennyiben a Megrendelő nem, vagy késedelmesen bocsátja a Vállalkozó rendelkezésére az előbbieken meghatározott belső szabályokat, az ebből eredő károkért a Megrendelő tartozik felelősséggel. A Megrendelő fenti kötelezettség-szegése esetén a Vállalkozó részéről a szabályok be nem tartása nem minősül szerződésszegésnek, és nem alapozza meg, például a Megrendelő kártérítési igényét.

3. HIBAEELHÁRÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

3.1. Általános rendelkezések

3.1.1. A Hibaelhárítási Szolgáltatás keretében a Vállalkozó a Hibabejelentő felkérésére közreműködik a Rendszer hibáinak elhárításából adódó feladatok elvégzésében, azaz

a) elvégzi a jelzett hiba behatárolását, és

b) a valósnak bizonyult hiba kijavítását, vagy

c) ha a hibát saját hatáskörben a Szerződésben meghatározott, 3.2.6. pont szerinti okból nem tudja kijavítani, ezt írásban a hiba észlelését követően azonnal jelzi a Megrendelőnek.

3.1.2. A Megrendelő Hibabejelentője a hibabejelentést a Vállalkozó felé a Hibajegykezelő rendszerben a bejelentés tételére irányadó előírások szerint teszi meg.

3.2. A hiba kategóriája, hibabehatárolás

3.2.1. A hiba kategória szerinti besorolása a hibabehatárolás és a hibajavítás megkezdésének határidejét határozza meg.

3.2.2. A hiba kategóriát a következők alapján kell meghatározni:

Hibaszint (kategória)	Definíció
A	A Rendszer üzemképtelenné válik, azaz olyan hiba lép fel, amely lehetetlenné teszi, hogy a Rendszer üzletkritikus funkciói elérhetőek legyenek.
B	Olyan hiba, amely nem teszi a Rendszert működésképtelenné, de a normál működéshez képest korlátozottan érhetőek el a Rendszer valamely funkciói.

C	Olyan hiba vagy dokumentációs hiányosság, amely a szolgáltatások elérése során nem okoz hibát, de kényelmetlenséget, illetve nehézségeket jelent Rendszer üzleti funkcióinak használatában.
Észrevétel	a) Az észrevételben a bejelentő a specifikációban meghatározott funkcionalitást nem befolyásoló változtatást, a termék használatával kapcsolatos kényelmetlenségeket jelentheti be. b) Ezzel a kategóriával azonos módon kezelendők a Megrendelő által bejelentett támogatás iránti igények is.

- 3.2.3. A Vállalkozó köteles a hibabejelentésben megadottakat a Szerződés 3.2.2 pontjában meghatározottak szerint haladéktalanul megvizsgálni, és a Megrendelőnek a 3.3.1, illetve a 3.3.2 vonatkozó pontjainak megfelelő reakcióidők betartásával érdemben visszajelezni arról, hogy szakmai álláspontja szerint szükséges-e a hiba kategóriájának módosítása. Amennyiben a Megrendelő elfogadja a Vállalkozónak a hibabejelentést követő visszajelzése szerinti módosítási javaslatát, vagy a hibaelhárítás során kiderül, hogy a hibabejelentőn szereplő kategória alacsonyabb, mint amit a hiba indokol (így különösen, ha a Felek nem ismerték fel, hogy a hiba az ügyfelek kiszolgálását is érinti), akkor a Vállalkozó ennek észlelésekor vagy legkésőbb a Megrendelő erről szóló telefonos bejelentésének fogadását követően a Szerződés 3.3. pontjában meghatározott határidőkre tekintettel a magasabb szint szabályai szerint köteles a hibát kezelni, a prioritás változását a Hibajegykezelő rendszerben átvezetni, valamint erről a Megrendelőt soron kívül írásban értesíteni.
- 3.2.4. Ha a Felek a hiba besorolásának változásáról nem tudnak megállapodni, a besorolásról a Megrendelő jogosult dönteni, amelynek megfelelően a Vállalkozó köteles a Hibajegykezelő rendszerben a változtatásokat átvezetni, és a hibaelhárítást az új besorolásnak megfelelő határidőben elvégezni.
- 3.2.5. Vállalkozó a 3.3 pontban az adott kategória szerinti határidők betartásával megkezdi és elvégzi a hiba behatárolását. A hibabehatárolás eredményétől függően a Vállalkozó a Megrendelőnek az alábbi tájékoztatást nyújtja és a Hibajegykezelő rendszerben adminisztrálja:
- a) a hiba a hibabehatároló eljárás alatt nem volt észlelhető,
 - b) a hiba valósnak bizonyult és annak javítását a Vállalkozó a 3.3.1, illetve a 3.3.2 pontokban meghatározott határidőben megkezdte;
 - c) a hibabehatároló eljárás keretében a hiba beazonosításra került, de a hibát a 3.3.1, illetve a 3.3.2 pontokban meghatározott határidőben kijavítani nem képes,
 - d) a hibabehatárolás során egy, a Szerződés hatályán kívül eső másik eszköz vagy rendszer bizonyult a hiba forrásának.

- 3.2.6. Ha a Vállalkozó a tevékenysége során arra a következtetésre jut, hogy a hibát a 3.2.5 pont c) pontjában foglalt okból nem lesz képes azonnal elhárítani, arról a Megrendelőt haladéktalanul a részletes indokolással tájékoztatja és a hiba kiküszöbölésére javaslatot tesz.
- 3.2.7. Ha a Vállalkozó a hibabehatároló eljárás során azt tapasztalja, hogy a hiba valamely, alábbiakban jelzett okokra vezethető vissza, erről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti, és jogosult a Hibaelhárítási Szolgáltatás nyújtásáért a 4. számú melléklet 3. pontjában meghatározott további óradíjat felszámítani a Szerződés 8.2.11. pontja szerint. E további díjigény az alábbi okokra visszavezethető hibák esetén irányadó:
- a) a hiba oka a Vállalkozó felelősségi körén kívül eső, a Szerződés teljesítéséhez szükséges másik eszköz vagy rendszer,
 - b) a hiba oka a nem rendeltetésszerű üzemeltetés, használat vagy üzemeltetési környezet (jelen csoportba tartozik - különösen, de nem kizárólag -, ha a hiba az alábbi okokra vezethető vissza: a felhasználók gondatlansága, szándékos, vagy gondatlan károkozása, a Rendszer nem rendeltetésszerű használata, a Vállalkozó által megadott normák be nem tartása, informatikai környezetre visszavezethető hiba, üzemeltetési hiányosságok, a hardver és/vagy nem a Vállalkozó által szolgáltatott szoftvertermékek, a Vállalkozó által szolgáltatott szoftvernek a Vállalkozó közreműködése nélkül történő áthelyezéséből következő újbóli installálása, illetve a szoftverek használat közbeni vírusfertőzése, vagy ha a Rendszer működését befolyásoló paramétertáblák tartalmát nem a Vállalkozó módosította és a módosított paraméterek szerepet játszottak a hiba előfordulásában).
- 3.2.8. A Felek a hibát akkor tekintik elhárítottnak, amikor a Vállalkozó a Megrendelővel ennek tényét írásban, illetve a Hibajegykezelő Rendszeren keresztül közölte, és a Megrendelő képviselője ezt írásban igazolta. Ha a Vállalkozó a problémát nem a helyszínen hárította el, a probléma elhárítás idejének az az időpont számít, amikor a Vállalkozó a Megrendelő számára a hibaelhárítás tényéről szóló értesítést elektronikus úton elküldte.
- 3.2.9. Vállalkozó a hibaelhárítás során hibaelhárítási tevékenységét folyamatosan adminisztrálja a Hibajegykezelő rendszerben. A hibajavítás teljesítésének elfogadását a Megrendelő szintén a Hibajegykezelő rendszerben végzi.

3.3. A Hibaelhárítási Szolgáltatás teljesítésének határidői

3.3.1. Az SLA1 Hibaelhárítási Szolgáltatás teljesítésének határidői

Hiba szintje	Hibabehatárolás megkezdése	Hibajelenség elhárításának megkezdése
A kategória	Készenléti Időszakban: 30 percen belül. Kiemelt Időszakban: 5 percen belül.	Készenléti Időszakban 1 órán belül. Kiemelt Időszakban 15 percen belül kell megkezdeni a hibaelhárítást.
B kategória	Készenléti Időszakban: 2 órán belül. Kiemelt Időszakban: 30 percen belül.	Készenléti Időszakban 12 órán belül, Kiemelt Időszakban 2 órán belül kell megkezdeni a hibaelhárítást.
C kategória	Kiemelt időszakban 4 órán belül.	1 munkanapon belül kell megkezdeni a hiba elhárítását.
Észrevétel	A Vállalkozó szakembereinek értékelése alapján a Felek által meghatározott időpontban.	Felek megállapodása alapján, de legfeljebb 30 napon belül.

3.3.2. Az SLA2 Hibaelhárítási Szolgáltatás teljesítésének határidői

A Hiba szintje	Hibabehatárolás megkezdése	Hibajelenség elhárításának megkezdése
A kategória	30 percen belül	60 percen belül
B kategória	1 órán belül	12 órán belül
C kategória	1 munkanapon belül	1 munkanapon belül
Észrevétel	A Vállalkozó szakembereinek értékelése alapján a Felek által meghatározott időpontban.	Felek megállapodása alapján, de legfeljebb 30 napon belül.

3.3.3. A hibabehatárolás megkezdését a hibának a bejelentésétől, illetve, ha a bejelentés Kiemelt időszakon kívül történik, a bejelentést követő első Készenléti időszak, illetve ha a Hibakategória hibabehatárolásának megkezdéséhez nem tartozik



Készenléti időszakra vonatkozó előírás – Kiemelt időszak kezdetétől kell számítani, a hibajavítás megkezdése pedig a hibabehatárolás befejezésétől számítandó.

- 3.3.4. A hibajelenség elhárításának megkezdéséig a hiba kijavítására a Vállalkozó a Megrendelő igényeire figyelemmel vállal határidőt és azt a Megrendelőnek a Hibajegykezelő rendszeren visszajelzi.
- 3.3.5. Megrendelő a 3. pontban meghatározott szolgáltatás ideje alatt éles hozzáférést biztosít Vállalkozó egyes nevesített alkalmazottainak az éles adatbázishoz lekérdezési jogosultsággal, valamint betekintést enged / hozzáférést biztosít a Clavis alkalmazásszerver komponenseihez. Kérésre Megrendelő 1 munkanapon belül adatbázismentést készít az éles Clavis adatbázisról és intézkedik annak visszatöltéséről a dedikált tesztkörnyezetbe. Megrendelő a dedikált éles támogató tesztkörnyezeten biztosít minden olyan alkalmazást, rendszerkomponenst, ami éles példányban része az éles környezetnek (e nélkül nem lehetséges a hibabejelentések reprodukálása).
- 3.3.6. Ha Vállalkozó a Hibaelhárítási Szolgáltatás megkezdésére irányadó (3.3.1 és 3.3.2 pontban meghatározott) Hibabehatárolás megkezdésére és Hibajelenség elhárításának megkezdésére előírt határidőt olyan okból mulasztja el, amelyért felelős, Megrendelő részére kötbér megfizetésre köteles. A kötbér mértéke „A” kategóriás hiba esetén minden megkezdett késedelmes óra után a 4. számú melléklet 1. a) pontjában meghatározott éves nettó szolgáltatási díj egy hónapra vetített arányos részének 10 %-a, „B” kategóriás hiba esetén minden megkezdett késedelmes óra után az éves nettó szolgáltatási díj egy hónapra vetített arányos részének 5 %-a. Felek rögzítik, hogy az érvényesíthető kötbér összege nem haladja meg a jelen bekezdés szerint meghatározott díjalap 100 %-át.

4. TELEFONOS VAGY E-MAILES TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS, HELP-DESK

- 4.1.1. A Vállalkozó vállalja, hogy a Megrendelő által a bejelentésre irányadó módon, a 2.3.1. pontban meghatározottak szerinti hívószámú telefonon tett, hibabejelentésnek nem minősülő, a Rendszer üzemeltetésével kapcsolatos bejelentéseit, kérdéseit az alábbiak szerint telefonon vagy e-mailben haladéktalanul, megválaszolja.
- 4.1.2. Vállalkozó vállalja, hogy a Megrendelő által feltett, a Rendszer napi szintű működtetésével kapcsolatos és legfeljebb 10 percben megválaszolható kérdéseit haladéktalanul, de legkésőbb a bejelentés fogadásától számított 4 órán belül írásban vagy telefonon megválaszolja. A telefonos válasz minden esetben 1 munkanapon belül írásban megerősítésre kell, hogy kerüljön.
- 4.1.3. A Rendszer üzemeltetésével kapcsolatban feltett, az előző pontba foglaltak alá nem sorolható bejelentéseket a Vállalkozó legkésőbb a bejelentés fogadásától számított 1 munkanapon belül írásban vagy telefonon megválaszolja. A telefonos választ a Vállalkozó minden esetben 1 munkanapon belül írásban is köteles megerősíteni. Ha a Megrendelő a bejelentése kapcsán nem adott meg minden, a bejelentés



megválaszolásához szükséges információt, akkor a Vállalkozó erre haladéktalanul felhívja a Megrendelő figyelmét, a megválaszolásához szükséges információk megjelölésével. Ebben az esetben a Vállalkozónak rendelkezésre álló határidők a Megrendelő jelen pont szerinti információ biztosításának időpontjától kezdődnek.

5. SUPPORT (EGYÉB TÁMOGATÁSI) SZOLGÁLTATÁSOK

5.1.1. A Support szolgáltatások keretében a Vállalkozó a Rendszerrel kapcsolatos szakértői tudást igénylő tevékenységek elvégzésére vállalkozik, melyek a következők:

- a) *Oktatás:* a Rendszerhez kapcsolódó felhasználói, vagy üzemeltetői oktatás, illetve a fiókhálózati oktatás szakmai támogatása;
- b) *Paraméterezés:* a Rendszernek fejlesztési tevékenységet nem igénylő paraméterezése, illetve konfigurálása;
- c) *Szakértői konzultációs szolgáltatás:* Rendszer üzemeltetésével kapcsolatos, más Szolgáltatások hatálya alá nem tartozó tárgyban szóbeli konzultáció – telefonon, vagy a Megrendelő által meghatározott budapesti helyszínen;
- d) *Telepítés;*
- e) *Verzióváltás kivitelezése:* a Rendszerhez tartozó szoftverek új verziói (release) betöltésének felügyelete.

5.1.2. A Megrendelő a Support szolgáltatást a bejelentésre rendelkezésre álló csatornákon igényli a Vállalkozótól – a feladatra vonatkozó követelmények (Követelménylista) meghatározásával együtt. A Vállalkozó a beérkezett szolgáltatási igényeket feldolgozza és a Megrendelővel közösen megállapodott esetekben (Projekt) ajánlat formájában – minden nyitott kérdés Megrendelő általi megválaszolását követő – 5 munkanapon belül adja meg az alábbi információkat a Megrendelőnek. A Vállalkozó Ajánlatában megjelöli

- a) az ajánlati árat (Vállalkozói Díjat, vagy Erőforrás lekötés esetén a várható erőforrás mennyiséget),
- b) a Megrendelő más Megrendeléseire tekintettel meghatározott teljesítési határidejét,
- c) a Megrendelővel folytatott egyeztetések során kialakult pontosított Követelménylistát,
- d) az általa szükségesnek ítélt más feltételeket.

Vállalkozót az Ajánlat legfeljebb 30 napig köti

Amennyiben a Felek úgy állapodnak meg, hogy a Support szolgáltatás jellege nem követeli meg az ajánlatadási kötelezettséget, akkor a Felek a 8.2.1 pontban foglaltak szerint számolnak el egymással.

- 5.1.3. A Projekt megrendelésének feltétele, hogy a Felek megállapodjanak az alábbiakban:
- a) az adott feladatra vonatkozó Követelményeknek a Felek közös megegyezésével történő elfogadása,
 - b) az elszámolási mód, valamint egyedi megállapodás esetén a vállalkozói díj mértéke,
 - c) teljesítési határidő, teljesítés ütemezése,
 - d) valamint a bármely fél által fontos feltételként meghatározott kérdésben való megállapodás.

A megrendelés Vállalkozó általi kézhezvételét követően a Vállalkozó köteles a fejlesztést megkezdeni és a megrendelésben megadott határidőre a Support szolgáltatást elvégezni.

- 5.1.4. A Support szolgáltatás elvégzésének határidejére a Vállalkozó javaslatot ad, amely alapján Felek közösen egyeztetik a szolgáltatás elvégzésének konkrét határidejét.
- 5.1.5. Ha a Vállalkozó a Felek megállapodása szerinti határidőt olyan okból elmulasztja, amelyért felelős, kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes naptári nap után a 4. számú mellékletben 3. pontjában meghatározottak szerint megállapodott, adott feladatra eső nettó vállalási díj 10 %-a. Szerződő Felek rögzítik, hogy az érvényesíthető kötbér összege nem haladja meg a jelen bekezdés szerint meghatározott díjalap 100 %-át.

6. RENDSZERKÖVETÉSI SZOLGÁLTATÁS

6.1. A Rendszerkövetési Szolgáltatás általános feltételek

- 6.1.1. A Rendszerkövetési szolgáltatás két szolgáltatásból áll: a Jogszábkálykövetés és a Verziófrissítés felajánlása.
- 6.1.2. A Vállalkozó a Rendszerkövetés szolgáltatásán belül a szolgáltatás eredményeként létrejött Rendszer verziók Megrendelő részére történő átadását vállalja. Jelen Szerződés érinti a meglévő rendszerek új verzióit is. A Rendszerkövetés szolgáltatás keretében a Vállalkozó nem vállal a Rendszerkövetési szolgáltatások körét meghaladó fejlesztési szolgáltatásokat vagy egyéb, a Rendszerkövetési szolgáltatások körét meghaladó tevékenységet, azokra a Felek között későbbiekben esetlegesen kötendő egyedi megállapodásokban foglaltak az érvényesek.
- 6.1.3. A Vállalkozó a Rendszerkövetési szolgáltatást a Rendszer 2. számú mellékletben meghatározott elemeire nyújtja. Az ezeken kívüli modulok, funkciók változatainak átadására a Vállalkozó a Szerződés keretei között nem kötelezhető.

- 6.1.4. A Rendszerkövetési szolgáltatás keretében átadott új Rendszer verziók Megrendelő által az átadással megszerzendő felhasználási joga a Megrendelő és a Vállalkozó által megkötött mindenkor hatályos Fejlesztési Keretszerződés szerinti Rendszer felhasználási jogához igazodik, azzal azonos.
- 6.1.5. A Vállalkozó a Rendszerkövetési szolgáltatás eredményét új Rendszer verzió formájában bocsátja a Megrendelő rendelkezésére. A Vállalkozó Rendszerkövetési szolgáltatás alkalmával az üzemi használatra történő átadáskor köteles a dokumentáció részeként átadni a Megrendelőnek az adott verzióhoz készült Release Notes-t, egyéb kapcsolódó dokumentumokat.

6.2. Jogszabálykövetés

- 6.2.1. A Megrendelő a jogszabálykövetési igényét írásban jelzi a Vállalkozó részére, amelyben megjelöli a változtatási igény alapjául szolgáló megváltozott jogszabályt (jogszabályhelyet), vagy egyéb, a műszaki leírásban rögzített szabályozót (továbbiakban együttesen: jogszabály). A Felek a jogszabálytervezet megjelenésekor kötelesek jóhiszemű tárgyalásokat kezdeményezni. A Megrendelő köteles a jogszabályi változásokból eredő rendszerfejlesztési igényét írásban jelezni a Vállalkozó felé a jogszabálytervezet megjelenését (kihirdetését) követően haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül. A jogszabály hatálybalépését megelőző 10. munkanapig a Megrendelő az írásban tett igényét módosíthatja.
- 6.2.2. A Vállalkozó vállalja, hogy a számára nyilvános fórumokon elérhető információk alapján, a Rendszer felhasználási körét is érintő jogszabályok módosítását nyomon követi, a Szerződésben meghatározott szoftverek működését akként módosítja, hogy azok a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően működjenek. Felek rögzítik ugyanakkor, hogy ezen vállalás nem mentesíti a Megrendelőt a 6.2.1 pont első bekezdésében meghatározott értesítési kötelezettség alól.
- 6.2.3. A Vállalkozó a Megrendelő igényének megérkezését követően haladéktalanul, a 3.3.1 és 3.3.2 pontokban meghatározott határidőkre tekintettel felveszi a Megrendelővel a kapcsolatot a 6.2.4. pontban meghatározottak szerinti egyeztetés céljából.
- 6.2.4. A Felek a Megrendelő igénye alapján egyeztetnek a jogszabálykövetéssel kapcsolatos fejlesztés specifikációjáról, az implementáció, az átvétel, az elfogadás és az oktatásnak a Szerződésben meghatározott feltételektől eltérő szabályairól, valamint mindezen fázisokra vonatkozó ütemezésről. A Felek a jogszabálykövetési szolgáltatásra vonatkozó határidőket, ütemezést együttesen határozzák meg azzal, hogy a Vállalkozónak a teljesítésre – a specifikáció elfogadásától számított – rendelkezésre álló időtartam 10 munkanap, de legkésőbb az adott jogszabály módosítás hatálybalépésének az időpontja. Abban az esetben, amennyiben az adott jogszabály hatálybalépése nem teszi lehetővé a megelőzően rögzített határidő megtartását, úgy a Felek egyeztetése alapján a Vállalkozó a jogszabálykövetés keretében a módosuló jogszabályi rendelkezést kielégítő megoldást bocsát a Megrendelő rendelkezésére a jogszabály hatálybalépésének időpontjáig, amely



időpontot követő legfeljebb 10 munkanapon belül átadja a jogszabályváltozás által megkívánt, illetve a Felek megegyezésének megfelelő fejlesztést a Megrendelő részére.

- 6.2.5. A Jogszabálykövetési szolgáltatás díjazását a Megrendelő által fizetett átalánydíj (a Rendszerkövetési szolgáltatási átalánydíj) fedezi a fejlesztői munkát (Clavis forráskódot) érintő feladatok vonatkozásában. Ha a jogszabály megváltozása miatti megrendelői igény megvalósítása során a Rendszer egészének alapvető átalakítására van szükség, vagy a módosítás a Rendszer funkcionalitásától független, a Rendszerben tárolt adatokat feldolgozó, de önálló működésre képes szoftverrendszer kialakítását igényli, ezen szolgáltatások kivitelezése nem képezik az átalánydíj részét, azt a Megrendelő az egyedi fejlesztésekre vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően fizeti meg.
- 6.2.6. A Jogszabálykövetési szolgáltatásért fizetendő átalánydíj, az átalány jellegére tekintettel a Vállalkozónak attól függetlenül jár, hogy a vonatkozási időszakában mennyi és milyen mértékű jogszabálykövetési igény merült fel.
- 6.2.7. Megrendelő a fejlesztés átvételét követően a Felek által közösen megállapított elfogadási tesztelésre nyitva álló időtartamon belül nyilatkozik a fejlesztés elfogadásáról (elfogadási tesztelés). Ha a Megrendelő az elfogadási teszt alatt a fejlesztésben az egyeztetett specifikációhoz képest hibát, illetve eltérést észlel és azt kifogásban vagy az átadási jegyzőkönyvben a Vállalkozó tudomására hozza („hibajavításra visszaadás”), a Vállalkozó köteles a hibákat haladéktalanul kijavítani, a 3.3.1. és 3.3.2. pontokban meghatározott határidőkre tekintettel, a hibakategóriák meghatározásával.
- 6.2.8. Ha a fejlesztés a kijavítás után sem alkalmas a felhasználásra, a Megrendelő a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeinek alkalmazásával a fejlesztést ismételten visszaadhatja és igényelheti az ismételten kijavítást
- 6.2.9. Ha a Vállalkozó a fejlesztés kijavítását alapos indok nélkül megtagadja, vagy a kijavítás a Megrendelő kétszeri ismételt visszaadását követően sem szerződészerű, nem a Megrendelő igénye szerint készül el, a Megrendelő a Vállalkozótól nemteljesítés miatti kötbér fizetését követelheti, amelynek összege az adott éves nettó rendszerkövetési díj negyedévre vetített arányos részének 20%-a.
- 6.2.10. Ha a Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős, hibásan teljesít és az adott fejlesztés nem a Megrendelő igénye szerint készül el, a Megrendelő a Vállalkozótól hibás teljesítés miatti kötbér fizetését követelheti, amelynek összege munkanaponként a hibás teljesítéssel érintett fejlesztés nettó díjának 15%-a. A hibás teljesítési kötbér ekként érvényesített összege nem haladhatja meg az adott fejlesztés nettó díjának 100%-át.
- 6.2.11. Amennyiben a Megrendelő meg nem alapozott kifogást tesz, a Vállalkozó rendelkezésére álló határidő az így okozott késedelem idejével meghosszabbodik.

- 6.2.12. Ha olyan okból, amelyért a Vállalkozó bizonyítottan felelős, a 6.2.4. pont szerint egyeztetett, vagy a megrendelésben rögzített időpontig a fejlesztés átadására nem kerül sor, vagy a Vállalkozó ugyanilyen okból a hibajavításra visszaadott fejlesztést a Felek által egyeztetett határidőre nem javítja ki, Vállalkozó a Megrendelő részére késedelmi kötbért köteles fizetni, amelynek összege munkanaponként a késedelemmel érintett fejlesztés nettó díjának 15%-a. A késedelmi kötbér ekként érvényesített összege nem haladhatja meg az adott fejlesztés nettó díjának 100%-át.
- 6.2.13. A Vállalkozó nem tartozik kötbért fizetni az olyan szerződésszegéséért, amelyért nem felelős, és ami abból ered, hogy (i) a Megrendelő meg nem alapozott kifogást tett, (ii) a Megrendelő informatikai rendszerében a jogszabálykövetéshez kapcsolódó egyéb rendszerelemek megfelelő interfészei vagy a megfelelő tesztelési környezet nem áll rendelkezésre, (iii) a Megrendelő a Vállalkozó által kért információt az értesítésre vonatkozó szabályok szerinti felszólítása után sem adja meg.

6.3. Verziófrissítés felajánlása

- 6.3.1. A Vállalkozó vállalja, hogy negyedévente legalább egy alkalommal a Rendszer Megrendelőnél üzemelő változatának újabb verzióját a Megrendelőnek felajánlja. A jogszabálykövetésen kívüli verziófrissítés keretében felajánlott verziónak nem kell elkülönülnie a jogszabálykövetés keretében átadott verziótól.
- 6.3.2. A Vállalkozó verziófrissítési kötelezettsége a 2. számú mellékletben meghatározott, a verziófrissítéssel érintett modulokra vonatkozik. A Vállalkozó verziófrissítési kötelezettsége kiterjed az alábbiakra:
- a) a Clavis alkalmazás rendszermoduljai fejlesztőeszközének új verzióira való áttéréséből adódó (kódmigrációs és fejlesztési) feladatokra.
 - b) az alkalmazásszevelei Megrendelő által végzett verziócserejéből adódó, a Rendszer működőképességének fenntartása érdekében szükséges igényekre.
 - c) a Megrendelő által végzett adatbázisszerver és adatbázis kliensek verziócserejéből adódó a Rendszeren végzendő fejlesztői feladatokra.
- 6.3.3. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Vállalkozó verziófrissítési kötelezettsége nem terjed ki a Megrendelőnél történő, alábbi komponenseket érintő platformváltásra:
- a) adatbázisszerver
 - b) alkalmazásszerver
 - c) bármely, Clavis alkalmazás rendszermoduljainak működési környezetét, architektúráját érintő, a 6.3.2. pontban megadottak körét meghaladó változásra
- 6.3.4. A Megrendelő nem köteles a verziófrissítést elfogadni, kivéve az alábbi eseteket:
- a) a Vállalkozó által technikai indokok miatt kezdeményezett verziófrissítést,



- b) a hibajavító verziót;
 - c) ha a verziófrissítés egyben a Megrendelő által igényelt jogszabálykövetést valósít meg;
 - d) ha a verziófrissítés a Megrendelő által igényelt egyedi fejlesztést tartalmaz.
- 6.3.5. A Megrendelő a fent hivatkozott verziókat a fenti feltételekkel köteles elfogadni, illetve ezek Megrendelői tesztelésre, illetve üzemi használatra történő átadását a Vállalkozónak lehetővé tenni.
- 6.3.6. Vállalkozó kizárólag olyan verziófrissítést élesíthet, melynek minden elemét (fejlesztését, hibajavítását) a Megrendelő tudomására hozott. Vállalkozó nem élesíthet olyan verziófrissítést – beleértve a 6.3.4. pontban foglalt eseteket is –, melynek bármely elemét a Megrendelő nem tesztelte le és nem hagyta jóvá annak élesítését.
- 6.3.7. A Vállalkozó az implementált frissített verzióért a 15. pont szerint vállal jótállást, amelynek keretében az implementált frissített Rendszer átvételét követően a jótállás időtartama alatt a 3. pont szerint felmerülő és a verziófrissítésben átadott új vagy módosított funkciókra visszavezethető hibák elhárításának munkaidejét, illetve a díját a Vállalkozó nem jogosult a Megrendelő részére felszámítani.
- 6.3.8. Megrendelő a verziófrissítést érintő fejlesztések, hibajavítások átvételét követően a Felek által közösen megállapított elfogadási tesztelésre nyitva álló időtartamon belül írásban nyilatkozik a verziófrissítés elfogadásáról (elfogadási tesztelés). IIa a Megrendelő az elfogadási teszt alatt a fejlesztésben az egyeztetett specifikációhoz képest hibát, illetve eltérést észlel és azt kifogásban vagy az átadási jegyzőkönyvben a Vállalkozó tudomására hozza („hibajavításra visszaadás”), a Vállalkozó köteles a hibákat haladéktalanul kijavítani, a 3.3.1. és 3.3.2. pontban meghatározott határidőkre tekintettel, a hibakategóriák meghatározásával.
- 6.3.9. Ha a verziófrissítés a hibák javítását követően sem alkalmas az élesítésre, a Megrendelő a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeinek alkalmazásával a verziófrissítést ismételten megtagadhatja és igényelheti az abban foglalt fejlesztés, hibajavítás ismételt kijavítását.
- 6.3.10. Ha a Vállalkozó a verziófrissítés kijavítását alapos indok nélkül megtagadja, vagy a kijavítás a Megrendelő kétszeri ismételt visszaadását követően sem szerződészerű, nem a Megrendelő igénye szerint készül el, a Megrendelő a Vállalkozótól nemteljesítés miatti kötbér fizetését követelheti, amelynek összege az adott éves nettó rendszerkövetési díj negyedére vetített arányos részének 20%-a.
- 6.3.11. IIa a Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős hibásan teljesít és az adott verziófrissítés nem a Megrendelő igénye szerint, illetve a Megrendelővel egyeztetett módon készül el, a Megrendelő a Vállalkozótól hibás teljesítés miatti kötbér fizetését követelheti, amelynek összege munkanaponként a hibás teljesítéssel

érintett fejlesztés nettó díjának 15%-a. A hibás teljesítési kötbér ekként érvényesített összege nem haladhatja meg az adott fejlesztés nettó díjának 100%-át.

- 6.3.12. Ha a Vállalkozó olyan verziófrissítést élesít, melynek nem adta át minden elemét (hibajavítás, fejlesztés) a Megrendelő részére és annak élesítését a Megrendelő nem hagyta jóvá, a Megrendelő a Vállalkozótól hibás teljesítés miatti kötbér fizetését követelheti, amelynek összege a vonatkozó rendszerkövetési szolgáltatás negyedéves nettó díjának 15 %-a.
- 6.3.13. Amennyiben a Megrendelő meg nem alapozott kifogást tesz, a Vállalkozó rendelkezésére álló határidő az így okozott késedelem idejével meghosszabbodik.
- 6.3.14. Ha olyan okból, amelyért a Vállalkozó bizonyíthatóan felelős, a Megrendelővel előzetesen egyeztetett időpontig a verziófrissítés átadására nem kerülhet sor, vagy a Vállalkozó ugyanilyen okból a hibajavításra visszaadott verziófrissítést a Felek által egyeztetett határidőre nem javítja ki, Vállalkozó a Megrendelő részére késedelmi kötbért köteles fizetni, amelynek összege munkanaponként a késedelemmel érintett fejlesztés nettó díjának 15%-a. A késedelmi kötbér ekként érvényesített összege nem haladhatja meg az adott feladatra eső nettó vállalási díj 100%-át.
- 6.3.15. A Vállalkozó nem tartozik kötbért fizetni az olyan szerződésszegéséért, amelyért nem felelős, és ami abból ered, hogy (i) a Megrendelő meg nem alapozott kifogást tett, (ii) a Megrendelő informatikai rendszerében a verziófrissítéshez kapcsolódó egyéb rendszerelemek megfelelő interfészei vagy a megfelelő tesztelési környezet nem áll rendelkezésre, (iii) a Megrendelő a Vállalkozó által kért információt az értesítésre vonatkozó szabályok szerinti felszólítása után sem adja meg.
- 6.3.16. A kötbér számításának alapja a Rendszerkövetési szolgáltatási átalánydíj (4. sz. melléklet 4. pont) negyedévre esedékes nettó összege, a mértéke pedig minden megkezdett késedelmes munkanap után 10%. A kötbér ekként érvényesített maximális mértéke nem haladhatja meg a kötbéralap 100%-át.

7. CLAVISMOBILE RENDSZERKÖVETÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

A Megrendelő által igénybevett ClavisMobile rendszer sajátosságaiból eredően a Felek a ClavisMobile rendszer működőképességének fenntartása érdekében, a ClavisMobile rendszerre vonatkozóan az alábbi egyedi szolgáltatások Vállalkozó általi nyújtásában állapodnak meg:

- a) A ClavisMobile rendszerre vonatkozó szoftvertámogatás nyújtása,
- b) Műszaki tanácsadás és konzultáció.

7.1. Szoftver támogatás

- 7.1.1. A szoftvertámogatás a Vállalkozó mindenkor utolsó üzembe helyezett szoftververzió specifikációjában szereplő verziószámú 2 számú mellékletben

meghatározott operációs rendszer verziókra, illetve a magyarországi mobil szolgáltatók kínálatából elérhető, a 7.1.2 pont szerint meghatározott eszközökre vonatkozik.

- 7.1.2. A szoftvertámogatást a ClavisMobile alkalmazással összefüggésben a MobilKincstár használó mobiltelefonok utolsó 1 évi statisztikája alapján az első 25 leggyakrabban használt készüléktípusra, valamint azok gyártói által hivatalosan kiadott két legutolsó fő verzió számú Android és iOS operációs rendszerekre biztosítja a Vállalkozó. A jelen pont szerint meghatározott mobilkészülék típusok száma legfeljebb 25 db lehet évente. A készülékek elterjedtségének Vállalkozó általi vizsgálata negyedévente, az adott naptári negyedév első hónapjában történik. A Vállalkozó meghatározza a vizsgált készülékek listáját és azt a Megrendelőnek átadja. A Megrendelő 2 munkanapon belül jelzi igényét a listán szereplő készülékek közül legfeljebb operációs rendszereinként 2 db készülék cseréjére, amit a Vállalkozó figyelembe vesz és az adott időszakra vonatkozó további szolgáltatásokat a Megrendelő által módosított lista alkalmazásával végzi.

Vállalkozó továbbá a Megrendelő kérésére az előbbiekből meghatározott listának nem megfelelő mobilkészülékek esetében is szolgáltatást nyújt az esetleges hibák kiküszöbölésére a 4. sz. melléklet 3. pontjában meghatározott díjakon.

- 7.1.3. A Vállalkozó elvégzi a 7.1.2 pont szerint meghatározott iOS és Android platformú mobiltelefonok tekintetében elérhető utolsó két fő verziószámú, a készülékgyártó által hivatalosan kiadott operációs rendszer verziók technikai paramétereinek elemzését, és ezen eszközökön és operációs rendszereken a ClavisMobile alkalmazás Megrendelőnél éles üzemben lévő verziójának működését negyedévente teszteli. A Vállalkozó a jelen pont szerint elvégzett megfelelőségi tesztek eredményét tartalmazó tesztelési jegyzőkönyveket a tesztek lezárását követően 5 napon belül adja át a Megrendelőnek.
- 7.1.4. A Vállalkozó a 7.1.3 pont szerint végzett tesztelés eredménye alapján értékeli a ClavisMobile rendszer aktuális verzióját és a Megrendelő felé átadja az alábbi tartalmú dokumentumot:
- a) a ClavisMobile rendszer 7.1.2 szerinti környezetben történő működésében észlelt eltérések, problémák meghatározása,
 - b) javaslatok a problémák kezelésére,
 - c) új verzió (új eszközökhöz kapcsolódó megfelelő update-ek) kiadás szükségességének meghatározása.
- 7.1.5. A jelen pont szerinti szoftvertámogatási szolgáltatás nem tartalmazza a 7.1.4 pont szerint javasolt vagy szükségessé vált kapcsolódó szoftverfejlesztési feladatok végrehajtását. A Megrendelő a Vállalkozó által a 7.1.4 pont szerint javasolt új verziót, update-et a Vállalkozó által készített specifikáció alapján igényelheti –

egyedi fejlesztés keretében. Ezen feladatok végrehajtásáról a Felek esetileg állapotodnak meg.

7.2. Műszaki tanácsadás

A 7. b. pont szerinti szolgáltatás a 7.1.2 pontban meghatározottak szerint, a magyarországi mobil szolgáltatók kínálatából elérhető mobiltelefon eszközökre vehető igénybe az alábbi feltételek szerint.

- 7.2.1. A Megrendelő a bejelentésre irányadó rendelkezések szerint igényelheti a Vállalkozótól a ClavisMobile alkalmazás rendeltetésszerű működésével kapcsolatos, telefonon, elektronikus formában és/vagy személyes konzultáció keretében nyújtott szakértői tanácsadást, vagy konzultációt.
- 7.2.2. A műszaki tanácsadási szolgáltatás az átadott ClavisMobile alkalmazással kapcsolatos kérdések megválaszolására terjed ki. A Megrendelő a műszaki tanácsadás szolgáltatást a bejelentésekre vonatkozó általános szabályok szerint, Kiemelt időszakban igényelheti a Vállalkozótól. A Vállalkozó vállalja, hogy a beérkezett igényeket haladéktalanul, de legfeljebb 2 munkanapon belül feldolgozza és megadja a választ, vagy a bejelentett igény megoldására vonatkozó javaslatot tesz a Megrendelőnek. Amennyiben a Megrendelő szolgáltatási kérése helyszíni konzultációt (is) igényel, a Vállalkozó a műszaki tanácsadást a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban nyújtja a Megrendelőnek.
- 7.2.3. Ha Vállalkozó a műszaki tanácsadási szolgáltatásra irányadó határidőt olyan okból, amelyért felelős, elmulasztja minden késedelmes munkanap után az adott éves nettó ClavisMobile technológia követése díj (4. számú melléklet 2. pont) negyedévre vetített arányos részének 10%-át köteles késedelmi kötbérként megfizetni. A kötbér okként orvénysított maximális mértéke nem haladhatja meg a kötbéralap 100%-át.

8. DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG

8.1. Hibabejelentés, hibaelhárítás, help-desk szolgáltatások díja

A 2-4. pontban meghatározott szolgáltatások díját és a számlabenyújtás gyakoriságát a Felek a 4. számú melléklet 1. pontjában rögzítik.

- 8.1.1. A 4. számú melléklet 1. pontjában meghatározott mértékig a 4. számú melléklet 1. pontjában meghatározott Szolgáltatási díj tartalmazza a 2-4. pontokban meghatározott szolgáltatások elvégzéséért fizetendő díjakat.

8.2. Support szolgáltatások díja

- 8.2.1 A 5. pontban meghatározott szolgáltatások elszámolása költségő módon történhet:

- a) a Vállalkozó által kimutatott és a Megrendelő által igazolt vállalkozói munkaidő ráfordítás alapon vagy



b) szakértői erőforrás lekötés keretében.

- 8.2.2. Az 5. pontban meghatározott szolgáltatások elvégzésére a Vállalkozó a Megrendelő részére lehetőséget biztosít a 8.2.1. a) pont szerint szakértői erőforrás igénybevételére a 4. számú melléklet 3. pontjában rögzített feltételek szerint.
- 8.2.3. Erőforrás lekötés esetén – a 8.2.5. pont figyelembevételével – a Megrendelő legkésőbb az adott hónapra közli a havi erőforrás lekötési igényét a Vállalkozó felé.
- 8.2.4. A Megrendelő a lekötött erőforrást – a tárgyhónapon belül – 100 órát meghaladó lekötés esetén legkésőbb 5 munkanappal előre jelezve az igényei szerinti ütemezésben és időpontokban veheti igénybe. A lekötött erőforrást – ha a Felek másképp nem állapodnak meg – a Vállalkozó köteles legkésőbb a Megrendelő erre irányuló igényének jelzésétől számított 5. munkanaptól kezdődően a Megrendelő rendelkezésére bocsátani.
- 8.2.5. A Megrendelő a tárgyhónapra igényelt, 160 órát nem meghaladó lekötés esetén egy időben egy fő szakértő munkatársra tarthat igényt. 160 órát meghaladó lekötés esetén az igényelt 160 óránként egy fővel nő az egy időben igénybe vehető szakemberek száma. Ettől eltérő igényt a Felek legalább 10 munkanappal előre kötelesek egyeztetni.
- 8.2.6. Ha a Megrendelő egy adott hónapban nem veszi igénybe a 8.2.3-8.2.6 pont szerint a Vállalkozótól igényelt erőforrás mennyiséget, az igénybe nem vett erőforrás adott naptári éven belül nem veszik el, az így fennmaradt erőforrás igényét Megrendelő az adott hónapot megelőzően 10 munkanappal köteles jelezni Vállalkozó felé.
- 8.2.7. Amennyiben a Szolgáltatásra fordított idő meghaladja 8.2.3-8.2.6 pont szerint a Vállalkozótól igényelt erőforrások mennyiségét, a lekötött erőforrást meghaladó mértékben nyújtott szolgáltatások a 4. számú melléklet 3. pontjában meghatározott órádijjal kerülnek elszámolásra.
- 8.2.8. Ha a Support szolgáltatásra elszámolt tevékenységet projektvezetői, vezető fejlesztői, vezető szakértői kategóriájú közreműködő végezte, a Vállalkozó jogosult a tevékenységre vonatkozóan a Lekötött Erőforrás-mennyiségből 1 órányi munka helyett 1,3 órányi munkát levonni, Lekötött Erőforrás mennyiségen túli elszámolt tevékenység esetén pedig az adott kategóriának megfelelő Lekötött Erőforrás mennyiségen túli, a 4. sz. melléklet 3. pontjában meghatározott órádíjakat alkalmaznia. Vállalkozó köteles a Szerződés aláírásakor, továbbá a Szerződés hatálya alatt minden naptári év január 20. napjáig a felsorolt szakértők neveit, beosztásait előre megadni a Megrendelő részére. Mind a 8.2.2. pont szerinti órák, mind a 8.2.3-8.2.6 pont szerint a Vállalkozótól igényelt, mind az azon felüli órák számításánál az alábbi rendelkezések irányadóak:

A legrövidebb kiszámlázott (számított) időegység 0,5 óra.

Munkaidőn kívül végzett órák esetén a Vállalkozó az elvégzett időegység után a következő szorzókat alkalmazhatja

a) munkanapon kiemelt időszakon kívül: 1,5

b) munkaszüneti napon: 2.

8.2.9. A Vállalkozó az adott hónap tekintetében utólag az adott hónapot követő 5 munkanapon belül részletes kimutatást küld a Megrendelőnek az elvégzett feladatokról a 8.2.12. pont szerinti tartalommal. Erőforrás lekötés terhére, vagy ráfordítás alapú elszámolásnál az adott hónapban a Vállalkozó által a Support szolgáltatás elvégzésére fordított, és a Megrendelő által igazolt tényleges munkamennyiség kerül elszámolásra. Amennyiben egy adott, Support szolgáltatás keretébe tartozó munkavégzés teljesítése több hónapon keresztül zajlik, úgy az adott naptári hónapra eső munkavégzés a tényleges munkavégzés időpontjától függetlenül, nem az adott naptári hónapban számolandó el, hanem a feladat befejezésekor.

8.2.10 A Vállalkozó köteles a Megrendelőt írásban is megerősítve értesíteni a lekötött erőforrás mennyiség igénybevételeének mértékéről az alábbi adatok megadásával:

a) lekötött erőforrás mennyiségből már felhasznált munkaóra mennyiség,

b) a Megrendelő által korábban meghatározott feladatokra tekintettel az adott hónapban várható összesített munkaóra felhasználás mennyiségét.

8.2.11. Ha a Vállalkozó a 3.2.7. pont szerint a Hibaelhárítási szolgáltatás nyújtására tekintettel a 4. sz. melléklet 3. pontjában meghatározott óradíjra válik jogosulttá a Support szolgáltatásra megállapított rendelkezések szerint. Ha a Megrendelő az időkimutatást elfogadja, akkor ez alapján a Vállalkozó teljesítési igazolás tervezetét készít, egyébként az időkimutatás megérkezését követő 5. munkanapig részletes, indokolt írásbeli kifogást emelhet az időkimutatás tételes tartalma ellen, amely esetben a Felek haladéktalanul egyeztetnek az időkimutatás tartalmát illetően, az azzal ellentétes álláspont igazolása, illetve bizonyítása a Megrendelő kötelezettsége. Indokolt, alapos kifogás hiányában az időkimutatás és a teljesítés az 5. munkanapon elfogadottnak minősül. Ha a Felek között az adott Hibaelhárítási szolgáltatás nyújtásakor erőforrás lekötés volt hatályban, az elfogadott időkimutatás szerinti munkaórák számát a Felek a lekötött erőforrás terhére számolják el.

8.2.12. A Szerződés alapján nyújtott Support szolgáltatásokból kiállított teljesítési igazolások legalább a következőket tartalmazzák:

a) a szolgáltatás nyújtásában a Vállalkozó oldaláról résztvevő személyek meghatározását,

b) a szolgáltatás tartamát olyan részletességgel, hogy a Megrendelő beazonosíthassa az adott tételhez tartozó munka mennyiségét a Vállalkozó mely tevékenységre fordította (legalább személy, tevékenység, időtartam),

c) a szolgáltatás elvégzésének időpontja.



- 8.3. **Rendszerkövetési szolgáltatás díja**
- 8.3.1. A Felek a 6. pontban meghatározott szolgáltatás díját és a számlabenyújtás gyakoriságát a jelen Szerződés 4. számú melléklet 4. pontjában rögzítik.
- 8.4. **ClavisMobile rendszer követési szolgáltatás díja**
- 8.4.1. A Felek a 7. pontban meghatározott szolgáltatás díját és a számlabenyújtás gyakoriságát a jelen Szerződés 4. számú melléklet 2. pontjában rögzítik.
- 8.5. **Felhasználói licenzek díja**
- 8.5.1. A Felek a 12. pontban meghatározott licenz (használati) jog díját és a számlabenyújtás gyakoriságát a jelen Szerződés 4. számú melléklet 4. pontjában rögzítik.
- 8.6. **Általános fizetési rendelkezések**
- 8.6.1. A Megrendelő a Szerződésben meghatározott szolgáltatások díját legkésőbb a Szerződésnek és a hatályos jogszabályoknak mindenben megfelelő számla kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles megfizetni a Kbt. 135. § (1) és (5)-(6), továbbá a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdések szerint. A fizetés módja a Vállalkozó számláján megjelölt bankszámlaszámra történő banki átutalás.
- 8.6.2. A Megrendelő a számlát nem köteles befogadni, és a Vállalkozó egyidejű értesítése mellett a számlát a fizetési határidő szempontjából be nem nyújtottnak tekintheti, ha a számlában foglalt gazdasági esemény nem valós vagy a számla tartalma nem egyeztethető össze a kapcsolódó teljesítési igazolással, vagy a számla nem felel meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.
- 8.6.3. Ha a Megrendelő késedelmesen teljesíti fizetési kötelezettségét, a Vállalkozó jogosult késedelmi kamatot érvényesíteni, amelynek összege a Ptk. szerinti késedelmi kamat alapján kerül felszámításra (Ptk. 6:155. §).
- 8.6.4. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés 4. számú mellékletében meghatározott díjakat a Vállalkozó jogosult évente a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által az előző évre közzétett inflációs ráta (fogyasztói árindex) százalékos mértékének összegével a tárgyév január 1-jei hatállyal emelni. Az első díjemelésre 2021. január 1-jei hatállyal kerülhet sor.
- 8.6.5. Bármely számla benyújtásának különös feltétele a teljesítésigazolás csatolása.
- 8.6.6. Megrendelő előleget nem biztosít.
- 8.7. **A szerződés pénzügyi fedezeti kerete**
- 8.7.1. Megrendelő kijelenti, hogy a Szerződés alapján teljesített szolgáltatások ellenértékének kielégítésére szolgáló – a Szerződés teljes időtartamára vonatkozóan – **rendelkezésre álló, nettó keretösszeg 896.155.072.- forint** – Megrendelő jelen pont szerinti keretösszeget nem köteles kimentíteni. Vállalkozó kijelenti, hogy

semmiféle kártérítési igénnyel nem lép fel Megrendelővel szemben, amennyiben a jelen pont szerinti keretösszeg vagy annak egy része nem kerül felhasználásra.

9. FELEK EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

9.1. Megrendelő által biztosítandó feltételek

- 9.1.1. Ha a Vállalkozónak a Megrendelő által meghatározott helyszínen történő kiszállása, vagy helyszíni munkavégzése szükséges, a Megrendelő köteles a Vállalkozó helyszíni munkavégzésének feltételeit biztosítani.
- 9.1.2. A Megrendelő köteles biztosítani, hogy a szolgáltatások nyújtása (így különösen a Hibaelhárítás Szolgáltatás nyújtása) során a Vállalkozó a Rendszerhez, illetve annak elemeihez az adott szolgáltatás eredményes elvégzéséhez szükséges, de elégséges mértékben hozzáférjen a hibabehatároló eljárás lefolytatása és a hibajavításhoz szükséges módosítások elvégzése érdekében a Megrendelő felügyelete mellett.
- 9.1.3. A Vállalkozó a Szerződés teljesítését – ettől eltérő megállapodás hiányában – a Megrendelő üzemeltetési célú tesztkörnyezeteiben végzi. A Megrendelő ennek érdekében a Vállalkozó részére tesztkörnyezetek elérését biztosítja. A tesztkörnyezetek üzemeltetését – a kapcsolódó rendszerek vonatkozásában is – a Megrendelő látja el. A teszt környezetekben elérhető Rendszer adatbázisok titkosítása (anonimizálása) a Megrendelő feladata és felelőssége, a Vállalkozó részére történő rendelkezésre bocsátása már kizárólag titkosítva történhet meg. A Vállalkozó ennek elmaradása esetén nem kezdi meg az adatbázis használatát, ezzel egyidejűleg a problémát köteles jelezni Megrendelőnek. A Vállalkozó az anonimizálás nem megfelelő kialakításából eredő felelősséget kizárja.
- 9.1.4. Vállalkozó az egyedi support, illetve hibajavítási szolgáltatását távelérés útján is teljesítheti, amennyiben erre az adott feladat tekintetében a Vállalkozó véleménye szerint lehetőség van, és a Megrendelő nem kéri kifejezetten a helyszíni teljesítést. Táveléréssel teljesített support esetében a Vállalkozó nem jogosult a kiszállással kapcsolatos díjak számlázására. A távelérés csatornája a Megrendelő és a Vállalkozó központjai között interneten létrejövő titkosított VPN kapcsolat. A Megrendelő jogosult ezen kapcsolat műszaki paramétereit előírni, és a Vállalkozó köteles ezen előírásokat betartani. A titkosított csatorna felépítéséhez a Vállalkozó a saját oldalán internet hozzáférést és a csatlakozó gépet köteles biztosítani, a csatlakozáshoz szükséges egyéb eszközöket (sw, certificate) a Megrendelő biztosítja. A Vállalkozó hozzájárul ahhoz, hogy a távelérési kapcsolat alatt a Megrendelő a csatlakozási kapcsolatot korlátlanul ellenőrizze, beleértve a terminál ablakban végzett tevékenységet is. A Vállalkozó távelérés keretében kizárólag a Megrendelő tesztrendszeréhez jogosult hozzáférni. Felek rögzítik, egyben a Megrendelő kifejezetten elfogadja, hogy amennyiben a Táveléréssel történő support a Megrendelő érdekkörében felmerülő ok folytán nem lehetséges, - kifejezetten, de nem kizárólag – a Megrendelő nem tesz eleget maradéktalanul a jelen pontban, a Távelérés feltételeinek biztosítására a Megrendelő részére előírt feltételeknek, úgy a



Vállalkozó ezen okból történő szerződésszegésért, azaz a support Táveléréssel történő nem vagy késedelmes teljesítésért nem tehető felelőssé, a Vállalkozó ezen esetre a felelősségét kifejezetten kizárja.

- 9.1.5. A Megrendelő a Rendszerhez való hozzáférést jogosult ellenőrizni, valamint jogosult az ellenőrizhető és biztonságos hozzáférés érdekében a Vállalkozó által kötelezően betartandó szabályokat meghatározni. A Szolgáltatások nyújtása során, így különösen a kiszálláskor a Vállalkozó által betartandó szabályokat a Megrendelő köteles a Vállalkozóval ismertetni és előzetesen írásban átadni, a Vállalkozó köteles azokat úgy betartani, hogy az általa végzett tevékenység a Megrendelő rendes üzletmenetét a lehető legkisebb mértékben zavarja. Vállalkozó felel a tevékenysége vagy mulasztása okán a Megrendelőnél felmerülő (nem szándékolt) adatvesztésért és módosulásért és azok hátrányos következményeiért a Szerződésben meghatározott felelősségi korlátozásoknak megfelelően.
- 9.1.6. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Vállalkozó teljesítéseinek átvételét csak indokolt esetben, kifogásai írásbeli közlésével tagadhatja meg. A Felek az adott teljesítést Megrendelő által aláírt teljesítési jegyzőkönyv hiányában is átvettnek tekintik az alábbi esetekben is:
- a) ha az átvétel elmulasztására olyan okból kerül sor, amelyért a Vállalkozó nem felelős, ide nem értve a vis maior esetét, vagy egyéb olyan ok bekövetkeztét, amelyért Megrendelő sem tekinthető felelősnek,
 - b) a teljesítési jegyzőkönyv a Megrendelő részére történő megküldését/vagy átadását követő 3 munkanapon belül a Vállalkozó a teljesítés átvételének késedelmének vagy megtagadásának okáról nem kap írásbeli értesítést,
 - c) a Megrendelő megkezdi a Vállalkozó által átadott új feladat, fejlesztés vagy funkció éles üzemi használatát.

9.2. Megrendelő tájékoztatási kötelezettsége

- 9.2.1. A Megrendelő a Vállalkozó által kért – és Megrendelő rendelkezésére álló - információkat a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben köteles a Vállalkozó rendelkezésére bocsátani.
- 9.2.2. Ha a Megrendelő a kért információ átadására nem jogosult, a Szerződés teljesítésével kapcsolatban emiatt bekövetkező késedelemért vagy más szerződésszegésért a Vállalkozó nem felel.
- 9.2.3. Ha a Megrendelő a Szolgáltatás nyújtásához szükséges információt nem adta meg teljes egészében a Vállalkozó részére, és a Vállalkozó erről írásban értesítette a Megrendelőt, akkor a Vállalkozó csak akkor köteles az érintett Szolgáltatás nyújtását folytatni, ha a Megrendelő erre őt kifejezetten írásban utasítja. Ha a hiányos információ ellenére a Megrendelő utasította a Vállalkozót a teljesítés megkezdésére, akkor Vállalkozó köteles a Megrendelőt a teljesítés várható

következményeiről írásban tájékoztatni. Ha a Megrendelő az esetleges következmények ismeretében is ragaszkodott a tevékenység elvégzéséhez, akkor az ebből eredő károk a Megrendelőt terhelik.

- 9.2.4. Ha a Megrendelő téves információt adott, és a Vállalkozó az ilyen feladatkört betöltő személyektől elvárható gondosság és szakértelem ellenére sem ismerhette fel az információ téves voltát, vagy az információ helyességéhez a Megrendelő a Vállalkozó aggályait tartalmazó írásos értesítést követően is ragaszkodott, az ebből eredő kárért a Megrendelő felel.

9.3. Vállalkozó tájékoztatási kötelezettsége

- 9.3.1. A Vállalkozó köteles a Megrendelőt tevékenységéről és az ügy állásáról folyamatosan tájékoztatni, különösen, ha más személy igénybevétele vált szükségessé, vagy ha a felmerült új körülmények az utasítások módosítását teszik indokolttá.
- 9.3.2. A Vállalkozó köteles a Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni minden olyan tudomására jutó körülményről, amely a Szerződés kellő időre való teljesítését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó felelősséggel tartozik.
- 9.3.3. A Vállalkozó az általa végzett tevékenység közben köteles a Megrendelő figyelmét értesítés keretében írásban felhívni az általa észlelt rendellenes környezeti feltételekre, üzemeltetési szokásra, vagy bármely egyéb, a Rendszer működése szempontjából veszélyforrást jelentő gyakorlatra, hibaforrásra, még akkor is, ha ez a Rendszer működését közvetlenül nem fenyegeti.

9.4. Megrendelő utasítási joga

- 9.4.1. A Vállalkozó a Szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése során köteles betartani a Megrendelő írásban adott utasításait és előírásait.
- 9.4.2. Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a Vállalkozó köteles őt erre írásban is megerősítve figyelmeztetni.

- 9.4.3. Egyebekben az utasítási jogra a Ptk. rendelkezési irányadóak.

9.5. Alvállalkozó igénybevételeének tilalma

- 9.5.1. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a szerződés teljesítésébe alvállalkozót a Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltak szerint jogosult bevonni.





9.6. Karbantartás

- 9.6.1. Az üzemeltetés problémamentességének érdekében Vállalkozó, tapasztalataira támaszkodva e szolgáltatás keretén belül tanácsot ad a Rendszert érintő adatbázis adminisztrációs, valamint karbantartási feladatai vonatkozásában.

10. A SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉS BIZTOSÍTÉKAI

10.1. A kötbér fizetési kötelezettség általános szabályai

- 10.1.1. A hibás, illetve késedelmi kötbér megfizetése mellett a Vállalkozó továbbra is köteles a Szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésére.
- 10.1.2. Megrendelő a kötbért írásbeli kötbérértesítővel (felszólítás) érvényesíti Vállalkozóval szemben, aki annak a kézhezvételtől számított 30 napon belül köteles eleget tenni. Amennyiben a kötbérértesítő átvételét követő 10 munkanapon belül a Vállalkozó magát a bizonyítékok csatolásával aggálymentesen nem menti ki, akkor a kötbér a Vállalkozó által elismertnek minősül és a Kbt. 135. § (6) bekezdése szerinti egyéb feltételek teljesülése esetén a számlába beszámíthatóvá válik.
- 10.1.3. A Vállalkozó nem tartozik kötbért fizetni az olyan késedelemért, ami abból ered, hogy a Megrendelő a Vállalkozó által kért, és a Szerződés teljesítéséhez szükséges információt az értesítésre vonatkozó szabályok szerinti felszólítása után sem, vagy késedelmesen adja meg, illetve nem biztosítja a teljesítéshez szükséges feltételeket.

11. SZERZŐI JOGI RENDELKEZÉSEK

11.1. A Szerződés teljesítése során létrejött és átadott szerzői művek felhasználása

- 11.1.1. A Vállalkozó vállalja, hogy a Szerződés alapján csak olyan szoftvert módosít (javít, továbbfejleszt, átdolgoz), amelyre vonatkozóan a Felek a köztük megkötött mindenkor hatályos Fejlesztési Keretszerződésben rendelkeztek a szerzői joggal kapcsolatos kérdésekben. A Felek továbbra is e külön szerződésben foglalt feltételeket tartják irányadónak a módosított Rendszer szerzői jogi rendelkezéseire vonatkozóan, amennyiben azok nem térnek el a jelen fejezet kezdetében rögzített feltételektől.
- 11.1.2. A Megrendelő számára biztosított felhasználási jog nem kizárólagos, harmadik személyre át nem ruházható. A Megrendelő a felhasználási jogokat harmadik személyre át nem ruházhatja, illetve harmadik személynek a Rendszer felhasználására további engedélyt ellenérték fejében sem adhat. Nem minősül harmadik személy részére történő átruházásnak a Rendszer a Megrendelő jogutódja, illetve a Megrendelő informatikai szakterülete által történő használata, valamint a



publikus értékesítési csatornákat használó Végfelhasználók által történő igénybe vétel.

11.1.3. A Vállalkozó a Szerződés alapján biztosított Rendszerre a Szerződés hatálya alatt felhasználási jogot enged a Megrendelőnek, amely jog az alábbiakra terjed ki:

- a) a képernyőn történő megjelenítésre,
- b) a Rendszer futtatására, működtetésére, valamint használatára,
- c) a Rendszer biztonságos üzemeltetéséhez szükséges mértékben történő tárolására és a mindehhez szükséges többszörözésére.

A Megrendelő a programot az ellenőrzése alatt álló hardver-környezetben, kizárólag saját céljára használhatja fel.

11.1.4. Felek rögzítik, hogy a Rendszer jelen Szerződés szerinti fejlesztésére – mint a Clavis termékcsalád kizárólagos szerzői jogi jogosultja – kizárólag a Vállalkozó jogosult, továbbá a Vállalkozó nem biztosított jogot harmadik személynek a Rendszer fejlesztésére és terjesztésére.

11.1.5. Vállalkozó kijelenti, hogy a Rendszer tulajdonában áll, azzal szabadon rendelkezhet.

11.1.6. A Vállalkozó szavatolja, hogy a Megrendelőt a Rendszerre vonatkozó felhasználási jogának gyakorlásában harmadik személy nem akadályozza, korlátozza. Vállalkozó szavatol azért is, hogy a felhasználási jogon belül a termékek mentesek minden olyan szándékolt mechanizmustól, amely Megrendelő rendelkezésére bocsátása után Vállalkozó ellenőrzését biztosítja a termékek felett.

11.1.7. Vállalkozó kijelenti, hogy a Szerződés megkötésének időpontjában nem folyik ellene hatósági vizsgálat, továbbá nem indult ellene olyan per vagy más hatósági eljárás, mely megakadályozná vagy gátolná a Szerződés teljesítésében.

11.1.8. Vállalkozó kijelenti, hogy a Szerződés teljesítése során kizárólag olyan szoftvereket használ fel, melyekre vonatkozóan legalább kizárólagos felhasználási joga van, illetőleg amelyek tekintetében jogot szerzett jelen Szerződés szerinti értékesítésére. Vállalkozó fenti szavatossági kötelezettségei a Szerződés teljes időtartama alatt fennállnak.

11.1.9. A Forráskód a Vállalkozó tulajdonában marad. A Megrendelő által használt Rendszer teljes Forráskódjának biztonsági másolatát, továbbá annak dokumentációját, valamint a használt adatstruktúrát és annak leírását a Vállalkozó egy adathordozón lezárt és lepecsételt borítékban a Megrendelő részére át kell adnia. A Forráskód másolatát a Megrendelő őrzi, és azt csak és kizárólag abban az esetben jogosult saját továbbfejlesztési, továbbá azonnali hibajavítási és fejlesztési



céljaira szabadon felhasználni, amennyiben a Vállalkozó jogutód nélkül megszűnik, és nem ruházta át a Forráskóddal kapcsolatos vagyoni jogait harmadik személyre.

- 11.1.10. A Megrendelő kötelezi magát, hogy a jogszerűen – vagy jogosulatlanul – megszerzett adatokat és a forrást nem publikálja, nyilvánosságra nem hozza, sem ingyen, sem ellenérték fejében el nem idegeníti, és harmadik személyek számára hozzáférést nem enged.
- 11.1.11. A Felek kifejezetten rögzítik, hogy a Rendszer használatának feltétele, hogy a Megrendelő eleget tegyen a Szerződés szerinti esedékes fizetési kötelezettségének.
- 11.2. **A Forráskód átadása és őrzése**
- 11.2.1. A Forráskóddal továbbra is a Vállalkozó rendelkezik. A Vállalkozó a Megrendelő által éles üzemben használt modulok Forráskódjának biztonsági másolatait lezárt és lepecsételt borítékban a Megrendelő részére átadja. A Forráskód másolatait a Megrendelő őrzi.
- 11.2.2. A Vállalkozó a Forráskód archivált biztonsági másolatait lezárt és lepecsételt borítékban a Megrendelőnél számítástechnikai adathordozón letétbe helyezi. A Forráskódot a Megrendelő köteles széfben vagy páncélszekrényben, biztonságosan, harmadik személyek számára nem hozzáférhető módon, a Vállalkozó által átadott, lepecsételt borítékban tartani. A Vállalkozó a Megrendelőnél történt minden éles üzemi verziócsere után gondoskodik a Forráskód aktualizálásáról. Az éles üzemi verziócsere végrehajtását követően a Vállalkozó a Megrendelő írásbeli értesítését követő 15 napon belül, a Felek által egyeztetett időpontban átadja a Forráskód aktualizált változatát a Megrendelő az erre kijelölt informatikai szakterület írásban kijelölt képviselőjének azzal, hogy az átadásra a Vállalkozó a Felek által egyeztetett időpontban köteles. Amennyiben ezen előre egyeztetett időpontban a Megrendelő érdekkörében felmerülő okból hiúsul meg a Forráskód átadása, úgy az átadás hiányában is teljesítettnek minősül a Vállalkozó ezen kötelezettsége.
- 11.2.3. A Vállalkozó köteles valamennyi olyan, a Rendszert alkotó modul forráskódját hiánytalanul letétbe helyezni, mely a Megrendelőnél éles üzemi használatban van, és arra a Megrendelő a Felek által a Szerződés megkötését megelőzően szerződés alapján felhasználási jogot szerzett. A Forráskód aktualizálása a Forráskódot tartalmazó boríték cseréjét jelenti, így minden esetben kizárólag a Megrendelőnél használt Rendszer aktuális (egy db) verziójának Forráskódja kerül letétbe helyezésre.
- 11.2.4. A Vállalkozó jogosult a letétbe helyezett Forráskód sértetlenségének időszakos ellenőrzésére. A Megrendelő nem akadályozhatja a Vállalkozónak az átadott Forráskód sértetlenségét ellenőrző képviselőjét, az ellenőrzés lehetőségét (kölszerűen egyeztetett helyszínen és időpontban) nem tagadhatja meg. Amennyiben egyértelműen megállapítható, hogy a Forráskódot tartalmazó boríték megsérült, vagy felbontásra került (a 11.3 pontban foglalt esetek kivételével), úgy a

Vállalkozó jogosult a Szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni, egyben a Megrendelő köteles 5 (öt) millió forint összegű kötbér megfizetésére.

11.3. A Forráskód Megrendelő általi felhasználása

- 11.3.1. A Felek kifejezetten rögzítik, hogy a Megrendelő csak abban az esetben jogosult a Forráskódot korlátlan időre megszerezni és kizárólag a saját továbbfejlesztési céljaira szabadon felhasználni, amennyiben a Vállalkozó jogutód nélkül megszűnik, és nem ruházta át a forráskóddal kapcsolatos vagyoni jogait harmadik személyre.
- 11.3.2. A Felek megállapodnak, hogy ezen esetben a Megrendelő külön jognyilatkozat nélkül, automatikusan megszerzi a nála lévő Forráskód korlátlan időre szóló, felhasználási jogát. Ebben az esetben a Megrendelő, mint jogosult, a Forráskódot felbonthatja és kizárólag saját érdekeltségi körébe tartozó továbbfejlesztési céljaira felhasználhatja.
- 11.3.3. Megrendelő és az általa írásban megbízott, a kód auditot elvégző szervezet jogosult a kód vizsgálatára a Megrendelő feltételei szerint, a szükséges jogi garanciák beiktatása mellett. A Vállalkozó hozzájárul és tűrni köteles, hogy a Megrendelő a Forráskód tekintetében kód auditot hajtson végre.

12. FELHASZNÁLÓI LICENSZEK SZÁMA

- 12.1. A Szerződés alapján megszerzett licenz (használati) jog alapján a Megrendelő a jelen pontban és alpontjaiban írtak szerinti mennyiségű nevesített felhasználóval használhatja a Rendszert az alábbiak szerint.

Rendszer	Licence darabszám
ClavisBackOffice és vastagklienses fiókhálózati Rendszer	korlátlan
ClavisBranch	250 db

- 12.1.1. A Felek rögzítik, hogy a Megrendelő a korlátlan számú named usert igényelhet a ClavisBackOffice és vastagklienses fiókhálózati rendszer, felhasználásához.
- 12.1.2. A Felek rögzítik, hogy a ClavisBranch tekintetében meghatározott felhasználószámot meghaladó igénybevétel esetén a Megrendelőt további felhasználási jogdíjfizetési kötelezettség terheli a 4. számú melléklet 4. pontjában meghatározottak szerint.
- 12.1.3. A Felek rögzítik, hogy a Megrendelő az adott hónapban igénybe vett licenz mennyiségének a Felek általi ellenőrzése céljából a Vállalkozó a Rendszerben rendelkezésre bocsát egy megfelelően kialakított reportot, melyhez a Megrendelő

jelen szerződés aláírásával hozzájárul. A report semmilyen adatmódosítást nem eredményez a Rendszeren.

- 12.1.4. A Felek megállapodnak, hogy a Szerződés aláírását követően, a Webkincstár, MobilKincstár licenzekre vonatkozó jogdíj körében, a Megrendelőt a Szerződés 4. számú melléklet 5. pontjában meghatározottak szerint terheli jogdíj fizetési kötelezettség.
- 12.1.5. A Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó bármikor jogosult az igénybe vett licenz mennyiségét ellenőrizni, melynek keretében a Megrendelő köteles a licenz mennyiségre vonatkozó információt a Vállalkozó részére az igény beérkezésétől számított 2 munkanapon belül írásban megfelelő módon igazolni, illetve a Megrendelő köteles a Vállalkozó részére a Megrendelő Informatikai Központjában a licenz mennyiség helyszíni ellenőrzését biztosítani.
- 12.1.6. Felek vállalják, hogy félévente egyeztetnek a felhasználószámot érintő technikai megoldások és a megvalósítandó ügyviteli eljárások területén. A Rendszert érintő változásokat a Felek írásban rögzítik.

13. LICENSZ FELTÉTELEK, FELHASZNÁLÁSI JOG, A VÁLLALKOZÓ SZELLEMI ALKOTÁSAINAK VÉDELME

- 13.1. A Vállalkozó az elkészült Rendszer modulokat a Megrendelő által biztosítandó hardver és szoftver környezetben futtatható formában, dokumentációval és minden egyéb felhasználói anyaggal együttesen adja át Megrendelőnek. Megrendelő az átadott Rendszer modulokat a hozzá tartozó program specifikációk szerint az általa megjelölt Informatikai Központban telepíti és üzemelteti.
- 13.2. A Megrendelő a teljesítés helyeként az alábbi helyszínen lévő Informatikai Központot jelöli meg: 1054 Budapest, Hold utca 4.
- 13.3. Felek megállapodnak abban, hogy a Megrendelő jogosult a Rendszer egy további példányát biztonsági okból a teljesítés helyétől független telephelyen és működéskész állapotban tárolni. A backup rendszer telepítése a Megrendelő feladata.
- 13.4. A Megrendelő a telepített Rendszert Magyarország területén belül áthelyezheti másik Informatikai Központba, amelyről az áthelyezés előtt a Vállalkozót köteles írásban értesíteni. Ezt a felek a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja szerinti körülménynek tekintik. A módosulás napja a megrendelői értesítés Vállalkozó általi kézhezvételének napja.
- 13.5. A Megrendelő által a licenz díj kifizetésével megszerzett felhasználási jog nem kizárólagos, harmadik személyre át nem ruházható, további felhasználás nem engedélyezhető. Nem minősül harmadik személy részére történő átruházásnak a



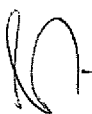
Rendszer Megrendelő jogutódja által történő felhasználása. A Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Vállalkozó által biztosított, a fentiekben meghatározott felhasználási jog kizárólag 1 (Egy) darab licenz felhasználására vonatkozik. Ennek értelmében a Megrendelő mindenkor egy telepített Rendszert használhat Éles Üzemben.

14. JOGSZAVATOSSÁG

- 14.1.1. A Vállalkozó szavatolja, hogy a Rendszeren a Szerződés teljesítése során végzett esetleges változtatások (javítások, módosítások) következtében sincsen harmadik személynek olyan joga, így különösen szellemi alkotásokra (szellemi tulajdonjogra) vonatkozó joga (pl. szerzői joga, szabadalma, újítása vagy védjegye), amely Megrendelőnek a mű Szerződés szerinti használatának jogát korlátozná, vagy megakadályozná. A Vállalkozó szavatol azért is, hogy az általa átadott fejlesztések és egyéb termékek mentesek minden olyan szándékolt mechanizmustól, amely Megrendelő rendelkezésre bocsátása után Vállalkozó ellenőrzését biztosítja a termékek felett.
- 14.1.2. A Vállalkozó vállalja, hogy ha a művön harmadik személynek ilyen joga lenne, a lehető legrövidebb időn belül, de a Megrendelő értesítésétől számított legfeljebb 30 napon belül megszerzi a harmadik személyek szükséges hozzájárulását, vagy a művet ezen időn belül olyan módon átdolgozza, hogy a harmadik személy e joga a mű felhasználását ne korlátozza, és egyebekben is mentesíti a Megrendelőt az esetlegesen vele szemben támasztott igények alól.
- 14.1.3. Ha a szükséges hozzájárulásokat a Vállalkozó e határidőn belül nem tudja megszerezni, a Megrendelő jogosult a hozzájárulásokat a Vállalkozó költségére megszerezni, vagy a Szerződés szerint fizetendő díj csökkenteni, illetve a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- 14.1.4. A Megrendelő által a Szerződéshez kapcsolódóan a Vállalkozó részére teljesítéséhez rendelkezésre bocsátott szoftverrendszerekre, programokra, illetve átadott dokumentumokra, valamint egyéb szerzői jogi védelem alá tartozó műre vonatkozó felhasználási jog tekintetében a Megrendelőt jogszavatosság terheli. A Megrendelő a jelen pont szerinti jogszavatosságának megfelelően mentesíti a Vállalkozót minden harmadik fél által, akár szerzői jogi, akár egyéb személyhez fűződő jogi alapon vagy másként támasztott jogos igénytől és megtéríti a Vállalkozónak mindazon igazolt kárát, ami abból származik, hogy a jelen Szerződés keretében átadott szoftverrendszerek, programok, dokumentum használata korlátozott, vagy kizárt, vagy várhatóan korlátozott, kizárt lesz harmadik fél által támasztott igények miatt.

15. JÓTÁLLÁS

- 15.1. A Vállalkozó jóttáll az általa a Support, valamint Rendszerkövetési- és fejlesztési Szolgáltatások keretében végzett Rendszer módosítások Specifikációnak megfelelő



hibamentes működéséért a jótállási időszakban, vagyis a Rendszer megrendelői tesztelésre történő átadását követő 12 hónapig.

- 15.2. A Vállalkozó vállalja, hogy a jótállási időn belül a Rendszerből, illetve módosításaiból eredő hibák javításához az alábbiak szerint hozzákezd, a javítás befejezésére Megrendelő és a Vállalkozó által jelen Szerződés 3.3.1 és 3.3.2. pontokban meghatározott határidőn belül a javított Verziót a Megrendelő számára átadja.
- 15.3. A Vállalkozó köteles minden adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani és mindent megtenni annak érdekében, hogy a hibamentes verziót a Megrendelő a lehető leghamarabb megkapja. Vállalkozó a hibamentes verzió várható átadási idejéről a Megrendelőt soron kívül írásban tájékoztatja.
- 15.4. A Megrendelő a hibát elsődlegesen írásban (e-mail) köteles bejelenteni a Vállalkozó részére és a hibabejelentést "A" kategóriájú hiba esetén telefonon megerősíteni.
- 15.5. A fent meghatározott jótállási időszak alatt a hibajavítást – amennyiben az a Vállalkozó tevékenységére vezethető vissza – a Vállalkozó díjmentesen végzi. A Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a hiba nem a Vállalkozó által végzett Rendszer módosítások, illetve nem a Vállalkozó tevékenysége miatt következett be, a Vállalkozó jogosult a hibajavítás 4. számú melléklet 3. pontja szerinti díjazására.
- 15.6. Mindezek mellett a Vállalkozó mentesül a jótállási kötelezettség teljesítése alól az alábbi esetekben:
 - 15.6.1. A Vállalkozó mentesül a jótállási kötelezettség teljesítése alól, ha a Rendszer hibájáról a hibás funkció megjelölésével a Vállalkozó a Megrendelőt előzetesen (a hiba jelentkezése előtt, az adott funkció leállítási ciklusát figyelembe véve) írásban értesítette, és a Megrendelő ennek ellenére a Rendszert a hibás funkcióval tovább használta.
 - 15.6.2. A Vállalkozó mentesül a jótállási kötelezettség teljesítése alól, ha a Rendszer hibáját vagy a hibára utaló jeleket a Megrendelő észlelte, és a Vállalkozó írásban történő értesítése hiányában a Rendszert ennek ellenére tovább használta.
 - 15.6.3. A Vállalkozó mentesül a jótállási kötelezettség teljesítése alól, ha a hiba abból fakad, hogy a Forráskódot, vagy a Rendszer működését befolyásoló paramétertáblák tartalmát nem a Vállalkozó módosította és a módosított Forráskód, vagy paraméterek szerepet játszottak a hiba előfordulásában.
 - 15.6.4. A Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó jótállási kötelezettsége nem terjed ki azokra a hibákra, amelyek a felhasználók gondatlanságából, szándékos, vagy gondatlan károkozásból, a Rendszer nem rendeltetésszerű használatából, a Vállalkozó által megadott normák be nem tartásából, informatikai környezetre visszavezethető hibákból, üzemeltetési hiányosságokból, a felfedezett hibák Megrendelő miatti késedelmes kezeléséből, a hardver és/vagy nem a Vállalkozó által szolgáltatott szoftvertermékekből, a Vállalkozó által szolgáltatott szoftvertnek a



Vállalkozó közreműködése nélkül történő áthelyezéséből következő újbóli installálásából, illetve a szoftverek használat közbeni vírusfertőzéséből adódnak.

16. FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS

16.1.1. Vállalkozó az általa végzett tevékenységből fakadó károkért a Ptk. szerint tartozik felelősséggel.

A Megrendelő elfogadja, hogy a Vállalkozó nem felel a Megrendelőnél vagy harmadik személynél adatvesztésből vagy adatsérülésből eredő semmiféle kárért vagy bármilyen közvetett, következményi kárért és az elmaradt haszonért, kivéve a Vállalkozó által szándékosan, vagy bűncselekménnyel okozott károkat, illetve, ha a kár azért következett be, mert a Vállalkozó nem tanúsította a tőle elvárható gondosságot a kár megelőzése érdekében. A Megrendelő kötelessége és felelőssége minden, a birtokában lévő adatok elvesztésének megakadályozásához szükséges intézkedés megtétele.

A Felek a jelen felelősségkorlátozó kikötéseket a Szerződésben érvényesített, a Megrendelőre nézve előnyös feltételek, kikötések, ellenszolgáltatások értékére és az információs technológiai ágazatban alkalmazott szokásos feltételekre tekintettel egyetértően, kölcsönösen állapították meg.

A Vállalkozó a Rendszer hibáiból fakadó kárra vonatkozó kártérítési felelősség alól a Ptk. szerint mentesül, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az Rendszer implementációs projekteknél a szakterületen jártas cégektől általában elvárható. Megrendelő elfogadja, hogy a Rendszer esetleges hibája esetén Vállalkozó a kártérítési felelősséget kizárja – és:

- a) Vállalkozó mentesül a hibás funkció használatából fakadó kár megtérítése alól, ha a Rendszer hibájáról a hibás funkció megjelölésével a Vállalkozó a Megrendelőt előzetesen (a hiba jelentkezése előtt, az adott funkció leállítási ciklusát figyelembe véve) írásban értesítette, és a Megrendelő ennek ellenére a Rendszert a hibás funkcióval tovább használta.
- b) Vállalkozó mentesül a hibás funkció használatából fakadó kár megtérítése alól, ha a Rendszer hibáját vagy a hibára utaló jeleket a kár bekövetkezése előtt Megrendelő észlelte, de a Rendszert ennek ellenére tovább használta.
- c) Vállalkozó mentesül a hibás funkció használatából fakadó kár megtérítése alól, ha a Rendszer később hibásnak bizonyult funkcióját az átvételi tesztek során Megrendelő nem tesztelte le, illetve letesztelte, a hiba fennállt, és az elvárható gondosság mellett a hibát észlelnie kellett volna, de a hibát nem észlelte, vagy észlelte, de az említett hibát a



Vállalkozó felé nem jelentette, vagy a Vállalkozó által átadott teszt forgatókönyv előírta a később hibásnak bizonyult funkció tesztelését, de ennek a kötelezettségének a Megrendelő nem tett eleget.

- d) Vállalkozó mentesül a hibás funkció használatából fakadó kár és a hibás funkció használatának kényszerű mellőzéséből fakadó kár megtérítése alól, ha a hiba abból fakad, hogy a Rendszer működését befolyásoló paramétertáblák tartalmát nem a Vállalkozó módosította és a módosított paraméterek szerepet játszottak a hiba előfordulásában.

- 16.1.2. Vállalkozó mentesül a hibás funkció használatából fakadó kár megtérítése alól, ha a Megrendelőtől elvárható gondosság mellett – beleértve a vonatkozó jogszabályok, vonatkozó belső szabályzatok, ügyviteli előírások, a Felhasználói Kézikönyv stb. előírásainak betartását – a Rendszer hibájából származó kár bekövetkezése megakadályozható lett volna.
- 16.1.3. A Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó felelőssége nem terjed ki azokra a hibákra, amelyek a felhasználók gondatlanságából, szándékos, vagy gondatlan károkozásból, a Rendszer nem rendeltetésszerű használatából, a Vállalkozó által megadott normák be nem tartásából, informatikai környezetre visszavezethető hibákból, üzemeltetési hiányosságokból, a felfedezett hibák késedelmes kezeléséből, a hardver és/vagy nem a Vállalkozó által szolgáltatott szoftvertermékekből, a Vállalkozó által szolgáltatott szoftvernek a Vállalkozó közreműködése nélkül történő áthelyezéséből következő újbóli installálásából, illetve a szoftverek használat közbeni vírusfertőzéséből adódnak.
- 16.1.4. Egy adott hibától mentes Verzió átadásának (verziófrissítés) napjától kezdve a Vállalkozó mentesül az adott hibával rendelkező korábbi funkciók későbbi használatából eredő, bizonyíthatóan felmerülő kár megtérítése alól ide nem értve a funkciók használatának kényszerű mellőzéséből fakadó károkat.
- 16.1.5. A Vállalkozó nem tartozik továbbá semminemű felelősséggel, amennyiben a Megrendelőnek, a Szerződésben meghatározott szolgáltatásokkal kapcsolatos előírásai, belső szabályzatai nincsenek összhangban, a hatályban lévő jogszabályokkal, illetve az adóhatóság vagy más hatóságok előírásaival, és a káresemény az előírások, illetve szabályok ezen hiányosságaiból származik.
- 16.1.6. A Vállalkozóval szemben érvényesíthető kártérítés mértéke egyetlen esetben sem haladhatja meg a 4 számú melléklet 4. pontjában meghatározott éves Rendszerkövetési díj mértékét.

17. A SZERZŐDÉS HATÁLYA, MEGSZÚNÉSE, MÓDOSÍTÁSA

17.1. A Szerződés hatálya

Jelen Szerződés a szerződést utolsóként aláíró fél aláírásának napján lép hatályba, de legkorábban a Felek által korábban kötött Vállalkozási keretszerződés



keretösszegének kimerülését követő napon és 36 hónapos határozott időre kötik a Felek azzal, hogy amennyiben a 8.7.1. pontban meghatározott keretösszeg a határozott idő leteltéig nem merül ki, akkor automatikusan meghosszabbodik legfeljebb 1 évvel, de legfeljebb a keretösszeg kimerüléséig. Jelen Szerződés hatályba lépésével a Felek által korábban kötött Vállalkozási keretszerződés megszűnik.

Megrendelő jogosult a Szerződést azonnali hatállyal, a Vállalkozó írásbeli értesítésével felmondani, ha

- a) a Vállalkozó által fizetendő kötbér egy hónapban a 4. számú melléklet szerinti szolgáltatási díjak, egy hónapra vetített díjának nettó 75%-át meghaladja;
- b) a megfelelően bejelentett „A” kategóriás hibát a Vállalkozó saját érdekkörében felmerülő okból a hiba Szerződés szerinti bejelentésétől számított 5 munkanapon túl sem képes elhárítani;
- c) a Vállalkozó bármely egyéb, az „A” kategóriában meg nem határozott hiba javításával késedelembe esik és azt a Megrendelő írásbeli felszólítását követő 8 napon túl sem teljesíti.

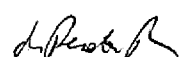
17.2. A Vállalkozó jogosult a Szerződést azonnali hatállyal, a Megrendelő írásbeli értesítésével felmondani, ha

- a) a Megrendelő a Vállalkozó írásbeli felszólítása ellenére 45 napon túl sem tesz eleget valamely esedékes fizetési kötelezettségének. A Vállalkozó jogosult további szolgáltatásait mindaddig szüneteltetni, ameddig a Megrendelő nem rendezi tartozását.
- b) a Megrendelő a Rendszer felhasználására vonatkozó rendelkezéseket, illetve a licenz-jogot megsérti, és a jogsértő helyzetet a Vállalkozó írásbeli felszólítása ellenére, a felszólítás kézhezvételétől számított 30 munkanapon belül sem szünteti meg.

17.3. A Felek bármelyike jogosult a Szerződést rendkívüli (értve ez alatt az azonnali hatályú felmondást) felmondással megszüntetni abban az esetben

- a) ha a Vállalkozó ellen a bíróság jogerősen felszámolási eljárás lefolytatását rendeli el,
- b) ha a másik Fél a titoktartási kötelezettséget megszegi.

17.4. Rendkívüli felmondás esetén a Vállalkozó további szolgáltatásokkal nem tartozik és a Megrendelő további szolgáltatásokat nem követelhet; azonban az ellenérték nélkül



maradt szolgáltatásokkal a Felek egymással elszámolni, s azokat rendezni kötelesek.

- 17.5. A Szerződés megszűnésekor a Vállalkozó a Szolgáltatások nyújtása során keletkezett dokumentumokat köteles a Megrendelőnek haladéktalanul átadni.
- 17.6. Jelen Szerződés megszűnik abban az esetben is, amennyiben a Felek bármelyike jogutód nélkül megszűnik.
- 17.7. Felek rögzítik, hogy a Szerződés megszűnése esetén, a Megrendelő elveszíti a Rendszer jelen pontban meghatározott moduljainak felhasználására - ideértve a nevesített felhasználói által történő használatot is - vonatkozó jogosultságát. Jelen jogkövetkezmény kizárólag a Rendszer alábbi moduljaira terjed ki: a 4. számú melléklet 5. pontjának első bekezdése értelmében a ClavisBackOffice és vastagklienses fiókhálózati rendszeren kívül minden további modul.
- 17.8. Felek rögzítik, hogy a Szerződés – alakszerű szerződésmódosítás nélkül a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja alapján, a Szerződés 13.4. pontjában foglalt eseten túl – módosul az alábbi esetekben:
- a. Felek közhiteles nyilvántartásban foglalt adatainak módosulása esetén a nyilvántartásba bejegyzés napjával,
 - b. Felek kapcsolattartóira, teljesítésigazoló személyére vonatkozó adatok módosulása esetén a másik félhez tett közlés kézhezvételének napjával,

amennyiben a Kbt. ezt egyebekben nem zárja ki.

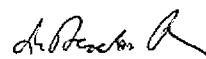
- 17.9. Felek rögzítik, hogy semmis a Szerződés módosítása, ha az arra irányul, hogy a Vállalkozót mentesítsék az olyan szerződésszegés (illetve szerződésszegésbe esés) és annak jogkövetkezményei - ide nem értve a felmondás vagy elállás jogának gyakorlását - alkalmazása alól, amelyért felelős (illetve felelős lenne), vagy amely arra irányul, hogy Megrendelő átvállaljon a Vállalkozót terhelő többletmunkaköltségeket vagy indokolatlanul egyéb, a szerződés alapján a Vállalkozót terhelő kockázatokat. E körben kijelenti Vállalkozó, hogy a kockázatokat felmérte és azt a Szerződésben foglalt ellenszolgáltatásban teljes körűen érvényesítette.
- 17.10. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó az alábbi értékelési szempontra tett ajánlatot:
- nettó ajánlati összár (nettó ,- Ft/1év) : 298.718.357,- Ft/1év

18. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

18.1. Titoktartás

- 18.1.1 A Titoktartásra vonatkozó rendelkezéseket a Felek az alábbiakban határozzák meg

- 18.1.2. Felek a Szerződés teljesítése érdekében történő együttműködésük során egymás szervezetéről, annak működéséről, a termékeikről és adataikról egymás tudomására jutott minden értesülést és információt kötelesek határidő nélkül a legszigorúbb üzleti titokként kezelni, s kölcsönösen titoktartási kötelezettséget vállalnak az együttműködésük során tudomásukra jutó valamennyi üzleti információ, továbbá üzleti-, üzemi-, bank-, valamint értékpapír titok (a továbbiakban együttesen: Bizalmas információk) tekintetében.
- 18.1.3. Nem sorolhatóak a Bizalmas információk közé:
- a) azok az információk, amelyek a Felek számára korábban váltak ismertté, amikor még nem vonatkozott rá a közzétételt tiltó kötelezettség;
 - b) az olyan információk, amelyek köztudomásúak és a nyilvánosság rendelkezésére állnak, kivéve, ha az ilyen ismertség vagy nyilvánosság a Bizalmas információknak valamelyik fél részéről történő jogosulatlan kiadásából származik;
 - c) az olyan információk, amelyek kiadását a Felektől törvény vagy egyéb jogszabály, bírósági vagy más hatósági eljárás megköveteli, de csak az adott jogszabály, illetve bírósági vagy hatósági eljárás kereteinek megfelelően.
- 18.1.4. A Felek a Bizalmas információkat kötelesek időbeli korlátozás nélkül megtartani, azokat csak és kizárólag a Szerződés teljesítése érdekében használhatják fel, harmadik személynek tudomására nem hozhatják és hozzáférést nem biztosíthatnak, továbbá kötelesek mindent megtenni annak érdekében, hogy a Bizalmas információ illetéktelen tárolása, felhasználása és továbbítása ne történhessen meg.
- 18.1.5. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy ha Bizalmas információ illetéktelen tárolásáról, felhasználásáról továbbításáról tudomást szereznek, arról haladéktalanul értesítik a másik Felet.
- 18.1.6. Felek a Szerződés aláírásával tudomásul veszik, hogy a Szerződésben meghatározott kötelezettségeik megszegéséből, elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő következményekért teljes kártérítési kötelezettséggel tartoznak.
- 18.1.7. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Vállalkozó jogosult nyilvános anyagaiban a Rendszert referenciaként feltüntetni
- 18.1.8. Felek kifejezetten rögzítik, hogy tudomásuk van arról, hogy Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha
- a. Vállalkozó a szerződéses kötelezettségét súlyosan megszegte és ez a szerződés felmondásához vagy elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb jogkövetkezmény érvényesítéséhez vezetett, valamint, ha a Vállalkozó olyan magatartásával, amelyért felcélós, részben vagy egészben a Szerződés lehetetlenülését okozta. A bejelentésnek



tartalmaznia kell a szerződésszegés leírását, az annak alapján alkalmazott jogkövetkezményt, valamint azon dokumentumokat, amelyek alapján megállapítható, hogy a Vállalkozó a szerződésszegést nem vitatta, vagy, hogy sor került-e a szerződésszegés vonatkozásában perindításra. Perindítás esetén Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak megküldeni a pert lezáró jogerős határozatot.

b. Vállalkozó szerződéses kötelezettségének jogerős bírósági határozatban megállapított megszegése esetén a szerződésszegés tényét, leírását, lényeges jellemzőit, beleértve azt is, ha a szerződésszegés a szerződés felmondásához vagy a szerződéstől való elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb szankció érvényesítéséhez vezetett, valamint Vállalkozó szerződő fél olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a Szerződés lehetetlenülését okozta.

- 18.1.9. Felek fenti körben megállapodnak abban, hogy Vállalkozó nem jogosult a fenti adatok átadása miatt a Megrendelővel szemben semmiféle igényt sem érvényesíteni abban az esetben sem, ha bármely átadott tény, vagy körülmény utóbb nem bizonyulna valósnak, kivéve ha ezzel a Megrendelőnek az adatok átadásának pillanatában tényszerűen tisztában kellett lennie (nem tartozik ide a hibás jogszabály-értelmezésből vagy téves tényállás-értelmezésből származó körülmény, kivéve ha az a Megrendelőnek felróhatóan következett be).
- 18.2. **Hivatkozás referenciaként az Megrendelő részére végzett tevékenységre**
- 18.2.1. A Vállalkozó a Szerződés alapján végzett tevékenységre referenciaként hivatkozhat, melyhez a Megrendelő a Szerződés aláírásával hozzájárul.
- 18.3. **Foglalkoztatási tilalom**
- 18.3.1. A Felek vállalják, hogy a Szerződés hatálybalépésének időpontjától kezdve és annak megszűnését követő 1 évig a másik Fél közreműködőit a Fél előzetes, írásbeli beleegyezése nélkül nem alkalmazzák munkaviszonyban vagy más munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban, illetve a Szerződés tárgyával összefüggő tárgyban a másik Fél előzetes, írásbeli beleegyezése nélkül nem szerződnek velük sem közvetlenül, sem más gazdasági társaság közbeiktatásával (ha a Fél tudja vagy tudnia kellett volna, hogy e közvetítő gazdasági társaság teljesítési segédje az alkalmazási tilalom alá eső természetes személy). Jelen rendelkezést megsértő Fél köteles a másik Fél részére 3.000.000,- Ft, azaz hárommillió forint összegű kötbért megfizetni.
- 18.3.2. A Vállalkozó és a Megrendelő esetében a tilalom annak munkavállalóira, terjed ki.
- 18.3.3. A Feleknek biztosítaniuk kell, hogy az érintett teljesítési segédek hozzájáruljanak a személyes adataiknak e célból történő kezeléséhez.

18.4. Vis maior

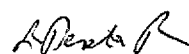
- 18.4.1. Amennyiben a vis maior 3 hónapnál hosszabb idővel késleltetné a Szerződés végrehajtását, a Feleknek tárgyalásos úton rögzíteniük kell a Szerződést érintő szükséges módosításokat. Amennyiben ezen tárgyalások 15 napon belül nem vezetnek eredményre, bármelyik Félnek jogában áll a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- 18.4.2. E pont értelmezésében vis maior eseménynek minősül az érintett Fél érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan esemény, így különösen (i) minősített időszaki helyzet (rendkívüli állapot, szükségállapot, veszélyhelyzet) vagy egyéb katasztrófhelyzetnek minősíthető helyzet, függetlenül a minősített időszaki helyzet tényleges kihirdetésétől vagy a katasztrófa kinyilvánításától; (ii) sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, a Fél munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével.
- 18.4.3. Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem, hibás vagy késedelmes teljesítésért, ha azt az előző pontban meghatározott vis maior esemény okozta. A vis maior események által érintett Fél köteles a másik Félnek haladéktalanul, írásban megküldött tájékoztatásában megjelölni a vis maior esemény kezdetét, jellegét, a Szerződéses teljesítéssel kapcsolatos várható hatását és amennyiben lehetséges várható végét.
- 18.4.4. Vis maior esemény időtartama alatt a Szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, amennyiben a Szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges. Felek rögzítik, hogy a vis maior elmúlását követően a Felek szerződéses kötelezettségeiket teljesítik. Azonnali hatályú felmondás esetében a Feleket terhelő elszámolási kötelezettségre a Szerződés 17.4. pontja az irányadó.

18.5. Értesítések és tájékoztatások

- 18.5.1. A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés hatálya alá tartozó értesítések és tájékoztatások egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat írásban, személyesen vagy tértivevényes ajánlott levélpostai küldeményként, vagy elektronikus levél útján, a 3. számú mellékletben meghatározott címekre, az ott meghatározottak szerint értesítés tételére jogosult személyek juttatják el.
- 18.5.2. A 18.5.1. pontban foglaltaknak megfelelően megküldött tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta.
- 18.5.3. Kézbesítettnek minősül a feladást követő 5. munkanapon az a 18.5.1. pontban foglaltaknak megfelelően megküldött tértivevényes ajánlott postai küldeményben foglalt értesítés is, amelyet a címzett nem vett át.

18.6. A Szerződés teljessége

- 18.6.1. A Szerződés (ideértve a mellékleteit is) a Felek közötti tárgyi megállapodás valamilyen feltételét magában foglalja (teljességi záradék).



19. ALKALMAZANDÓ JOG ÉS VITARENDEZÉS, A SZERZŐDÉS ALÁÍRÁSA

19.1. Megrendelő felhívja Vállalkozó figyelmét, hogy a Kbt. 136. §, és a 143. § (2) és (3) bekezdéseiben foglaltak a Szerződés kötelező törvényi feltételei:

Megrendelő szerződéses feltételként kiköti, hogy Vállalkozó

a) nem fizethet, illetve számolhat el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

19.2. A Megrendelő a Szerződést felmondhatja, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - a Szerződéstől elállhat, ha:

a) feltétlenül szükséges a Szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;

b) a Vállalkozó nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy Vállalkozó személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy

c) 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.

19.3. A Megrendelő köteles a Szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy Vállalkozó tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

19.4. Megrendelő jogosult és egyben köteles a Szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a Szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha

a) Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 24% ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;

b) a 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) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.



- 19.5. A Szerződésre Magyarország joga irányadó. A Felek kijelentik, hogy a Ptk. 6:63. § (5) bekezdését a Szerződésre nem tekintik irányadónak, annak alkalmazását a Szerződés tekintetében kizárják.
- 19.6. Ha valamely kötelezően alkalmazandó jogszabály akként rendelkezik, hogy valamely kikötés, feltétel vagy más rendelkezés a Szerződés részét képezi és a Szerződés szövegszerűen a kötelező tartalmi elemeket nem tartalmazza, akkor az adott rendelkezés minden egyéb jogcselekmény gyakorlása nélkül, különösen szerződésmódosítás nélkül a Szerződés részét képezi.
- 19.7. A Vállalkozó tudomásul veszi a Kormányzati Ellenőrzési Hivatal 355/2011. (XII. 30.) Korm. rendeleten és az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvényen alapuló, jelen szerződéssel összefüggő ellenőrzési jogosultságát. A költségvetési pénzeszközök felhasználásának nyilvánossága érdekében a Felek a Szerződés lényeges tartalmáról a tájékoztatást nem tagadhatják meg üzleti titokra való hivatkozással.
- 19.8. Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a Szerződésben és annak mellékleteiben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a Szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos, faxos elérhetőség) a Szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a Szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a Szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig - az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnak ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalóik jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a Szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra, illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.
- 19.9. Felek rögzítik, hogy a Szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önmendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv”), valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet („GDPR”) rendelkezéseit.
- 19.10. Felek kifejezik arra vonatkozó szándékukat, hogy a Szerződés teljesítése során felmerült vitákat elsősorban békés úton, közvetlen tárgyalások útján rendezik.
- 19.11. A Felek a Szerződést a mai napon, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, elolvasás után jóváhagyólag aláírják.

Jelen szerződés 7, egymással mindenben megegyező eredeti példányban készült (melyből 6 pld Megrendelőt és 1 pld Vállalkozót illeti meg) és az alábbi mellékletekből áll;

MELLÉKLETEK:

1. számú melléklet: A Rendszer leírása
2. számú melléklet: Az egyes rendszerelemekre igénybe vehető szolgáltatások
3. számú melléklet: Kapcsolattartók, megrendelő részéről teljesítésigazolásra jogosult személy
4. számú melléklet: Díjak
5. számú melléklet: Átláthatósági nyilatkozat

Budapest, 2020.01.30.

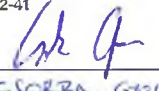

Prof. Dr. Mészáros József
elnök
Magyar Államkincstár
Megrendelő

Budapest, 2020.01.30.

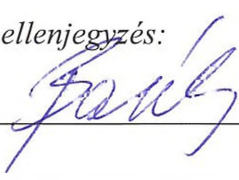

DORSUM INFORMATIKAI FEJLESZTŐ ÉS
SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1012 Budapest, Logodi u. 5-7,
Adószám: 12657496-2-41


CALICZ GÁBOR ÉS CSORBA GIULA
PROLOGTI ÉS OPERATIÓ VEZÉRLŐ HELY


Dorsum Zrt.
Vállalkozó

Szakmai ellenjegyzés:


Jogi megfelelés tanúsítása: dr. Demeter Balázs
kamarai jogtanácsos
KASZ: 36078441
Magyar Államkincstár
Jogi és Törzskönyvi Főosztály
1054 Budapest, Hold utca 4.

Pénzügyi ellenjegyzés:


Dallmann-né Percze Ágnes
Pénzügyileg ellenjegyzve 2020.01.30.

Pénzügyileg ellenjegyzve 2020.01.30.


Dallmann-né Percze Ágnes
Pénzügyi Főosztályvezető
MAGYAR ÁLLAMKINCSTÁR

A Rendszer leírása

A Clavis rendszer vastag kliensen működő moduljai, amelyet az API ügyintézők, az elszámolás forgalmi ügyintézők és a Clavis Adminisztrátorok használnak, a következő értékpapír forgalmazáshoz szükséges funkciókat biztosítja a Magyar Államkincstár (továbbiakban: Kincstár) értékpapír forgalmazással foglalkozó szakterületeinek:

- ClavisBackOffice: Állampénztári Irodákban (a továbbiakban: API) értékpapír forgalmazás (jegyzés, adásvétel, utalás, stb.), pénztár szolgálat, intézményi ügyfelek készpénzforgalma, valutaforgalmazás intézményi ügyfeleknek, háttérműveleti funkciók (napi zárás, árfolyam import, esedékesség generálás, stb.), értékpapír főkönyv kezelésére szolgáló modul. A ClavisBackOffice az alábbi almodulokkal alkot szerves egységet:ClavisReport: Statisztikai, ellenőrző és adatszolgáltatási lekérdezésekre, továbbá a számlakivonatok, illetve egyéb ügyfél értesítések előállítására szolgáló modul.
- ClavisTrade: Interfész modul, melynek feladata a központi értékpapír és pénzforgalmi elszámolási adatállományok importálása és exportálása.
- ClavisAdmin: Az értékpapír kereskedési rendszer_általános paraméterező modulja (szabályvezérlők, rendszerparaméterek, konstansok).

ClavisBranch: Web alapú modul, melynek feladata az állampapír értékesítési pontokon (jegyzés, adásvétel, utalás, értékpapír információk, ügyfélkivonatok, stb.) történő értékpapír forgalmazás biztosítása.

Webkincstár (ClavisHome): Web alapú modul, melynek feladata, hogy a Kincstár értékpapír nyilvántartási-számlával rendelkező ügyfelei részére biztosítsa az internetes állampapír forgalmazást, amely a következő főbb funkciókat tartalmazza: jegyzés, adásvétel, utalás, értékpapír információk, portfólió kimutatás, számlakivonatok, ügyfél-regisztráció, árfolyam adatok, hírek.

Mobilkincstár (ClavisMobile): Mobiltelefon alkalmazás alapú modul, melynek feladata a Kincstár értékpapír nyilvántartási-számlával rendelkező ügyfelei részére biztosítani az értékpapír forgalmazási funkciókat az okos telefontal rendelkező ügyfelek részére. A modul a

következő főbb funkciókat biztosítja az ügyfelek részére: jegyzés, adásvétel, utalás, portfólió kimutatás, értékpapír információk, értékpapírpont kereső, árfolyam adatok, hírek.

Telekincstár: A Kincstár telefonvonalon működtetett információs és ügyintézői közreműködésű állampapír-forgalmazási modulja, melynek feladata, hogy a Kincstár értékpapír-számlával rendelkező ügyfelei részére a következő funkciókat biztosítsa: az ügyfelek egyenleget kérdezhetnek le, és esedékesség kapcsán kaphatnak információt, illetve CallCenter ügyintézői közreműködést kérhetnek (a TeleKincstár modulhoz a Vállalkozó interfészt biztosít).

PIN-tablet alkalmazás: A Kincstár WebKincstár, MobilKincstár, valamint TeleKincstár szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyszeri belépést biztosító jelszó kiadására használt alkalmazása, amely Android és iOS operációs rendszerű tableteken futtatható.

CAT-alkalmazás: A Kincstár ügyfél-tájékoztatást, valamint online-marketinget segítő alkalmazása, amely iOS operációs rendszerű tableteken futtatható.

Az egyes rendszerelemek és a kapcsolódó szolgáltatások meghatározása

Szolgáltatás	Szerződés pont	Clavis Modul			
		Clavis BackOffice	ClavisBranch	WebKincstár (ClavisHome) + ClavisIQ	MobilKincstár (ClavisMobile)
jogszabálykövetés	6.2 pont	X	X	X	X
verziófrissítés	6.3 pont	X	X	X	X
rendelkezésre állás bejelentések fogadására	3. pont	X	X	X	X
hibajavítás, nem jótállási hibákra	3. pont	X	X	x	X
help-desk	4. pont	X	X	X	X
support szolgáltatás	5. pont	X	X	X	X
ClavisMobile követés Adroid, iOS operációs rendszerek vonatkozásában	7.1 pont				X
ClavisMobile műszaki tanácsadás	7.2 pont				X
hibajavítás Clavismobile rendszerre	3. pont				X

A Vállalkozó az alábbi böngészőverziók tekintetében végez rendszerkövetési (verziófrissítési) szolgáltatást a WebKincstár (ClavisHome) rendszer vonatkozásában:

- Internet Explorer utolsó 2 fő verziói
- Microsoft Edge utolsó 2 fő verziói
- FireFox utolsó 2 fő verziói
- Safari utolsó 2 fő verziói
- Opera utolsó 2 fő verziói
- GoogleChrome utolsó 2 fő verziói

Felek közös és írásban rögzített megállapodás alapján jogosultak a fenti böngészőverziók esetén a piaci elterjedés függvényében a lista szűkítésére, melynek felülvizsgálatát legalább



negyedévente egyszer elvégzik. A lista szűkítésére szintén jogosultak a Felek a WebKincstár (ClavisHome) rendszernek, annak keretrendszerét érintő verzióváltása esetén. A Felek ez esetben is figyelembe kell vegyék a piaci elterjedést.

A Vállalkozó az alábbi böngészőverziók tekintetében végez rendszerkövetési (verziófrissítési) szolgáltatást a ClavisBranch rendszer vonatkozásában:

- Internet Explorer utolsó 2 fő verziói
- FireFox utolsó 2 fő verziói
- GoogleChrome utolsó 2 fő verziói
- Microsoft Edge utolsó 2 fő verziói

A vállalkozó az alábbi operációs rendszerek tekintetében végez rendszerkövetési (verziófrissítési) szolgáltatást a MobilKincstár rendszer (modul) vonatkozásában:

- iOS operációs rendszer esetében utolsó 2 fő verziói
- Android operációs rendszer esetében utolsó 2 fő verziói

A vállalkozó az alábbi operációs rendszerek tekintetében végez rendszerkövetési (verziófrissítési) szolgáltatást a CAT alkalmazás vonatkozásában:

- iOS operációs rendszer esetében utolsó 2 fő verziói

A vállalkozó az alábbi operációs rendszerek tekintetében végez rendszerkövetési (verziófrissítési) szolgáltatást a PIN tablet alkalmazás vonatkozásában:

- iOS operációs rendszer esetében utolsó 2 fő verziói
- Android operációs rendszer esetében utolsó 2 fő verziói

Bejelentés tételére, értesítés fogadására és küldésére jogosult személyek, bejelentési és értesítési címek

Dorsum Zrt. részéről:

Megnevezés	Név	Telefon	e-mail
Felelős igazgató	Nádoryné Viga Ilona	+36 1 4873030	Ilona.NadoryneViga@dorsum.eu
Szakmai kapcsolattartó	Petre Linda	+36 1 4873030	Linda.Petre@dorsum.eu
Helpdesk		+36 1 4873030	mak_support@dorsum.eu
Szerződéses ügyek	Petre Linda	+36 1 4873030	Linda.Petre@dorsum.eu

Hibajegykezelő rendszer elérhetősége:

<https://helpdesk.dorsum.eu/>

Egyéb hiba bejelentési csatornák

e-mail: mak_support@dorsum.eu

telefon: +36 1 4873030

Cégfelelős (szakmai kapcsolattartó) közvetlen elérhetősége:

Petre Linda

+36 1 4873030

Linda.Petre@dorsum.eu

Megrendelő részéről:

Megnevezés	Név	Telefon	e mail
Szakmai kapcsolattartó	György Dániel	+36-1-483-8218	gyorgy.daniel@allamkincstar.gov.hu
IT kapcsolattartó	Koczián Zoltán	+36-1-452-8874	koczian.zoltan@allamkincstar.gov.hu
Pénzügyi elszámolási kapcsolattartó	Haibach Katalin	+36 1 327 3585	haibach.katalin@allamkincstar.gov.hu

Hibabejelentések tételére jogosult személyek:

MANTIS Hibajegykezelő rendszerhez jogosultsággal rendelkező munkatársak.

Megrendelő részéről teljesítésigazolók:
--

Név: Dr. Borbély László András	Név: Kállay György Kristóf
Cím: 1054, Budapest, Hold u. 4.	Cím: 1054, Budapest, Hold u. 7.
Telefon: +3613273653	Telefon: +3614889505
E-mail: borbely.laszlo.andras@allamkincstar.gov.hu	
E-mail: kallay.kristof@allamkincstar.gov.hu	



Magyar
Államkincstár

2017 88



A szerződés tárgya:

„Pénzügyi kereskedési és számlavezetési rendszer üzemeltetési támogatása, rendszerkövetése, és felhasználói licenzek beszerzése”