

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

8634/2021/TS

Meglévő egyetemi SAP szoftverlicenck megújítása, valamint kapcsolódó terméktámogatási szolgáltatások beszerzése

tárgyban

amely egyrészről a

Debreceni Egyetem

székhely: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.
intézményi azonosító: FI17198
adószám: 15329750-4-09
csoport adóazonosító szám: 17782218-5-09
közösségi adószám: HU17782218
bankszámlaszám: 10034002-00282871-000000000
képviseli: Prof. Dr. Bács Zoltán kancellár

mint megrendelő, a továbbiakban **Megrendelő,**

másrészről a

T-Systems Magyarország Zrt.

székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36.
cégjegyzékszám: 01-10-04485
adószám: 12928099-2-44
bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003
képviseli: Makai István értékesítési igazgató és Barta László
kompetenciaközpont vezető,

NTT DATA Business Solutions Kft.

székhely: 1117 Budapest, Neumann János u. 1. Infopark A. ép. fszt.
cégjegyzékszám: 01-09-363811
adószám: 10960273-2-43
bankszámlaszám: 13100007-02075050-01923484
képviseli: Földháziné Szakács Zsuzsanna és Németh Róbert ügyvezetők,

mint vállalkozó, a továbbiakban **Vállalkozó,**

együttesen mint **Felek** között jött létre az alulírt napon és helyen az alábbi feltételek mellett.

I. A SZERZŐDÉS HÁTTERE ÉS ELŐZMÉNYEI

Felek rögzítik, hogy a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Beszerző) által EKR000821762020 szám alatt, a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó Érintett Szervezetek részére a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) és 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 (a továbbiakban: DKÜ

rendelet) alapján „A 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó érintett szervezeteknél meglévő SAP szoftverlicencek megújítása, bővítése, kiegészítése és kapcsolódó terméktámogatási szolgáltatások teljesítése” tárgyban lefolytatott keretmegállapodás megkötésére irányuló eljárás eredményeképpen a Beszerző és Vállalkozó között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: KM), amelynek adatai az alábbiak:

KM azonosítószáma: DKM01SLIC20

KM aláírásának dátuma: 2021. 02. 10.

KM időbeli hatálya: 2023.02.09.

KM keretösszege: 14.800.000.000 Ft

Megrendelő a keretmegállapodásos eljárás 2. szakasza keretében verseny újranyitást hajtott végre „DEK-1014 Meglévő egyetemi SAP szoftverlicencek megújítása, valamint kapcsolódó terméktámogatási szolgáltatások beszerzése” tárgyban, amely során a nyertes ajánlattevő Vállalkozó lett.

Vállalkozó, jelen szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy ismeri és a szerződés teljesítése során figyelembe veszi, elfogadja és betartja a jelen szerződés tárgyát, annak megvalósítását érintő valamennyi jogszabályt, az egyébként rá vonatkozó etikai normákat, valamint a KM-ben és a közbeszerzési dokumentációja részét képező műszaki leírásban foglaltakat.

II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA, IDŐTARTAMA

1. Jelen szerződés (a továbbiakban: Szerződés) Megrendelő beszerzési igényének megvalósítására jött létre a KM alapján történt verseny újranyitás eredményeképpen. Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja az 1. sz. mellékletben lévő Megrendelt szolgáltatás- és árlistában nevesített elemekből álló szolgáltatások nyújtását a 2. sz. mellékletet képező Műszaki leírásban meghatározott követelményeknek megfelelően.
2. A Szerződés tárgya az országosan kiemelt termékekre vonatkozó állami normatívákról szóló 14/2012. (VI.8.) NFM utasítás 4. mellékletében szereplő
 - a. 0201000000 besoroló azonosító számú Szoftverrendszerek és elemeik, valamint az ahhoz tartozó
 - b. 0290000000 besoroló azonosító számú Szoftverekhez kapcsolódó szolgáltatásoktermékkörökből a Műszaki leírás (2. számú melléklet) alapján meghatározott szolgáltatások beszerzése.
3. A Szerződés keretein belül Vállalkozó által nyújtott szolgáltatások:
 - a. az SAP rendszerek szoftver üzemeltetésének támogatása (a továbbiakban „A” feladat),
 - b. az SAP szoftvergyártó karbantartási szolgáltatásainak folytatólagos biztosítása (a továbbiakban „B” feladat),
 - c. az SAP rendszerek módosítása és kapcsolódó tevékenységek végzése (a továbbiakban „C” feladat).

A Vállalkozó által teljesítendő szolgáltatásoknak teljes körűen meg kell felelniük a Műszaki leírásban (2. számú melléklet) meghatározott követelményeknek.

Felek rögzítik, hogy a Szerződés keretében Vállalkozó szoftver üzemeltetés támogatási feladatokat végez, a szükséges hardver infrastruktúra üzemeltetés biztosítása Megrendelő feladata és felelőssége.

Vállalkozónak jogszabálykövetés rendszerben való átvezetését Megrendelő erre vonatkozó bejelentése („A” feladat esetén) vagy megrendelése („C” feladat esetén) alapján kell végeznie, Vállalkozót semmilyen felelősség nem terheli azzal összefüggésben, hogy Megrendelő valamely jogszabályi változás követését nem vagy későn jelenti be vagy rendeli meg.

4. Az „A” és „B” feladatok végzését Vállalkozó köteles megkezdeni 2021. május 1-től - amennyiben a Szerződés aláírására ennél később kerül sor, úgy a Szerződés mindkét fél általi aláírásának napjától - és a feladatvégzést a megkezdés hónapját követő 17. hónap végéig folyamatosan teljesíteni.
5. A „C” feladat esetén Vállalkozó köteles elvégezni a 2021. május 1-től - amennyiben a Szerződés aláírására ennél később kerül sor, úgy a Szerződés mindkét fél általi aláírásának napjától - kezdődő és a megkezdés hónapját követő 17. hónap végéig tartó időszakban a Megrendelő által lehívott és kiegészítő megállapodásban rögzített feladatokat. A feladatok teljesítésének is meg kell történnie az előző mondatban meghatározott időszakban.
6. A Szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi a verseny újranyitás összes dokumentuma annak ellenére is, hogy egy részük fizikailag nem került csatolásra a Szerződés törzsszövegéhez.
7. Az „A” feladat keretében nyújtott szoftver üzemeltetés támogatási szolgáltatások szerződésszerű teljesítéséért Vállalkozó havonta jogosult üzemeltetés támogatási fix díjazásra minden egyes teljesített naptári hónap után. A fix díjazás adott hónapban fedezetet nyújt az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatások közül az ügyfélkapcsolati tevékenységre, a szoftvergyártó karbantartási szolgáltatásainak közvetítésére és átlagban havi 2 db adott típusú alapvető üzemeltetés támogatási bejelentés kezelésére, valamint - megrendelői igény esetén - mindegyik típusú kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatásból egy igénybe vételére. Ezen felül Megrendelő kifizeti az esetleges többlet igénybevételt.
 - a. Az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó bejelentések elszámolása akkor történik, amikor a Szerződés bármilyen okból hatályát veszti. Felek ezen elszámolási időszak végén meghatározzák, hogy az adott időszakban ténylegesen hány megrendelői bejelentés kezelése történt meg. Ha az elszámolási időszakban ténylegesen kezelt bejelentések száma meghaladja a fix díjazás keretében kezelendő bejelentések számát, akkor Megrendelő kifizeti Vállalkozónak az elszámolási időszak keretszámát meghaladó - 18 hónapos elszámolási időszak esetén a 36. bejelentést követő - bejelentések kezelését az ezekhez felhasznált szakértői óraszámok alapján. A

kezelt bejelentések számításánál figyelembe vételre nem kerülő bejelentés típusok felsorolását a 2. számú melléklet (Műszaki leírás) 1. fejezete tartalmazza.

- b. Adott hónapban bármelyik típusú kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás esetén a második és további igénybevételek szerződésszerű teljesítését követően Vállalkozó díjazásra jogosult a bejelentésekre fordított tanácsadói óraszámok alapján.

8. A „B” feladat keretében végzett szoftvergyártói támogatási szolgáltatások szerződésszerű biztosításáért Vállalkozó havonta díjazásra jogosult minden egyes teljesített naptári hónap után.

9. A „C” feladat esetén Vállalkozó az adott megrendelés teljesítését követően díjazásra jogosult az erről készült kiegészítő megállapodásban meghatározott szakértői óraszámok alapján.

10. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelőnek nincs előre vállalt beszerzési kötelezettsége az 1. számú mellékletben szereplő, maximálisan igénybe vehető szolgáltatásérték teljes egészére. Felek rögzítik, hogy Megrendelő a II.3. pontban foglalt feladatokkal kapcsolatban az 1. számú mellékletben rögzített:

- a. kötelezően igénybe vételre kerülő szolgáltatások értékének időarányos 100%-ára, és
- b. a maximálisan igénybe vehető szolgáltatásérték időarányos 60%-ára

vállal igénybe vételi kötelezettséget. Megrendelő külső és belső működési környezetének jelenlegi változékonyságából fakadóan ugyanis előre nem látható a Szerződés futamideje alatt ténylegesen felmerülő támogatási igények nagysága (pl. jogszabályváltozás miatt szükségessé váló rendszer módosítások száma, komplexitása). Megrendelő az időarányos igénybe vételi kötelezettséget úgy számítja ki, hogy az adott szolgáltatásértéket elosztja a Szerződés maximális időtartama napjainak számával és szorozza a Szerződés tényleges időtartama napjainak számával.

III. FELEK KÖTELEZETTSÉGEI

1. A teljesítés helye Megrendelő telephelye (4028 Debrecen, Kassai út 26.).
2. Vállalkozó köteles a Szerződés II.3. pontjában rögzített tevékenységek elvégzésére a Szerződésben és mellékleteiben meghatározott mennyiségben, minőségben és időpontban.
3. Vállalkozó köteles Megrendelő számára a közbeszerzési dokumentumokban, valamint az ajánlatában meghatározott követelményeknek megfelelő tartalmú és minőségű szolgáltatást nyújtani.
4. Vállalkozó köteles a Megrendelő számára rendeltetésszerű használatra alkalmas megoldásokat biztosítani és a szakmai szabályoknak megfelelni. Vállalkozó továbbá köteles a Szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás rendeltetésszerű használatához szükséges valamennyi információt, tájékoztatást, dokumentációt, útmutatót, okiratot átadni.

5. Vállalkozónak (vagy a teljesítésbe bevont alvállalkozójának) a Szerződés időtartama alatt megfelelő létszámú és képzettségű személyi állománnyal kell rendelkeznie, amely biztosítja a szerződéses kötelezettségeinek folyamatos, ütemezett, magas szakmai színvonalú és egyenletes minőségű teljesítését.
6. A kapcsolódó terméktámogatási szolgáltatás teljesítéséhez magyar nyelvtudás szükséges, amennyiben a Vállalkozó szakembere nem rendelkezik magyar nyelvtudással, ebben az esetben a szaktolmács biztosítása a Vállalkozó kötelezettsége és költsége.
7. Vállalkozó kijelenti, hogy rendelkezik, illetve vállalja, hogy a Szerződés hatálya alatt mindvégig rendelkezni fog a szerződésszerű teljesítés érdekében végzett tevékenysége folytatásához szükséges összes engedéllyel, képességgel. A Szerződés szerint teljesített szolgáltatásoknak a Szerződés teljes időtartama alatt meg kell felelniük a vonatkozó magyar és európai uniós jogi szabályozásnak. Vállalkozó szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges valamennyi engedély beszerzése Vállalkozó kötelezettsége és költsége. Vállalkozó szavatolja, hogy a kapcsolódó szolgáltatások tekintetében a szükséges szerzői jogokkal rendelkezik, Megrendelő felhasználási jogának megszerzését és egyéb megszerzését, illetve jogainak zavartalan gyakorlását harmadik személy joga nem akadályozza, illetve korlátozza.
8. Vállalkozó kijelenti, hogy rendelkezik a szolgáltatás nyújtásához VAR Partneri szerződéssel, továbbá Sell Authorization és/vagy Product Authorization és Support Authorization feljogosítással, vagy a nyertes ajánlata tekintetében egyenértékű jogosultságokkal (a továbbiakban: partneri megfelelés). Vállalkozó kijelenti, hogy a partneri megfelelést a Szerződés időbeli hatálya alatt mindvégig biztosítja.
9. Vállalkozó köteles a „C” feladat körébe tartozó megrendelői igényre vonatkozóan első lépésben indikatív szakmai ajánlatot, majd - ha a Megrendelő igénye továbbra is fennáll, akkor - második lépésben ajánlati kötöttséggel terhelt (hivatalos) ajánlatot készíteni és benyújtani. A Felek rögzítik, hogy alvállalkozó ajánlatot nem adhat.
10. Vállalkozó felelőssége a munkavégzés olyan megszervezése, amely biztosítja a munka gazdaságos és gyors befejezését.
11. Vállalkozó köteles egyeztetni a Megrendelővel és iránymutatásai szerint eljárni. Az utasítás nem terjedhet ki a munka megszervezésére, de Megrendelő azonban jogosult erre javaslatot tenni. Amennyiben Megrendelő ragaszkodik a munka megszervezésére vonatkozó javaslatához, Vállalkozó követheti ezt a javaslatot, ebben az esetben azonban Vállalkozó nem felel azokért az eseményekért, mulasztásokért vagy késedelemért, amelyek a Megrendelő javaslatának követése nyomán álltak elő. Amennyiben Megrendelő nem tesz javaslatot a munka megszervezésére, úgy Vállalkozó az adott, jelen Szerződés keretében ellátandó bármely feladat határidőre való teljesítéséért felelősséggel tartozik.
12. Ha Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre Vállalkozó köteles őt figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felel. Ha azonban

Megrendelő a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, Vállalkozó a Szerződéstől ezért nem állhat el, hanem az adott feladatot Megrendelő kockázatára és felelősségére az utasítás szerint köteles elvégezni, amennyiben Megrendelő az utasítást írásban is megerősítette. Megrendelő nem adhat, Vállalkozó pedig nem teljesíthet olyan utasítást, amely jogszabályba vagy a Szerződésbe ütközik, illetve más életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti.

13. Vállalkozó köteles Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a szolgáltatás eredményességét vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felel. Az értesítés szóban és írásban történik a Felek által kijelölt kapcsolattartók között.
14. Megrendelő a munkát – Vállalkozó indokolatlan zavarása nélkül – a teljesítés során bármikor ellenőrizheti. Vállalkozó nem mentesül a felelősség alól, ha Megrendelő az ellenőrzést elmulasztotta, vagy nem megfelelően végezte el, kivéve a megrendelői tesztelésnek azokat az eseteit, amelyeket a tesztelés körülményei miatt csak a Megrendelő tud megfelelően elvégezni. Az ilyen, kivételt képező eseteket Vállalkozó jelzi a Megrendelőnek a tesztelésre való átadáskor.
15. Amennyiben Vállalkozó kötelezettsége teljesítéséhez vagy joga gyakorlásához más személy közreműködését veszi igénybe, az igénybevett személy magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.
16. Megrendelő köteles a Szerződés II.3. pontjában meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről a tőle elvárható támogatást megadni, mely jelenti a Vállalkozó által a Szerződés teljesítéséhez igényelt információk megadását, saját szakembereinek, valamint a szükséges infrastruktúrának és elérhetőségének a biztosítását.
17. Megrendelő köteles Vállalkozó számára az SAP rendszerekhez (a BW és a BW/4HANA rendszerek kivételével) hozzáférést biztosítani a szolgáltatások elvégzéséhez szükséges mértékig. Köteles továbbá a távoli hozzáférés lehetőségét Vállalkozó (beleértve annak előzetesen rögzített alvállalkozóját) részére a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges mértékben térítésmentesen biztosítani.
18. A Szerződés teljesítése során mindkét Fél biztosítja a Szerződésben vagy mellékleteiben külön nem nevesített, de saját érdekkörébe tartozó és a teljesítéshez szükséges eszközöket, és feladatok elvégzését. Amennyiben kérdésessé válik, hogy az adott feladat elvégzése, illetve eszköz biztosítása melyik Fél kötelessége, Felek kötelesek erről egyeztetni.
19. Amennyiben Megrendelő valamely olyan kötelezettségét nem teljesíti, amely szükséges ahhoz, hogy Vállalkozó a rá irányadó kötelezettségeket a Szerződésben foglaltak szerint teljesíteni tudja, úgy Vállalkozó mindaddig mentesül az esetleges szerződésszegés (pl. késedelem, hibás teljesítés, szolgáltatási szint sértés stb.) következményei alól, amíg Megrendelő nem teljesíti megfelelően a rá vonatkozó kötelezettségeket.

IV. A TELJESÍTÉS SZABÁLYAI

1. Az „A” feladat keretében nyújtott szoftver üzemeltetés támogatási szolgáltatások esetén az alábbiak szerint történik a teljesítések igazolása.
 - a. Vállalkozó minden teljesítéssel érintett naptári hónapról tevékenységi kimutatást állít ki havonta utólag a hónap utolsó napját követő 5 munkanapon belül. A kimutatás tételesen tartalmazza az adott időszakban kapott alapvető és kiegészítő üzemeltetés támogatási bejelentéseket. Ezek közül Vállalkozó megjelöli azokat az alapvető üzemeltetés támogatási bejelentéseket, amelyek esetén az elszámolási időszak végén majd vizsgálni szükséges, hogy az elvégzésükre fedezetet nyújtott-e az átalánydíjazás. Továbbá Vállalkozó megjelöli a kiegészítő üzemeltetés támogatási bejelentések közül minden egyes szolgáltatástípus esetén az adott hónapban történt második és további bejelentést. Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban foglaltakat, és az alapján teljesítésigazolást állít ki a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 135. §-ában foglaltak szerint.
 - b. Vállalkozó a szerződés időtartamának utolsó napját követő 5 munkanapon belül tevékenységi kimutatást állít ki azokról az alapvető üzemeltetés támogatási bejelentésekről, amelyeket már nem fedez az elszámolási időszak hónapjai után fizetett átalánydíjazás (havi fix díjak). A tevékenységi kimutatás mellékletét képezik a keretszámot meghaladó bejelentések kezelésének munkalapjai, amelyek tartalmazzák az elvégzett tevékenységeket és az ehhez felhasznált szakértői óraszámot. Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban foglaltakat, és az alapján teljesítésigazolást állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.
 - c. A kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások esetén adott hónapban minden egyes szolgáltatás típusnál a második és további igénybe vételekre vonatkozóan a teljesítést követően történik a teljesítések igazolása. Vállalkozó az elvégzett munkáról tevékenységi kimutatást készít a teljesítést követő 5 munkanapon belül. A tevékenységi kimutatás mellékletét képezik az elvégzett feladatokról készült munkalapok, amelyek tartalmazzák az elvégzett tevékenységeket valamint az ehhez felhasznált szakértői óraszámot. Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban foglaltakat, és az alapján teljesítésigazolást állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.
2. Vállalkozó az „A” feladathoz kapcsolódó tevékenységi kimutatásokat a bejelentés kezelő rendszerben nyilvántartott bejelentések adatai alapján készíti el.
3. A „B” feladat esetén minden teljesítéssel érintett naptári hónapra vonatkozóan havonta utólag történik a teljesítések igazolása. Vállalkozó tevékenységi kimutatást állít ki az adott hónap utolsó napját követő 5 munkanapon belül, amely melléklete tartalmazza a rendelkezésre álló legfontosabb szoftvergyártói karbantartási szolgáltatásokat. Továbbá Vállalkozó nyilatkozatot állít ki, hogy az adott hónap végén Megrendelő jogosult a 2. számú melléklet (Műszaki leírás) 2. fejezetében részletezett SAP licenc állományára vonatkozóan az „Enterprise Support” licenc karbantartási szolgáltatások igénybevételére a szoftver gyártójának rendszerében. Megrendelő megvizsgálja a tevékenységi kimutatásban és a nyilatkozatban foglaltakat, és az alapján teljesítésigazolást állít ki a Kbt. 135. §-ában foglaltak szerint.

4. A „C” feladat keretében Megrendelő igényére Vállalkozó indikatív szakmai ajánlatot készít, ami tartalmazza a tervezett rendszermódosítás és kapcsolódó feladatok tartalmát, a megvalósításhoz szükséges szakértői óraszámot, valamint elvégzésének tervezett időtartamát munkanapokban megadva. A szakmai ajánlat ismeretében Megrendelő dönthet úgy, hogy
 - a. a szakmai ajánlat alapján kéri az ajánlati kötöttséggel terhelt (hivatalos) ajánlat megküldését,
 - b. a KM-ből - összeghatártól függően közvetlen megrendeléssel vagy verseny újranyitással - szerzi be az igényelt szolgáltatást az igényének jobban megfelelő megoldás biztosítása érdekében,
 - c. önállóan saját megoldást ad az igényére,
 - d. eltekint az igényétől, nem valósítja meg.
5. Ha Megrendelő elfogadja a „C” feladat keretében kapott hivatalos ajánlatot, akkor a Felek a rendszermódosítás - és a kapcsolódó feladatok - elvégzéséről a Szerződésre hivatkozó kiegészítő megállapodást kötnek, és ebben szabályozzák a teljesítés - jelen Szerződésben nem szabályozott – részleteit, így különösen a teljesítés határidejét, a feladat részletes meghatározását, illetve a feladat elvégzéséért járó ellenszolgáltatás összegét.
6. Vállalkozó a „C” feladat keretében nyújtott szolgáltatást akkor jelenthet készre, és erről tevékenységi kimutatást akkor állíthat ki, ha a szükséges tevékenységeket, beállításokat elvégezte, tesztelte, az ezzel kapcsolatos alábbi dokumentációt rendelkezésre bocsátotta, a rendszermódosítás megfelelő működését a tesztrendszerben biztosította, valamint a megrendelői tesztelés során esetlegesen feltárt hibákat kijavította és megfogalmazott észrevételeket átvezette:
 - a. szakmai tartalom, koncepcióterv,
 - b. specifikáció,
 - c. elvégzett tesztek jegyzőkönyvei,
 - d. használati útmutató.

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

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

7. Megrendelő köteles a tevékenységi kimutatás és egyéb kapcsolódó dokumentumok alapján a Kbt. 135. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a teljesítés elismeréséről vagy az elismerés megtagadásáról írásban nyilatkozni, legkésőbb a tevékenységi kimutatás kézhezvételétől számított 15 napon belül. A teljesítésigazolás Megrendelő általi aláírása igazolja Vállalkozó szerződés szerinti teljesítését.

8. A teljesítés igazolására (illetve a teljesítés megtagadására) Megrendelő részéről a kapcsolattartó jogosult.
9. Megrendelő a teljesítés igazolása ellenére kifejezetten fenntartja a jogát a Vállalkozó hibás teljesítéséből eredő igényei érvényesítésére.

V. SZERZŐDÉSES ÁRAK, FIZETÉS

1. A Szerződés hatálya alá tartozó szolgáltatások díjainak meghatározása az alábbi pontokban foglaltak szerint történik az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses áron.
2. Az „A” feladat keretében az üzemeltetés támogatási szolgáltatások nyújtásáért Megrendelő minden naptári hónap után, havonta utólag fix összegű díjazást fizet, ami az 1. számú mellékletben szereplő *SLIC20_SZOLG25 - SLIC20 terméktámogatás - Átalánydíjas 5*8 óra (100-500 közötti felhasználó)* díjtétel 1 havi összege.
3. Az „A” feladat keretében az alapvető üzemeltetési szolgáltatások esetében az elszámolási időszakban rendelkezésre álló keretszámon túli bejelentések kezelésének díja az ezekhez igénybevett szakértői óraszámoknak és az 1. számú mellékletben szereplő szakértői óradíjaknak a szorzata, amelyek közül az alábbi típusúak alkalmazhatók:
 - a. *SLIC20_SZOLG08 - SLIC20 vezető bázis technológia tanácsadó (Terméktámogatás - telepítés),*
 - b. *SLIC20_SZOLG10 - SLIC20 vezető modul tanácsadó (Terméktámogatás - konfigurálás),*
 - c. *SLIC20_SZOLG12 - SLIC20 fejlesztő (Terméktámogatás - konfigurálás).*

Egy bejelentésre Megrendelő azonban összesen maximum 24 óra elszámolását ismeri el. Az elszámolás akkor történik, amikor a Szerződés bármilyen okból hatályát veszti.

4. Az „A” feladat keretében Vállalkozó díjazása az adott hónapban megtartott második és további videó konferenciáért (kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás) az igénybe vett szakértői óraszámok és a szakértői óradíjak alapján határozódik meg. Vállalkozó minden egyes - a videó konferencián résztvevő - szakértője esetén az óraszám a videó konferencia időtartama egész órára kerekítve a kerekítés általános szabályai szerint. Ha a videó konferencia időtartama 1 óránál rövidebb, akkor 1 órával kell számolni. Minden egyes szakértő esetén meghatározásra kerül az igénybe vett óraszámnak és a szakértői óradíjának a szorzata, majd ezek összegzésével adódik a videó konferencia megtartásáért járó díjazás. A számításnál az alábbi, 1. számú mellékletben szereplő szakértői óradíjak alkalmazhatók:
 - a. *SLIC20_SZOLG08 - SLIC20 vezető bázis technológia tanácsadó (Terméktámogatás - telepítés),*
 - b. *SLIC20_SZOLG10 - SLIC20 vezető modul tanácsadó (Terméktámogatás - konfigurálás),*
 - c. *SLIC20_SZOLG12 - SLIC20 fejlesztő (Terméktámogatás - konfigurálás).*

5. Az „A” feladat keretében Vállalkozó díjazása az adott hónapban a szakértője által - Megrendelő telephelyén vagy virtuálisan - megtartott második és további egész napos konzultációért (kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás) az igénybe vett 8 szakértői órának és a szakértő óradíjának a szorzataként adódik. A számításnál az alábbi, 1. számú mellékletben szereplő szakértői óradíjak alkalmazhatók:
- a. SLIC20_SZOLG08 - SLIC20 vezető bázis technológia tanácsadó (Terméktámogatás - telepítés),
 - b. SLIC20_SZOLG10 - SLIC20 vezető modultanácsadó (Terméktámogatás - konfigurálás),
 - c. SLIC20_SZOLG12 - SLIC20 fejlesztő (Terméktámogatás - konfigurálás).
6. Az „A” feladat keretében Vállalkozó díjazása az adott hónapban teljesített második és további rendkívüli munkavégzésért (kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás) az igénybe vett szakértői óraszámok és a szakértői óradíjak alapján határozódik meg. Vállalkozó minden egyes - a rendkívüli munkavégzésben résztvevő - szakértője esetén az óraszám a munkavégzésének időtartama egész órára kerekítve a kerekítés általános szabályai szerint azzal, hogy ha a rendkívüli munkavégzés tényleges időtartama 1 óránál rövidebb, akkor 1 órával kell számolni. Minden egyes szakértő esetén meghatározásra kerül a teljesített óraszámának és a szakértői óradíjának a szorzata, majd ezek összegzésével adódik a rendkívüli munkavégzésért járó díjazás. A számításnál az alábbi, 1. számú mellékletben szereplő szakértői óradíjak alkalmazhatók:
- a. SLIC20_SZOLG08 - SLIC20 vezető bázis technológia tanácsadó (Terméktámogatás - telepítés),
 - b. SLIC20_SZOLG10 - SLIC20 vezető modultanácsadó (Terméktámogatás - konfigurálás),
 - c. SLIC20_SZOLG12 - SLIC20 fejlesztő (Terméktámogatás - konfigurálás).
 - d. SLIC20_SZOLG22 - SLIC20 munkaidőn túli munkavégzés felára (telepítés, konfigurálás, migráció, bevezetés, integráció esetén)
 - e. SLIC20_SZOLG23 - SLIC20 munkaszüneti napon történő munkavégzés felára (telepítés, konfigurálás, migráció, bevezetés, integráció esetén)

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

7. A „B” feladat esetén az SAP licencekre vonatkozó szoftvergyártói karbantartási szolgáltatáscsomag biztosításáért Megrendelő minden naptári hónap után, havonta utólag fizet díjazást az 1. számú mellékletben szereplő alábbi díjtételek alapján a következő megbontásban¹:
- a. az SAP gazdálkodási rendszer esetén a 7003650 - SAP Enterprise Support (SAP integrált gazdálkodási rendszer) díjtétel alapján az első naptári hónap után 32 854 db-ra, a követő naptári hónapok után egyenként (az utolsó kivételével) 16 427 db-ra, az utolsó naptári hónap után pedig a fennmaradó 16 435 db-ra eső összeget,

¹ A Szerződés V.7. pont a., b. és c. alpontjaiban rögzített, első naptári hónapra vonatkozó díjazás tartalmazza a szoftvergyártói támogatáscsomag folytatólagos szolgáltatás igénybevételi kötelezettségének többlet díját is (a KM szakmai mellékletét képező Általános Üzleti feltételek Szoftverlicenc- és támogatási szerződés SAP Hungary Kft. című dokumentum 11.9 pontja alapján).

- b. az SAP BW/4HANA adattárház esetén a 7003650 - SAP Enterprise Support (SAP BW/4HANA adattárház rendszer) díjtétel alapján az első naptári hónap után 29 532 db-ra, a követő naptári hónapok után egyenként (az utolsó kivételével) 14 766 db-ra, az utolsó naptári hónap után pedig a fennmaradó 14 760 db-ra eső összeget,
 - c. az SAP BW adattárház esetén a 7003650 - SAP Enterprise Support (SAP BW adattárház rendszer) díjtétel alapján az első naptári hónap után 1 020 db-ra, a követő naptári hónapok után egyenként (az utolsó kivételével) 510 db-ra, az utolsó naptári hónap után pedig a fennmaradó 505 db-ra eső összeget.
8. A „C” feladat keretében az SAP rendszer módosításáért és a kapcsolódó tevékenységek végzéséért Megrendelő a kiegészítő megállapodásban meghatározott díjazást fizeti, ami a kiegészítő megállapodásban szereplő szakértői óraszámok és az 1. számú mellékletben szereplő szakértői óradíjak szorzatának összegeként adódik. A szakértői óradíjak közül az alábbiak alkalmazhatók:
- a. SLIC20_SZOLG33 - SLIC20 felmérési, tervezési tanácsadási szolgáltatás
 - b. SLIC20_SZOLG34 - SLIC20 folyamat kialakítási tanácsadási szolgáltatás
 - c. SLIC20_SZOLG35 - SLIC20 kivitelezés tanácsadási szolgáltatás
 - d. SLIC20_SZOLG36 - SLIC20 testreszabási, paraméterezési tanácsadási szolgáltatás
 - e. SLIC20_SZOLG37 - SLIC20 integrációs tanácsadási szolgáltatás
 - f. SLIC20_SZOLG38 - SLIC20 tesztelési tanácsadási szolgáltatás
 - g. SLIC20_SZOLG39 - SLIC20 dokumentálási tanácsadási szolgáltatás
 - h. SLIC20_SZOLG40 - SLIC20 adatfeltöltési, migrációs tanácsadási szolgáltatás
 - i. SLIC20_SZOLG41 - SLIC20 betanítási tanácsadási szolgáltatás
 - j. SLIC20_SZOLG42 - SLIC20 oktatási tanácsadási szolgáltatás
 - k. SLIC20_SZOLG43 - SLIC20 oktatási anyag készítési tanácsadási szolgáltatás
9. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy a Szerződés V.2.-V.8. pontjaiban meghatározott díjtételek alapján számolt vállalkozói díj fedezetet nyújt Vállalkozó valamennyi, jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges díj és költségigényére, azaz a vállalkozói díj magában foglal minden költséget, kiadást, amely a completeességhez és a hibátlan teljesítéshez szükséges. A megajánlott nettó szerződéses ár tartalmazza a szolgáltatások nyújtásával összefüggő valamennyi költséget és kiadást (adót, díjat, jogdíjat, illetéket, vámot és egyéb terhet), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a beszerzési díjat és a szoftverlicenc-gazdálkodási díjat.
10. A beszerzési díj és a szoftverlicenc-gazdálkodási díj mértékének, fizetési módjának és esedékességének meghatározására a KM V. fejezetében és a DKÜ rendelet 13-14. §-aiban foglalt rendelkezések az irányadók.
11. A szolgáltatások ára tartalmazza a jótállással és a szavatossággal összefüggésben felmerülő valamennyi költséget és ellenértéket.

12. Megrendelő a Kbt. 142. §-ában foglaltak szerint köteles dokumentálni és ellenőrizni Vállalkozó szerződéses kötelezettségeinek teljesítését.
13. Vállalkozó köteles a számlát a teljesítésigazolás átvételétől számított 8 (nyolc) napon belül kiállítani, és a Megrendelő részére eljuttatni. A számlán csak a hivatkozott KM hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek. Megrendelő a számlát nem köteles befogadni, és a Szállító értesítése mellett a számlát a fizetési határidő szempontjából be nem nyújtottnak tekintheti, ha a számla nem felel meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, vagy ha az teljesítésigazolás hiányában kerül benyújtásra.
14. Felek rögzítik, hogy az elszámolás, számlázás és kifizetés HUF-ban történik.
15. Vállalkozó a számlát az alábbi címre nyújthatja be: Debreceni Egyetem Kancellária, 4002 Debrecen, Pf. 400. (a borítékon a SZÁMLA szó szerepeljen), vagy benyújthat elektronikus számlát, amely megfelel az EN 16931-1:2017 számú európai szabványnak és az Európai Bizottság által e szabványhoz az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett szintaxislistának.
16. Vállalkozónak a számlán fel kell tüntetnie az alábbiakat:
 - a. Megrendelőt a következő adatokkal: Debreceni Egyetem, 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.,
 - b. a Szerződés iktatószámát, nyilvántartási számát, valamint tárgyát,
 - c. a nyújtott szolgáltatások megnevezését, SZJ számát,
 - d. fizetési határidőként 30 napot,
 - e. a bankszámlaszámot, a bank nevét valamint az adószámot,
 - f. a „számla” elnevezést.

Megrendelő felhívja a figyelmet, hogy csoportos általános forgalmi adó alanynak minősül, így az Áfa tv. 169. § dc) pontja alapján 2020. július 01-től a számlán fel kell tüntetni Megrendelő csoportos adóazonosító számát (17782218-5-09).

Ezek hiányában kiegészítés céljából, valamint a fenti feltételektől eltérő tartalommal kiállított számlát Megrendelő visszaküldheti Vállalkozó részére, amely esetben Megrendelő késedelme kizárt.

17. Vállalkozó a Szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
18. A Szerződés alapján számla kibocsátására kizárólag Vállalkozó jogosult, alvállalkozó, egyéb közreműködő nem számlázhat. A számlán kizárólag a Szerződés hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.
19. A szolgáltatások ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1) és (4), (5), (6) bekezdéseiben, a Ptk. 6:130. §-ában foglaltak, valamint a Kbt. 136. § (1) bekezdésében meghatározott szabályok

szerint, a számla és mellékelt teljesítésigazolás igazolt kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül átutalással magyar forintban történik. A bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a pénzügyintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli.

20. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő csak a Vállalkozó által – a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 167. § (3) bekezdésének, továbbá a Ptk. 6:130. § (1) bekezdésének megfelelően – kiállított számla és a teljesítésigazolás birtokában teljesít kifizetést.
21. Vállalkozó kijelenti, hogy a számlát az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.) 55. §-ában foglalt rendelkezéseknek megfelelően állítja ki. Megrendelő elhalaszthatja a kifizetést, ha a számla kiállítását vagy annak tartalmát bármely okból vitatja. Az ebből eredő viták rendezésére a Feleknek 15 munkanap áll rendelkezésre. Ilyen esetben a fizetési határidőt attól a naptól kell számítani, mikor a Felek rendezték a vitás kérdéseket és pótolták a mulasztásokat.
22. Megrendelő nem esik fizetési késedelembe, ha Vállalkozó nem teljesíti a díjazása iránti igénye érvényesítéséhez a Szerződésben és az irányadó jogszabályokban előírt feltételeket.
23. Vállalkozó köteles a Kbt. 136. § (1) bekezdésében foglaltakat megtartani, azaz:
 - a. Vállalkozó nem fizethet, illetve számolhat el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pontja ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
 - b. Vállalkozó a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi, és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.
24. A Kbt. 136. § (2) bekezdése alapján Megrendelő rögzíti, hogy a külföldi adóilletőségű Vállalkozó köteles a Szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.
25. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a Ptk. 6:155. §-a szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot, valamint a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalányt fizet a Vállalkozónak.
26. Vállalkozó a Szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

VI. EGYÜTTMŰKÖDÉS

1. Felek megállapodnak, hogy együttműködnek a Szerződés rendelkezéseinek

végrehajtása és a végrehajtás módjának, eredményének, minőségének ellenőrzése céljából, valamint a kijelölt kapcsolattartók útján rendszeresen egyeztetnek Vállalkozó szerződésszerű teljesítésének előmozdítása és a felmerülő, tisztázást igénylő kérdések megvitatása érdekében. Gondoskodnak arról, hogy a Felek részéről a közreműködők a hozott döntéseket haladéktalanul megismerjék, és illetékességi körükben a szükséges intézkedéseket megtegyék.

2. A Felek felhatalmazzák a kijelölt kapcsolattartókat, hogy a Szerződés teljesítésével kapcsolatos döntéseknél valamint a tevékenységkimutatások és a teljesítésigazolások aláírásánál a Feleket teljes jogkörrel képviseljék. A kijelölt kapcsolattartók továbbá jogosultak, illetve kötelesek megtenni mindazon műszaki intézkedéseket és nyilatkozatokat, amelyek a Szerződés teljesítéséhez szükségessé válnak, és a Szerződésben valamint mellékleteiben foglaltakkal nem ellentétesek. A kapcsolattartók Szerződésben biztosított jogkörének korlátozása a másik Féllel szemben csak attól kezdve hatályos, amikor a korlátozást vele írásban közölték. A Felek azonnal kötelesek közölni egymásnak a kapcsolattartó személyében történő változást.
3. A kapcsolattartók kötelesek valamennyi közlést, intézkedést és döntést írásban rögzíteni, és egymáshoz haladéktalanul eljuttatni.
4. A Felek által kijelölt kapcsolattartók:

Megrendelő részéről:

név: Dr. Kárpáti Tibor

beosztás: igazgató, Debreceni Egyetem, Kancellária, SAP Kompetencia Központ

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

telefon: +36 30 677-9243

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

Vállalkozó részéről:

név: Péterné Göndics Olga

beosztás: kompetenciaközpont vezető helyettes

cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

telefon: +36 30 530 8154

e-mail: saphelp@t-systems.hu, peterne.gondics.olga@ext.t-systems.hu

VII. TITOKTARTÁS

1. Vállalkozót, minden alkalmazottját, illetve az általa a teljesítésbe bevont alvállalkozókat, egyéb közreműködőket titoktartási kötelezettség terheli a Szerződés teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásukra jutott (vagy birtokukba került), továbbá más módon megismert minden olyan, nem nyilvánosan hozzáférhető, illetve nem közérdekű adat, terv, információ, okmány, dokumentum tartalma

vonatkozásában, amelynek nyilvánosságra hozatala a Megrendelő hivatali, üzleti vagy egyéb titkait sértené.

2. Vállalkozó nem sértheti Megrendelő személyiségi jogait, szerzői jogait, iparjogvédelmi jogait (találmány, szabadalom, védjegy, ipari minta), adótitkait vagy más jogi érdekeit az ajánlat készítési munka során, a helyszíni szemléken, a teljesítés során vagy bármilyen más úton tudomására jutott adatok jogosulatlan felhasználásával, nyilvánosságra hozatalával, vagy illetéktelen személy tudomására hozatalával vagy hozzáférhetővé tételével, vagy bármely más módon. A titoktartási kötelezettség alól jogszabály felmentést adhat. A titoktartásra vonatkozó, a fentiekben leírt kötelezettségvállalása a Szerződés aláírásától időbeli korlátozás nélkül érvényes, és a Szerződés bármely módon történő megszüntetése esetén is fennáll.
3. Vállalkozó a Szerződéssel kapcsolatosan tudomásul veszi:
 - a. az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény 5. § (5) bekezdésében foglaltakat, továbbá a Kormányzati Ellenőrzési Hivatalról szóló 355/2011. (XII. 30.) Korm. rendeletben foglaltakat, azaz az Állami Számvevőszék, illetve a Kormányzati Ellenőrzési Hivatal ellenőrzési jogosultságát, valamint,
 - b. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 26. §-ában és az 1. melléklet, III. 4. pontjában foglaltakat, amelyek alapján a Szerződés lényeges tartalmáról szóló tájékoztatás, illetőleg a nyilvánosságra hozatal még az üzleti titokra való hivatkozással sem tagadható meg.
4. Ezen rendelkezéseknek a vállalkozói alkalmazottak, alvállalkozók, illetve egyéb közreműködők vonatkozásában történő megismertetése, betartatása, illetve a betartatásának ellenőrzése a Vállalkozó kötelessége, illetve felelőssége. A jogosulatlan nyilvánosságra hozatalból származó hátrányok elhárításához, illetve kiküszöböléséhez szükséges költségek – az esetleges titoksértésért fennálló felelősségen túl – a Vállalkozót terhelik, kivéve, ha bizonyítja, hogy a titok megőrzése és megőriztetése tekintetében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

VIII. A SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉS BIZTOSÍTÉKAI

1. Megrendelő és Vállalkozó mentesül a Szerződés megszegésének következményei alól, amennyiben a szerződés szerű teljesítést érdekkörükön kívül álló, előre nem látható elháríthatatlan esemény, cselekmény, fizikailag vagy más módon gátolja. A Felek ilyen vis maior eseménynek tekintik különösen a természeti és más katasztrófákat (pl. villámcsapás, földrengés, árvíz, tűzvész, robbanás, járvány), a háborús vagy más konfliktusokat (zendülés, rendzavarás, zavargások, forradalom, államcsíny, polgárháború, terrorcselekmények), az embargót stb.
2. A vis maiorra hivatkozó Felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis maior események

közvetlen összefüggésben állnak tevékenységével, illetve, hogy a vis maior események szerződésszerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén nem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.

3. Amennyiben a Szerződés feltételeinek vagy rendelkezéseinek bármelyik Fél által történő teljesítése vis maiornak minősülő okból részben vagy egészben lehetetlenné válik, a másik Fél írásban történő értesítésével a Szerződés vis maiorral érintett részeinek teljesítése az akadályozottság megszűntéig felfüggeszthető.
4. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 napot, Megrendelőnek jogában áll a Szerződést írásban felmondani, vagy ha a Szerződés felbontása lehetséges, a Szerződéstől írásbeli jognyilatkozattal elállni. Ez esetben mindkét Fél maga viseli a vis maior miatt felmerült kárát.
5. A teljesítésben akadályozott Fél köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az akadályoztatást megszüntesse.
6. Vállalkozó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a teljesítések neki felróható okból történő késedelve, hibája vagy meghíúsulása esetén kötbérfizetési kötelezettség terheli, azaz a Felek ezen esetekre kötbért kötnek ki. A kötbérek – a Ptk. 6:186. § (1) bekezdésének megfelelően – abban az esetben érvényesíthetők, ha a Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős, megszegi a Szerződést.
7. Vállalkozó késedelmes teljesítés esetén késedelmi kötbért köteles fizetni az alábbiak szerint.
- 7.1. Az „A” feladat esetén a késedelmi kötbér alapja az SAP rendszerek üzemeltetésének támogatására vonatkozó adott havi fix nettó átalánydíj, a kötbér mértéke:
 - a) nagyon magas és magas prioritású hiba valamint rendkívüli munkavégzés esetén, a késedelem 1-10. órája alatt óránként 0,5%, a késedelem 11. órájától óránként 1%,
 - b) közepes és alacsony prioritású hiba, egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladat, szoftvergyártó szolgáltatásának közvetítése, videó konferencia valamint szakértői konzultáció esetén, a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1%.

A késedelmi kötbér maximális mértéke 20%. Adott hónap esetén csak egy késedelmi kötbér számítható fel.

- 7.2. A „B” feladatnál, az igényelt szoftvergyártói karbantartási szolgáltatáscsomag rendelkezésre állásának késedelmes teljesítése esetén a késedelmi kötbér alapja a rendszerek után adott hónapra fizetett nettó havidíjak összege, a kötbér mértéke pedig a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1%. A késedelmi

kötbér maximális mértéke 20%.

- 7.3. A „C” feladat keretében, a megrendelt rendszer módosítás késedelmes teljesítése esetén a késedelmi kötbér alapja a késedelemmel érintett rendszermódosítás nettó ellenértéke, a késedelmi kötbér mértéke pedig a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1%. A késedelmi kötbér maximális mértéke 20%.
8. Vállalkozó hibás teljesítése esetén hibás teljesítési kötbért köteles fizetni az alábbiak szerint.
- 8.1. Az „A” feladatnál, megrendelői bejelentés hibás teljesítése esetén a hibás teljesítési kötbér alapja az SAP rendszerek üzemeltetésének támogatására vonatkozó adott havi fix nettó átalánydíj, a kötbér mértéke pedig 20%. Adott hónap esetén csak egy hibás teljesítési kötbér számítható fel.
- 8.2. A „B” feladatnál, az igényelt szoftvergyártói karbantartási szolgáltatáscsomag rendelkezésre állásának hibás teljesítése esetén a hibás teljesítési kötbér alapja a rendszerek után adott hónapra fizetett nettó havidíjak összege, a kötbér mértéke pedig 20%.
- 8.3. A „C” feladat keretében, a megrendelt rendszer módosítás hibás teljesítése esetén a hibás teljesítési kötbér alapja a hibás teljesítéssel érintett rendszermódosítás nettó ellenértéke, a hibás teljesítési kötbér mértéke pedig 20%.
9. A késedelmi kötbér a késedelemmel érintett feladat teljesítésekor válik esedékessé, illetve ha a kötbér mértéke eléri a maximumot. A hibás teljesítési kötbér a hiba Megrendelőnél történő felmerülésekor válik esedékessé.
10. A késedelmi kötbér maximumának elérése esetén, a késedelem 25. napjától Megrendelő jogosult a Szerződéstől elállni, illetve a Szerződést felmondani, mely okán Vállalkozó meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett.
11. Vállalkozó a Szerződésben foglalt „A” és „B” feladatok teljesítésének olyan meghiúsulása esetén, amelyért Vállalkozó felelős, meghiúsulási kötbér fizetésére köteles. A meghiúsulási kötbér alapja az „A” és „B” feladatok esetén a meghiúsulással érintett hónapok nettó fix havidíjainak összege, a kötbér mértéke pedig 25%. A Szerződés meghiúsultnak tekintendő, amennyiben Megrendelő a Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt a Szerződést felmondja vagy Megrendelő a Szerződéstől Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt eláll.
12. Vállalkozó adott, kiegészítő megállapodásban foglalt „C” feladat teljesítésének olyan meghiúsulása esetén, amelyért Vállalkozó felelős, meghiúsulási kötbér fizetésére köteles. A jelen pont szerinti meghiúsulási kötbér alapja a kiegészítő megállapodásban foglalt nettó ellenszolgáltatás, a kötbér mértéke pedig 25%. A kiegészítő megállapodás meghiúsultnak

tekintendő, amennyiben Megrendelő a Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt a kiegészítő megállapodást felmondja vagy Megrendelő a kiegészítő megállapodástól Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt eláll. Jelen pont szerinti azonnali hatályú felmondás vagy elállás a Szerződés hatályát nem érinti.

13. A Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható (késedelmi vagy hibás teljesítési vagy meghiúsulási).
14. A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét. A Ptk. 6:187. § (2) bekezdése alapján Megrendelő hibás teljesítés miatti kötbér mellett nem érvényesíthet szavatossági igényt.
15. Késedelem esetén Vállalkozó továbbra is köteles a teljesítésre, a késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesíti Vállalkozót a teljesítés alól.
16. A kötbérigény érvényesítésének feltétele, hogy Megrendelő a Vállalkozót írásban részletesen tájékoztassa a kötbér érvényesítését megalapozó tényekről, a kötbér alapjául szolgáló értékről, valamint a kötbérezéssel érintett szolgáltatások köréről.
17. A kötbér megfizetése a Megrendelő által kiállított kötbérértesítő ellenében történik. Vállalkozó köteles azt a kötbérértesítő kézhezvételétől számított 30 napon belül Megrendelő részére kifizetni vagy Megrendelő - a Kbt. 135. § (6) bekezdésében foglaltakkal összhangban - jogosult az esedékessé vált, elismert kötbért a még ki nem egyenlített ellenértékbe beszámítani.
18. Amennyiben Vállalkozó Megrendelő kötbérigényét kifogásolja, köteles ezt haladéktalanul, az értesítés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül írásban megtenni.
19. A kötbérigény nem érvényesítése, vagy nem azonnal történő érvényesítése nem jelent joglemondást a Megrendelő részéről, a Szerződés hatályának lejáratát követő 3 hónapos jogvesztő határidőn túl azonban kötbérigényt Megrendelő nem érvényesíthet.
20. Megrendelőt és Vállalkozót fokozott kárenyhítési kötelezettség terheli a polgári jog szabályaival összhangban.
21. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Szerződés teljesítése körében, azzal összefüggésben vagy azon kívül a Megrendelőnek vagy harmadik személynek okozott kárért a Ptk. szerinti kártérítési felelősséggel tartozik.
22. Vállalkozó az általa igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna. Vállalkozó az alvállalkozói felróható magatartása által a Megrendelőnek okozott bármely kárért teljes felelősséggel tartozik.

23. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó általa okozott károkért fennálló kárfelelősségének mértéke – amennyiben a feltétlenül érvényesülő (kógens) jogszabályok másként nem rendelkeznek – jogalaptól és jogcímtől függetlenül a Szerződés teljes futamidejére vonatkozóan,

a. az „A” feladat esetén a havidíj formájában mindösszesen kifizetendő teljes nettó vállalkozási díj 100 %-ának,

b. a „B” feladat esetén a havidíj formájában mindösszesen kifizetendő teljes nettó vállalkozási díj 100 %-ának,

c. a „C” feladat esetén az adott rendszermódosítás nettó díja 100 %-ának

megfelelő összegre korlátozódik.

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

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

IX. SZERZŐDÉS HATÁLYA, MEGSZŰNÉSE

1. A Szerződés határozott idejű, amely 2021. május 1-től, amennyiben a Szerződés aláírására ennél később kerül sor, úgy a Szerződés mindkét fél általi aláírásának napjától hatályos, és a hatályba lépésének hónapját követő 17. hónap végéig tart.

2. A Szerződés egyoldalú nyilatkozattal történő megszüntetése elállással vagy – ha az eredeti helyzet már nem állítható helyre – felmondással történhet. Feleknek az erre irányuló jognyilatkozatukban meg kell jelölniük az okot adó körülményt. A Felek kötelesek az elállást vagy a felmondást megindokolni abban az esetben, ha ezt a jogukat a másik Fél szerződésszegése miatt gyakorolták.

3. Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő – Vállalkozó felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – akkor is egyoldalúan gyakorolhatja elállási jogát, illetve, ha az eredeti helyzet már nem állítható helyre, akkor Megrendelő a Szerződést Vállalkozóval szemben akkor is visszavonhatja, illetve felmondhatja, ha

a. Vállalkozó vonatkozásában az ellene indított felszámolási eljárást jogerősen elrendelték, illetve a Vállalkozó végelszámolás alatt áll, vagy

b. Vállalkozó adószámát az adóhatóság törli, Vállalkozó kényszertörlésére kerül sor, vagy büntetőjogi intézkedésként Vállalkozó a KM alapján nyújtott bármilyen tevékenység gyakorlásától jogerősen eltiltásra kerül, vagy

- c. Vállalkozó súlyosan szerződésszegő magatartást tanúsít, vagy
 - d. a KM-ben vagy a Szerződésben szabályozott, szerződés egyoldalú megszüntetésére okot adó egyéb eset következik be.
4. A Kbt. 143. § (1)-(3) bekezdései értelmében Megrendelő a Szerződést Vállalkozóval szemben – Vállalkozó felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – akkor is visszavonhatja, illetve felmondhatja, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – Megrendelő a Szerződéstől akkor is elállhat, ha:
- a. feltétlenül szükséges jelen Szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. §-a alapján a módosítás nem lehetséges és új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni,
 - b. Vállalkozó nem biztosítja a Kbt. 138. §-ában foglaltak betartását, vagy a Vállalkozó személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ában 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.
5. Megrendelő a Szerződést – a Vállalkozó felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – akkor is köteles a Vállalkozóval szemben felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő Fél tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.
6. Megrendelő a Szerződést – a Vállalkozó felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – akkor is köteles a Vállalkozóval szemben felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő Fél a Szerződés III.8. pontjában szereplő partneri megfeleléssel nem rendelkezik.
7. Megrendelő a Szerződést – a Vállalkozó felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – köteles a Vállalkozóval szemben akkor is felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha
- a. a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy 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.

8. Vállalkozó a Szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény szerint átlátható szervezetnek minősül. Vállalkozó tudomásul veszi – az Ávr. 50. § (1a) bekezdésére tekintettel –, hogy jelen nyilatkozatában foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles Megrendelőt tájékoztatni. A valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött Szerződést Megrendelő felmondja vagy – ha a Szerződés teljesítésére még nem került sor – a Szerződéstől eláll.
9. Felek rögzítik, hogy az alábbi esetekben Vállalkozó a Szerződés tekintetében egyoldalúan gyakorolhatja elállási jogát, illetve, ha az eredeti helyzet már nem állítható helyre, akkor a Szerződést felmondhatja, ha
 - a. Megrendelő 60 napot meghaladóan, alapos ok nélkül a fizetési kötelezettségének nem tett eleget,
 - b. Megrendelő súlyos szerződésszegést követett el.
10. Felek rögzítik, hogy súlyosan szerződésszegő magatartásnak minősül Vállalkozó olyan kötelezettségszegő magatartása, amely a Szerződés szerződésszerű teljesítését megghiúsítja, vagy súlyosan veszélyezteti. Ilyen magatartásnak minősülhet különösen, de nem kizárólagosan, ha
 - a. Vállalkozó a Szerződésből vagy a KM-ből vagy a Kbt. vagy annak végrehajtási rendeleteiből fakadó szerződéses vagy egyéb kötelezettségét hiányosan teljesíti, amely hiányosság vagy kihatással lehetett volna a közbeszerzési eljárás eredményére, vagy hátrányosan befolyásolhatta vagy veszélyeztethette a szerződésszerű teljesítést, vagy
 - b. Vállalkozó a Szerződésből vagy a KM-ből vagy a Kbt. vagy annak végrehajtási rendeleteiből fakadó szerződéses vagy egyéb kötelezettségét szándékosan vagy nagyfokú gondatlanságból megszegi, vagy
 - c. Vállalkozó a KM-ben vagy a Szerződésben a Vállalkozó e körbe sorolt magatartását valósította meg.
11. A Szerződés rendes felmondásának felmondási ideje a felmondási nyilatkozat érintett fél általi kézhezvételének napjától számított legalább 30 nap.
12. Amennyiben a Szerződés egyoldalú jognyilatkozattal történő megszüntetésére Vállalkozó súlyosan szerződésszegő magatartása miatt kerül sor, akkor azonnali hatályú elállásnak vagy felmondásnak is helye van.
13. A szerződésszegésért felelős Fél köteles a másik Félnek az ebből eredő kárát a polgári jog szabályai és a Szerződés rendelkezései szerint megtéríteni.
14. Felek rögzítik, hogy a Szerződés bármely okból történő felmondása a Feleknél egyidejű elszámolási kötelezettséget keletkeztet.

X. JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG

1. A Vállalkozó által valamint a teljesítésbe bevont alvállalkozói által végzett tevékenységekre Vállalkozó teljes körű jótállást vállal 12 hónap időtartamra.
2. A Vállalkozó által beszerzett, biztosított szoftvergyártói karbantartási szolgáltatáscsomagból Megrendelő által igénybe vett szolgáltatások esetén Vállalkozó a szoftvergyártó által vállalt, az *Általános Üzleti Feltételek Szoftverlicenc- és támogatási szerződés SAP Hungary Kft.* című dokumentum 7. pontjában részletezett szavatosságot közvetíti.
3. A szavatosság és a jótállás kezdete a teljesítés Megrendelő általi elismerését követő nap. A Szerződés hatályának megszűnése az esetleges jótállási és szavatossági igények érvényesítését és a jótállási és szavatossági kötelezettségek teljesítését nem érinti.
4. A szavatosság és a jótállás ideje alatt Vállalkozó a szavatosság vagy jótállás keretébe tartozó feladatok tekintetében díj- és/vagy költségigényt Megrendelővel szemben nem támaszthat.
5. Megrendelő jótállási vagy szavatossági igénye érvényesítésével kapcsolatos bejelentései nem tartoznak azokhoz a bejelentésekhez, amelyek esetén az elszámolási időszak végén vizsgálni kell, hogy a kezelésükre nyújtott-e fedezetet a havi üzemeltetés támogatási átalánydíjazás.
6. A jótállási és szavatossági bejelentések kezelésénél a 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási szintek szerint kell eljárni.

XI. FELHASZNÁLÁSI JOGOK

1. Vállalkozó a Szerződés hatálya alá tartozó minden szolgáltatásnyújtáshoz szükséges engedélyt, szerzői és egyéb jog meglétét szavatolja. Vállalkozó továbbá szavatol azért, hogy az általa a feladat teljesítésébe bevont személyek (szerzők) a jogaik, így különösen a személyhez fűződő és a szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogaik gyakorlása során a Szerződéssel összhangban járnak el, és semmilyen módon nem akadályozzák a Szerződésben foglaltak Vállalkozó részéről történő teljesítését.
2. Vállalkozó által a Szerződés „A” feladatával kapcsolatban végzett tevékenységek során elkészített és a Megrendelő használatába bocsátott szoftvermódosításokra vonatkozóan Megrendelő az SAP gazdálkodási rendszert képező szoftverekre öt megillető felhasználási joggal egyező tartalmú felhasználási jogot szerez, mivel ezek beépülnek az SAP gazdálkodási rendszert képező szoftverekbe.
3. Vállalkozó által a Szerződés „B” feladatának végzése során a harmadik fél gyártótól beszerzett szoftver karbantartási szolgáltatáscsomagból a Megrendelő által igénybe vett

szolgáltatások tekintetében Megrendelő a harmadik fél gyártó által előírt végfelhasználói jogot szerez.

4. Vállalkozó az általa a Szerződés „C” feladata keretében, Megrendelő speciális igényeinek megfelelően végzett szoftver módosításokra és a hozzájuk kapcsolódó dokumentációkra területileg és időben korlátlan, a felhasználók számát tekintve a standard szoftvertermék felhasználói számaihoz igazodó, határozatlan idejű, kizárólagos felhasználási jogot ad a Megrendelő részére. Megrendelő Vállalkozó egyedi engedélye nélkül jogosult a szoftver módosítás átdolgozására, feldolgozására, egyéb módosítására, illetőleg arra, hogy ezen feladatok elvégzésére harmadik személlyel szerződést kössön. A szoftver módosítás és a hozzá kapcsolódó dokumentáció létrehozása során megszerzett know-how-t, módszereket és koncepciókat Vállalkozó korlátozás nélkül, a titoktartásra vonatkozó rendelkezések betartásával felhasználhatja.
5. Vállalkozó köteles a Szerződés „C” feladata alapján készült szoftver módosítások teljes körű dokumentációját Megrendelő részére átadni. Megrendelő azt jogosult korlátozás nélkül felhasználni, így például beszerzési eljárás során abba a lehetséges vállalkozóknak a szükséges mértékben betekintést engedhet, illetve a nyertes ajánlattevőnek átadhatja a továbbhasznosítás lehetőségével. Megrendelő a fent körülírt felhasználási jogokhoz a vonatkozó ellenszolgáltatás teljes összegének kiegyenlítésekor jut hozzá.
6. Vállalkozó szavatol azért, hogy a létrejött szerzői jogi védelem alá eső alkotáson harmadik személynek nincsen olyan joga, amely Megrendelő felhasználási jogát akadályozná, vagy korlátozná.
7. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj Vállalkozónak a fentiekre tekintettel járó díjazását is magában foglalja, és Vállalkozó kijelenti, hogy a díjazás a Megrendelő részére biztosított felhasználási jog terjedelmével arányban áll.
8. Amennyiben valaki a Megrendelővel szemben kártérítési igényt nyújt be azon a címen, hogy valamilyen információ, kiviteli terv, specifikáció, utasítás, szoftver, adat vagy egyéb anyag (a továbbiakban: Anyag), amelyet Vállalkozó bocsát a Megrendelő rendelkezésére, és amely felhasználásra kerül, sérti a kárigényt bejelentő fél szellemi tulajdonjogát, Vállalkozó köteles kárenyhítést nyújtani a Megrendelőnek, amennyiben Megrendelő az alábbi intézkedéseket megteszi:
 - a. haladéktalanul, de – amennyiben jogszabály eltérő határidőt nem állapít meg – legkésőbb a Megrendelő általi kézhezvételt követő 30 napon belül írásban értesíti a Vállalkozót a benyújtott kárigényről;
 - b. a Vállalkozóra ruházza a jogi védelem és az esetleges megegyezést szolgáló tárgyalások kizárólagos jogát, valamint
 - c. biztosítja Vállalkozó számára a kárigény elhárításához vagy rendezéséhez szükséges információkat, jogosítványokat és támogatást.
9. Amennyiben Vállalkozó úgy véli, hogy megállapításra került, hogy valamelyik Anyag sértheti valaki másnak a szellemi tulajdonához fűződő jogait, Vállalkozó belátása szerint

vagy módosítja az Anyagot úgy, hogy ne legyen jogsértő – de alapvetően megőrizve annak használhatóságát, illetve funkcióit -, vagy licencjogot szerez a folytatólagos használatra, vagy pedig ha ezek az alternatívák üzleti szempontból nem észszerűek, Vállalkozó úgy is dönthet, hogy felmondja a kérdéses Anyag licencét – visszakövetelve az Anyagot – és visszatéríti Megrendelőnek az esetlegesen megfizetett licencdíjakat.

XII. ADATKEZELÉS

1. A Szerződés teljesítése során személyes adatok jutnak Vállalkozó, illetve az általa igénybe vett közreműködők tudomására. Ezek kezelésével, védelmével kapcsolatban Felek az alábbiakban állapodnak meg:
 - a. Vállalkozó köteles biztosítani, hogy alkalmazottai és a feladatok teljesítéséhez igénybevett közreműködők a tudomásukra jutott személyes adatokat kizárólag a Szerződésből fakadó feladataik teljesítéséhez használják fel, nem veszik igénybe azokat semmilyen jogosulatlan célra, és semmilyen formában nem hozzák más szervezetek, személyek tudomására.
 - b. Amennyiben akár Vállalkozó, akár alkalmazottai, akár a feladatok teljesítéséhez igénybevett közreműködők ezt a kötelezettségüket megszegik, és emiatt Megrendelővel szemben bárki a személyiségi jogainak megsértése miatt fellép, Vállalkozó az okozott károk megtérítésére köteles a vonatkozó jogszabályok és a Szerződés rendelkezései szerint.
2. Megrendelő tájékoztatja Vállalkozót, hogy a Szerződésben megadott, nem természetes személy Vállalkozó természetes személy képviselőjének valamint a kapcsolattartójának (továbbiakban: Érintettek) személyes adatait Megrendelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján kezeli. Az adatkezelési tájékoztató a Szerződés 4. számú mellékletét képezi.
3. Felek a feladat ellátása kapcsán történő személyes adatkezelésre figyelemmel a Szerződés 5. számú mellékletét képező Adatfeldolgozói szerződést kötik.
4. Megrendelő személyes adatainak kezelését a gyártói szoftver karbantartási szolgáltatások vonatkozásában a szoftvergyártó *SAP szoftver-támogatási és professzionális szolgáltatásokra vonatkozó személyesadat-feldolgozási szerződés* dokumentuma szabályozza, ami a Szerződés 6. számú mellékletét képezi.

XIII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Szerződés teljesítésében csak a Kbt. 138-140. §-aiban meghatározott személyek vehetnek részt, az ott meghatározott feltételek fennállása esetén.
2. Felek jelen Szerződés teljesítése során tett nyilatkozatai a másik Fél tudomásszerzésével hatályosulnak. Felek abban állapodnak meg, hogy tudomásul vett nyilatkozatnak tekintik

az ajánlott vagy tértivevényes levélpostai küldeményen kívül a faxolt dokumentumot vagy elektronikus levelet is azzal, hogy

- a. a fax akkor minősül kézbesítettnek, ha a kézbesítésről szóló fax-visszaigazolás a küldő fél részére visszaérkezett,
- b. az elektronikus levél akkor minősül kézbesítettnek, ha annak kézbesítését a címzett vagy a levelezési rendszer az elküldést követően visszaigazolja.

Felek közötti levelezés nyelve a magyar.

3. A Szerződés valamely rendelkezésének érvénytelensége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti, feltéve, hogy Felek bármelyike a Szerződést e nélkül nem kötötte volna meg.
4. A Szerződés írásos formában módosítható, a Kbt. 141. §-ában foglalt feltételek fennállása esetén.
5. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek cégadataiban, bankszámlaszámában, valamint a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás, azonban a Felek erről kötelesek haladéktalanul írásban tájékoztatni egymást. Az értesítés a tudomásszerzéssel válik hatályossá.
6. Felek a Szerződésből eredő esetleges jogvitáikat elsősorban tárgyalásos úton kötelesek rendezni, ennek eredménytelensége esetén vitáik eldöntésére vonatkozóan kikötik – pertárgyértéktől függően – a Debreceni Járásbíróság, illetve a Debreceni Törvényszék kizárólagos illetékességét.
7. Felek nyilatkoznak, hogy rendelkeznek a Szerződés megvalósításához szükséges személyi, tárgyi és anyagi feltételekkel.
8. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai az irányadók. A Szerződés a KM-ben meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.
9. 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 (különösen szerződésmódosítás) nélkül a Szerződés részét képezi.
10. A Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a hivatkozott KM és mellékletei (annak ellenére, hogy nem kerülnek csatolásra) és az alábbi csatolt mellékletek:
 1. sz. melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista
 2. sz. melléklet: Műszaki leírás

3. sz. melléklet: SAP támogatási szolgáltatások és feltételek, SAP Enterprise Support
4. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató
5. sz. melléklet: Adatfeldolgozói szerződés
6. sz. melléklet: Szoftvergyártói személyes adat-feldolgozási szerződés

11. A Szerződés összesen három példányban készült, amelyek közül kettő példány a Megrendelőt, egy példány a Vállalkozót illeti meg.
12. A Szerződés aláírói nyilatkoznak, hogy rendelkeznek az aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.
13. A Szerződést a Felek áttanulmányozták, és mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Debrecen, 2021. április 30.

Megrendelő képviselőjében

Debreceni Egyetem
Prof. Dr. Bács Zoltán
kancellár

Pénzügyi ellenjegyző:

Sebő László
szolgáltatási és műszaki
kancellár-helyettes
Debrecen, 2021. április 30.

Szakmai ellenjegyző:

Dr. Kárpáti Tibor

Jogi ellenjegyző:

Dr. Baranyiné Dr. Szabó Dorottya

Vállalkozó képviselőjében

T-Systems Magyarország Zrt.
NTT DATA Business Solutions Kft.
közös ajánlattevők képviselőjében

Makai István értékesítési igazgató és
Barta László kompetenciaközpont vezető

BALOGH ATILA
üzletvezető
igazgató

T-Systems
T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.
Szerkhely: 1097 Budapest, Károlyi Miklós utca 26.
Adószám: 12928022-2-44
Bankkártyaazonosító: 10918001-00000008-73830003

Budapest, 2021. 04. 30.

1. sz. melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista

I. Kötelezően igénybe vételre kerülő szolgáltatások

Ssz.	Cikkszám	Megnevezés	Nettó egységár (Ft)	Mennyiség	Mértékegység	Nettó érték (Ft)
A	B	C	D	E	F	G=DxE
1.	SLIC20_SZOLG25	SLIC20 terméktámogatás - Átánydíjas 5*8 óra (100-500 közötti felhasználó)	447800	18	hónap	8 060 400
2.	7003650	SAP Enterprise Support (SAP integrált gazdálkodási rendszer)	153	312 121	db	47 754 513
3.	7003650	SAP Enterprise Support (SAP BW/4HANA adattárház rendszer)	153	280 548	db	42 923 844
4.	7003650	SAP Enterprise Support (SAP BW adattárház rendszer)	153	9 685	db	1 481 805
Mindösszesen nettó ajánlati ár (Kérjük ezt az összeget a Felolvasólapra feltüntetni!):						100 220 562

II. Opcionálisan igénybe vételre kerülő szolgáltatások

Ssz.	Cikkszám	Megnevezés	Nettó egységár (Ft)	Mértékegység	Nettó érték (Ft)
1.	SLIC20_SZOLG08	SLIC20 vezető bázis technológia tanácsadó (Terméktámogatás - telepítés)	17600	óra	
2.	SLIC20_SZOLG10	SLIC20 vezető modultanácsadó (Terméktámogatás - konfigurálás)	17600	óra	
3.	SLIC20_SZOLG12	SLIC20 fejlesztő (Terméktámogatás - konfigurálás)	14400	óra	
4.	SLIC20_SZOLG22	SLIC20 munkaidőn túli munkavégzés felára (telepítés, konfigurálás, migráció, bevezetés, integráció esetén)	6400	óra	
5.	SLIC20_SZOLG23	SLIC20 munkaszüneti napon történő munkavégzés felára (telepítés, konfigurálás, migráció, bevezetés, integráció esetén)	10300	óra	
6.	SLIC20_SZOLG33	SLIC20 felmérési, tervezési tanácsadási szolgáltatás	17600	óra	
7.	SLIC20_SZOLG34	SLIC20 folyamat kialakítási tanácsadási szolgáltatás	14400	óra	
8.	SLIC20_SZOLG35	SLIC20 kivitelezési tanácsadási szolgáltatás	17600	óra	
9.	SLIC20_SZOLG36	SLIC20 testreszabási, paraméterezési tanácsadási szolgáltatás	17600	óra	
10.	SLIC20_SZOLG37	SLIC20 integrációs tanácsadási szolgáltatás	17600	óra	
11.	SLIC20_SZOLG38	SLIC20 tesztelési tanácsadási szolgáltatás	16000	óra	
12.	SLIC20_SZOLG39	SLIC20 dokumentálási tanácsadási szolgáltatás	16000	óra	
13.	SLIC20_SZOLG40	SLIC20 adatfeltöltési, migrációs tanácsadási szolgáltatás	16000	óra	
14.	SLIC20_SZOLG41	SLIC20 betanítási tanácsadási szolgáltatás	16000	óra	
15.	SLIC20_SZOLG42	SLIC20 oktatási tanácsadási szolgáltatás	17600	óra	
16.	SLIC20_SZOLG43	SLIC20 oktatási anyag készítési tanácsadási szolgáltatás	16000	óra	
Maximálisan lehívható összeg:					60 000 000

Maximálisan igénybe vehető szolgáltatásérték (kötelező + opcionális): 160 220 562 Ft.

Debrecen, 2021. április 30.

Megrendelő képviseletében

Prof. Dr. Bács Zoltán
kancellár
Debreceni Egyetem

Pénzügyi ellenjegyző:

Sebő László
szolgáltatási és műszaki
kancellár-helyettes
Debrecen, 2021. április 30.

Szakmai ellenjegyző: Dr. Kárpáti Tibor

Jogi ellenjegyző: Dr. Baranyiné Dr. Szabó Dorottya

Vállalkozó képviseletében

Balogh Attila

T-Systems Magyarország Zrt.
NTT DATA Business Solutions Kft.
közös ajánlattevők képviseletében

Makai István értékesítési igazgató és
Barta László kompetencia-központ vezető

Budapest, 2021. 04. 30.

2. sz. melléklet: Műszaki leírás

DEK-1014 Meglévő egyetemi SAP szoftverlicencek megújítása, valamint kapcsolódó terméktámogatási szolgáltatások beszerzése

Műszaki leírás

Ajánlatkérő a működéséhez szükséges, SAP szoftverekhez kapcsolódó informatikai szolgáltatások beszerzése érdekében verseny újranyitást hajt végre a *DKM01SLIC20 Meglévő SAP szoftverlicencek bővítése (SLIC20)* keretmegállapodás alapján. Ajánlatkérő az ennek eredményeként megkötendő szerződés alapján 2021. május 1-től - amennyiben a szerződés aláírására ennél később kerül sor, úgy a szerződés mindkét fél általi aláírásának napjától - az alábbi szolgáltatásokat veszi igénybe az igénybevétel megkezdésének hónapját követő 17. hónap végéig:

1. az SAP rendszerek szoftver üzemeltetésének támogatása,
2. az SAP szoftvergyártó karbantartási szolgáltatásainak folytatólagos biztosítása,
3. az SAP rendszerek módosítása és kapcsolódó tevékenységek végzése.

Ajánlattevő kötelessége az SAP rendszerekkel (beleértve a működésükhöz szükséges alapszoftvereket is) kapcsolatosan a bejelentett szoftveres feladatok mielőbbi elvégzése a jelen Műszaki leírásban meghatározott követelményeknek megfelelő mennyiségű és minőségű szolgáltatások nyújtásával. Továbbá Ajánlattevő kötelessége haladéktalanul felhívni Ajánlatkérő figyelmét az általa feltárt, az SAP rendszerek folyamatos működőképességét vagy integritását veszélyeztető problémákra.

Ajánlatkérő működésbiztonságának megőrzése érdekében nyertes Ajánlattevőnek a szerződés hatályba lépésétől kezdve biztosítania kell a jelen Műszaki leírásban meghatározott szolgáltatási szinteket, nem kérhet átmeneti időre szóló mentességet ezek alól.

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

Ajánlattevőnek biztosítania kell a szakemberei ismereteinek naprakészségét az Ajánlatkérő SAP rendszereinek működését érintő jogszabályok illetve azok változásai vonatkozásában.

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

Ajánlatkérő bejelentéseinek kezelését az általa kijelölt bejelentéskezelő rendszerben szükséges végezni. Ez lehet Ajánlatkérő rendszere vagy az Ajánlattevő által biztosított bejelentéskezelő rendszer is. Ajánlattevőnek ebben a kijelölt rendszerben kell dokumentálnia a munkavégzését. Rendszerprobléma esetén annak elhárításáig Ajánlatkérő egyoldalú döntése alapján a felek e-mailen

vagy telefonon keresztül történő kommunikációra állnak át.

Ajánlatkérő kötelessége az SAP rendszereket kiszolgáló hardverek (szerverek, tárhelyek, hálózat és munkaállomások) folyamatos működő képességének biztosítása, a fellépő problémák mielőbbi elhárítása, az ezzel kapcsolatos feladatok végzése.

Ajánlatkérő kötelessége az általa végzett jelentősebb rendszermódosításokról, rendszerbeállítás változtatásokról Ajánlattevő részére tájékoztatást küldeni.

Ajánlatkérő hozzáférést biztosít Ajánlattevőnek az SAP rendszerekhez feladatainak ellátásához szükséges mértékben. Az igénybe vett szolgáltatások Ajánlatkérő alábbi rendszereire terjednek ki:

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

Amennyiben Ajánlatkérő a szerződés időtartama alatt az SAP ERP 6.0 integrált gazdálkodási rendszerről átáll annak utódjára, az SAP S/4HANA integrált gazdálkodási rendszerre (verzióváltás), úgy Ajánlatkérő az SAP S/4HANA rendszer esetén is igénybe veszi azokat a szolgáltatásokat, amelyek jelen Műszaki leírás szerint az SAP ERP 6.0 rendszer esetén a rendelkezésére állnak.

Ajánlatkérő az SAP gazdálkodási rendszerek következő moduljaira vonatkozóan vesz igénybe szolgáltatásokat: FI, SD, MM, FI-AA, FM, CO. Az SAP ERP 6.0 rendszer jelenlegi felhasználóinak száma nagyságrendileg 300 fő.

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

Az SAP-s adattárházak (BW és BW/4HANA) esetén csak az SAP szoftvergyártó támogatási szolgáltatás-csomagjának beszerzése, biztosítása, és ilyen szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó bejelentéskezelés és közvetítés képezi Ajánlattevő feladatát (1.1.1. és 1.1.2).

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

1. Az SAP rendszerek szoftver üzemeltetésének támogatása

Ajánlatkérő az igénybevételre kerülő szoftveres üzemeltetés támogatási szolgáltatásokat két részre bontja:

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

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

- a. ügyfélkapcsolati tevékenység,
- b. szoftvergyártó karbantartási szolgáltatásainak közvetítése,
- c. hibajavítási és hibaelhárítási munkálatok végzése,
- d. egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladatok végzése.

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

- a. videó konferencia biztosítása a kért szakemberek részvételével,
- b. helyszíni vagy virtuális szakértői konzultáció biztosítása,
- c. rendkívüli munkavégzés biztosítása.

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

Az Ajánlatkérő által fizetett fix havidíj fedezet nyújt:

- a. az alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatások esetén az ügyfélkapcsolati tevékenység végzésére (bejelentések kezelésére), a szoftvergyártó karbantartási szolgáltatásainak közvetítésére, és havi átlagban összesen 2 db hibajavítási vagy egyéb alapvető üzemeltetés támogatási bejelentésben foglalt feladat elvégzésére, valamint
- b. a kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások esetén minden egyes szolgáltatás típusnál adott hónapban az első igénybevételre.

A havi átlagban vett 2 db bejelentésbe nem számítanak bele:

- a. a szoftvergyártó által nyújtott szolgáltatások közvetítését kérő bejelentések,
- b. a kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó bejelentések,
- c. a jótállás vagy szavatosság keretében kezelendő bejelentések,
- d. az Ajánlatkérő által végzett beállításokról, rendszermódosításokról tájékoztató bejelentések,

- e. az SAP rendszer módosításához kapcsolódó bejelentések, kivéve azokat az ajánlat készítésére vonatkozó bejelentéseket, amelyekben foglalt rendszermódosítások megrendelésére nem kerül sor Ajánlatkérő részéről.

Az elszámolási időszak (szerződés időtartama) végén meghatározásra kerülnek azok a bejelentések, amelyekből havi átlagban 2-t fedez az átalánydíj. Amennyiben az elszámolási időszakban Ajánlatkérő több ilyen bejelentés kezelését kérte, mint az elszámolási időszakra eső, fix havidíj keretében kezelendő bejelentések száma (elszámolási időszak hónapjainak száma * 2), akkor a keretszámot meghaladó bejelentésekre fordított szakértői óraszámot Ajánlatkérő megfizeti Ajánlattevőnek az ajánlatában megadott szakértői óradíjakkal számolva. De egy bejelentésre Ajánlatkérő összesen maximum 24 szakértői munkaóra elszámolását ismeri el.

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

1.1. Alapvető üzemeltetés támogatási szolgáltatások részletezése

1.1.1. Ügyfélkapcsolati tevékenység (rendelkezésre állás)

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

1.1.2. Szoftvergyártó karbantartási szolgáltatásainak közvetítése

Ajánlatkérő a szoftvergyártó szoftverkarbantartási szolgáltatásainak (SAP Enterprise Support) igénybe vételére vonatkozó igényét a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti Ajánlattevőnek, szükség esetén csatolva a szoftvergyártónak továbbítandó dokumentációt. Ezt Ajánlattevő 1 munkanapon belül továbbítja a szoftvergyártónak. Továbbá Ajánlattevő szintén 1 munkanapon belül továbbítja a szoftvergyártó és az Ajánlatkérő ezzel kapcsolatos további üzeneteit - a kapcsolódó dokumentációval együtt - a másik félnek. A megadott 1 munkanap időtartamba nem számítandó bele az az időszak, amíg Ajánlatkérő megadja a választ Ajánlattevő ezzel kapcsolatosan a bejelentésben feltett kérdéseire.

A szoftvergyártói karbantartási szolgáltatások közvetítésével kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevő az 1.1.1. pontban meghatározott rendelkezésre állási időszakban dolgozza fel és delegálja szakemberhez Ajánlatkérő bejelentéseit.
2. Ajánlattevő szakembereitől elvárt feladatvégzési időszak minden munkanap 8:00-16:00 óra között van, ebben az időkeretben kell meghatározni a szoftverkarbantartási szolgáltatások közvetítésének határidejét. Egy munkanap 8 munkaórából áll.
3. Szoftvergyártói karbantartási igény bejelentése (bejelentés kezelő rendszerben történő rögzítése) esetén Ajánlatkérő haladéktalanul telefonon is értesíti Ajánlattevőt.
4. Ajánlattevő a közvetítés során nyújtott tevékenységét a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti. Ez a rendszer az üzemeltetés támogatási tevékenység ellenőrzésének alapja.
5. Ajánlattevő az elvárt szolgáltatási szintet betartva, megfelelő minőségben biztosítsa a közvetítési feladat elvégzését.

1.1.3. Hibajavítási és hibaelhárítási munkálatok végzése

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

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

A hibák prioritásuk szerint az alábbi kategóriák valamelyikébe sorolandók:

1. **Nagyon magas prioritású hiba**, amely Ajánlatkérő egy vagy több szervezeti egységének SAP-val történő munkavégzését közvetlenül megakadályozza. Ilyen lehet, ha például a teljes rendszer működése vagy ügymenet szempontjából kritikus fontosságú modulok működése leáll, illetve gyakorlatilag használhatatlanná válik, az adatbázis vagy alkalmazás szerverek leállása, kritikus job-ok beragadása, súlyos teljesítménycsökkenés (nagy válaszidők).
2. **Magas prioritású hiba**, melynek következtében a rendszer részben működésképtelen (működik, de súlyos korlátokkal) vagy nem teljes körűen használható, ezért egyes szakmai területek napi működésében jelentős probléma merül fel (pl. időszaki záráshoz és határidős adatszolgáltatásokhoz kapcsolódó vagy annak előfeltételét képező modulok, funkciók hibái), vagy az SAP-val történő munkavégzés kapcsán közvetlenül akadályozva van az Ajánlatkérő valamely alapvető üzleti folyamata (pl.: olyan üzleti funkciók nem elérhetőek, melyek a napi adatmennyiség miatt kardinális súllyal szerepelnek), és nem áll rendelkezésre elkerülő megoldás a probléma kiküszöbölésére.

3. **Közepes prioritású hiba**, amely a rendszer alapvető folyamatainak működését nem gátolja, de záros határidőn belül szükséges a kezelése, mert hatással van a rendszer által kiszolgált szakmai területek működésének minőségére. Illetve az a hiba, amelynek kiküszöbölésére rendelkezik a szervezet elkerülő megoldással a folyamatos üzem biztosítása érdekében.
4. **Alacsony prioritású hiba**, ami az SAP-val történő munkavégzése kapcsán kismértékben hat ki Ajánlatkérő működésére illetve az üzleti folyamatokra, vagy amelynek elhárítása főként kényelmi funkciókkal segíti a rendszer jobb vagy racionálisabb működtetését, illetve a megjelenítő felület esztétikai, formai kinézetét javítja.

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

SAP hibák kezelésének elvárt szolgáltatási szintje

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

Hibakezeléssel kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevő az 1.1.1. pontban meghatározott rendelkezésre állási időszakban dolgozza fel és delegálja szakemberhez Ajánlatkérő bejelentéseit.
2. Ajánlattevő szakembereitől elvárt hibajavítási időszak minden munkanap 8:00-16:00 óra között van, ebben az időkeretben kell meghatározni a hibajavítási határidőket. Egy munkanap 8 munkaórából áll.
3. Hiba bejelentésekor (bejelentés kezelő rendszerben történő rögzítésekor) Ajánlatkérő telefonon is értesíti Ajánlattevőt.
4. Ajánlattevő a hibakezelés során nyújtott tevékenységét a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti. Ez a rendszer a hibakezelési tevékenység ellenőrzésének alapja.
5. Ajánlattevő Ajánlatkérőt a bejelentésben tájékoztatja a hiba okáról és a javítás módjáról is.
6. Ajánlattevő az elvárt szolgáltatási szintet betartva, megfelelő minőségben biztosítja a hibák elhárítását, javítását.
7. Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő 8 munkaórán belül biztosítja a kért szakember telefonos elérhetőségét a bejelentés kezelő rendszerben bejelentett hibával kapcsolatban.

1.1.4. Egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladatok végzése

Ajánlatkérői igény esetén Ajánlattevő elsősorban de nem kizárólag a következő SAP-s üzemeltetési feladatokkal kapcsolatban nyújt támogatási tevékenységet: bázis adminisztráció, felhasználói adminisztráció, biztonsági adminisztráció, rendszer-adminisztráció, transzport rendszer menedzsment, job és batch input menedzsment, output menedzsment, szoftverfrissítések, rendszer monitorozás, hangolás és performancia menedzsment, rendszernapló bejegyzéseinek elemzése, alert monitor figyelmeztetéseinek elemzése, logok figyelése, jogosulatlan rendszerhasználat, adathozzáférés monitorozása, adatbázis menedzsment, operációs rendszer menedzsment, ütemezett biztonsági mentések és visszaállítások készítése, a napi mentések és a mentésre használt egységek ellenőrzése, biztonsági mentés tárolása, SAP modulok konfigurálása, rendszeres és eseti modulgazdai feladatok végzése, beállított folyamatok támogatása, rendszeres és alkalmi lekérdezések (riportok) valamint adatbetöltő programok (LSMW) készítése, tesztelési feladatok végzése, valamint dokumentációk és oktatási anyagok készítése, aktualizálása. (Ide sorolandó még az Ajánlatkérő által el nem fogadott indikatív vagy hivatalos ajánlat elkészítése is, amire az alábbi szabályozás nem vonatkozik.)

Az egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladatok végzésével kapcsolatban Ajánlatkérő az alábbi szolgáltatási szint táblázatban meghatározott feladatvégzési időt vár el. A támogatási igény elvégzése addig tart, amíg Ajánlattevő a feladatot elvégzi, a bejelentés kezelő rendszerben Ajánlatkérőt tájékoztatja a feladat elvégzéséről, és csatolja az általa végzett tevékenységről készült dokumentumot, ami igazolja, hogy a feladat elvégzése megtörtént. A táblázatban megadott feladatvégzési időbe nem számítandó bele az az időszak, amíg Ajánlatkérő megadja a választ Ajánlattevő feladatvégzéssel kapcsolatban – a bejelentés kezelő rendszerben rögzített jegyben - feltett kérdéseire. Az üzemeltetés támogatási feladat sürgősségének besorolását (sürgős vagy nem sürgős) Ajánlatkérő egyoldalúan dönti el.

Egyéb alapvető SAP üzemeltetés támogatási feladatok kezelésének elvárt szolgáltatási szintje

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

Az egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladatok végzésével kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevő az 1.1.1. pontban meghatározott rendelkezésre állási időszakban dolgozza fel és delegálja szakemberhez Ajánlatkérő bejelentéseit.
2. Ajánlattevő szakembereitől elvárt feladatvégzési időszak minden munkanap 8:00-16:00 óra között van, ebben az időkeretben kell meghatározni az egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladatok végzésének határidejét. Egy munkanap 8 munkaórából áll.
3. Egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladat bejelentésekor (bejelentés kezelő rendszerben történő rögzítésekor) Ajánlatkérő telefonon is értesíti Ajánlattevőt.
4. Ajánlattevő az üzemeltetés támogatás során nyújtott tevékenységét a bejelentés kezelő

rendszerben rögzíti. Ez a rendszer az üzemeltetés támogatási tevékenység ellenőrzésének alapja.

5. Ajánlattevő az elvárt szolgáltatási szintet betartva, megfelelő minőségben biztosítja az üzemeltetés támogatási feladatok elvégzését.
6. Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő 8 munkaórán belül biztosítja a kért szakember telefonos elérhetőségét a bejelentés kezelő rendszerben bejelentett egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladattal kapcsolatban.

1.2. Kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatások részletezése

Ajánlatkérő által igényelt kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatás típusok az alábbiak:

- a. Videó konferencia: Ajánlattevő a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül biztosítja az Ajánlatkérő által igényelt szaktudással rendelkező szakember(ek) egyidejű elérhetőségét videó konferenciára képes alkalmazáson keresztül (Skype, Teams, Webex stb.) az Ajánlatkérő által igényelt időtartamban. Ez az időtartam minimum 1 óra. Ajánlatkérő a rendelkezésre állási időszakban indítja a bejelentését, Ajánlattevő pedig a bejelentéstől számított 2 munkanapon belül megadja a videó konferencia időpontját. Ajánlatkérő adott hónapban a második és további videó konferencia megtartásáért külön díjazást fizet.
- b. Szakértői konzultáció: Ajánlattevő a bejelentéstől számított 6 munkanapon belül biztosítja az Ajánlatkérő által igényelt szaktudással rendelkező szakember személyes (Ajánlatkérő debreceni telephelyén: 4028 Debrecen, Kassai út 26.) vagy virtuális (videó konferenciára képes alkalmazáson keresztül: Skype, Teams, Webex stb.) elérhetőségét 8 óra időtartamban. Ajánlatkérő a rendelkezésre állási időszakban indítja a bejelentését, Ajánlattevő pedig a bejelentéstől számított 2 munkanapon belül megadja a konzultáció napját. Ajánlatkérő adott hónapban a második és további helyszíni vagy virtuális konzultációért külön díjazást fizet.
- c. Rendkívüli munkavégzés: Ajánlattevő biztosítja az Ajánlatkérő által igényelt szaktudással rendelkező szakember(ek) rendkívüli munkavégzését adott bejelentéssel kapcsolatban olyan esetben, amikor a munkavégzést az adott hibajavítás vagy egyéb alapvető üzemeltetés támogatási feladat jelen Műszaki leírásban meghatározott határidőre történő teljesítése még nem tenné szükségessé. Ajánlatkérő rendkívüli munkavégzésre irányuló igényt a rendelkezésre állási időszakban és azon kívül is bejelenthet. Ajánlatkérő a rendelkezésre állási időszakon kívül történő bejelentése esetén igényét az Ajánlattevő ajánlatában erre vonatkozóan megadott elérhetőségeken is bejelenti. Ajánlattevő a rendkívüli munkavégzést Ajánlatkérő bejelentésétől számított 12 órán belül köteles elvégezni az Ajánlatkérő által igényelt óraszámban, ami nem lehet több 4 óránál.

Amennyiben Ajánlatkérő igénye több szakember munkavégzésével biztosítható, akkor az igényelt óraszám a szakemberek munkavégzési időtartamának összegére vonatkozik. Ajánlatkérő rendkívüli munkavégzést igénylő bejelentései között legalább 12 órának el kell telnie. A bejelentésben lévő feladat elvégzésekor, ennek hiányában az igényelt időtartamú rendkívüli munkavégzés lejártakor Ajánlattevő tájékoztatja Ajánlatkérőt az addig elvégzett munkáról, és csatolja a munkavégzés szakmai dokumentációját. Ajánlattevő dönthet úgy, hogy

Ajánlatkérő igénye esetén adott esetben 4 óránál több rendkívüli munkavégzést vállal. Ajánlatkérő adott hónapban a második és további rendkívüli munkavégzésért külön díjazást fizet.

A kiegészítő üzemeltetés támogatási feladatok végzésével kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevő az 1.1.1. pontban meghatározott rendelkezésre állási időszakban dolgozza fel és delegálja szakemberhez Ajánlatkérő bejelentéseit annyi kiegészítéssel, hogy rendkívüli munkavégzés esetén ezen felül még a munkaidőn kívül kapott bejelentést is feldolgozza, amennyiben Ajánlatkérő azt azokon az elérhetőségeken is bejelentette, amiket Ajánlattevő ajánlatában erre vonatkozóan megadott.
2. Ajánlattevő szakembereitől elvárt feladatvégzési időszak videó konferencia és szakértői konzultáció vonatkozásában minden munkanap 8:00-16:00 óra között van, ebben az időkeretben kell meghatározni a feladatok végzésének határidejét. Egy munkanap 8 munkaórából áll. Rendkívüli munkavégzés esetén Ajánlattevő dönt a szakemberei feladatvégzésének időszakáról a bejelentés időpontjától számított 12 órás véghatáridőn belül.
3. Kiegészítő üzemeltetés támogatási feladat bejelentésekor (bejelentés kezelő rendszerben történő rögzítésekor) Ajánlatkérő telefonon is értesíti Ajánlattevőt.
4. Ajánlattevő a kiegészítő üzemeltetés támogatás során nyújtott tevékenységét a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti. Ez a rendszer a kiegészítő üzemeltetés támogatási tevékenység ellenőrzésének alapja.
5. Ajánlattevő az elvárt határidőket betartva, megfelelő minőségben biztosítsa a kiegészítő üzemeltetés támogatási szolgáltatásokat.
6. Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő a bejelentett videó konferencia és szakértői konzultáció vonatkozásában 8 munkaórán, a bejelentett rendkívüli munkavégzés vonatkozásában 4 órán belül biztosítja a kért szakember telefonos elérhetőségét.

2. Az SAP szoftvergyártó karbantartási szolgáltatásainak folytatólagos biztosítása

Ajánlattevő az SAP szoftverek gyártójától az „SAP Enterprise Support” szolgáltatási csomagot vegye igénybe Ajánlatkérő standard SAP licenc állományára vonatkozóan, és ezt közvetítse Ajánlatkérőnek az *SAP támogatási szolgáltatások és feltételek, SAP Enterprise Support* dokumentumban foglaltaknak megfelelően.

Ajánlatkérő az alábbi táblázatban szereplő standard SAP licenc állományára vonatkozóan igényli az „SAP Enterprise Support” szolgáltatáscsomagot.

Rendszer	Licenc típus	Licenc mennyiség
SAP integrált gazdálkodási rendszer	SAP ERP Developer User	2 db
	SAP ERP Professional User	109 db
	SAP ERP Limited Professional User	74 db
	SAP ERP Project User	79 db
	SAP ERP Worker User	46 db
	SAP S/4HANA Enterprise Management for ERP customers	1 db
	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW	a felsorolt licencekhez szükséges mennyiségben
	Oracle DB	a felsorolt licencekhez szükséges mennyiségben
SAP BW/4HANA adattárház rendszer	SAP BusinessObjects Edge Plan&Cons, SAP NW	2 db
	SAP BusinessObjects BI, Edge edition (user)	60 db
	SAP BusinessObjects BI, Edge edition (CS)	8 db
	SAP BW/4HANA, up to 16 units	8 db
	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW	a felsorolt licencekhez szükséges mennyiségben
SAP BW adattárház rendszer	SAP ERP Professional User	4 db
	SAP ERP Worker User	10 db
	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW	a felsorolt licencekhez szükséges mennyiségben
	Oracle DB	a felsorolt licencekhez szükséges mennyiségben

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

3. Az SAP rendszerek módosítása és kapcsolódó tevékenységek végzése

Ajánlatkérő az SAP rendszereihez - a BW és a BW/4HANA adattárház rendszerek kivételével - mint dobozos szoftverekhez kapcsolódóan Ajánlattevőt az alábbi típusú rendszermódosítási, verzióváltási és kapcsolódó feladatok elvégzésével bízhatja meg a rendelkezésre álló keretösszeg erejéig:

1. Felmérési, tervezési tanácsadási szolgáltatás: az SAP rendszerek, komponensek állapot felmérése, követelmények beazonosítása, dokumentálása, eltéréselemzés az SAP termékek, komponensek által kínált standard funkcionalitás és a megfogalmazott követelmények között, követelmények optimalizálásának támogatása az eltérés elemzés eredménye alapján, technológiai, biztonságtechnikai háttér megtervezése, integrációs, konfigurációs tervezés megvalósítása.
2. Folyamat kialakítási tanácsadási szolgáltatás: új folyamatokkal kapcsolatos elvárások felmérése, az elvárt folyamatok és az SAP standard folyamatok közötti eltérések beazonosítása, a feltárt eltérések kezelési módjának meghatározása, a rendszerbeli munkafolyamatok vagy workflow-k kialakítása a rendszer paraméterezésével.
3. Kivitelezés tanácsadási szolgáltatás: méretezési-tervezési feladatok ellátása, a megtervezett rendszer vagy rendszer komponens telepítése, ennek keretében operációs rendszer, adatbáziskezelő és az SAP alaprendszer vagy rendszer komponens implementálása, további bázistechnológiai feladatok ellátása.
4. Testreszabási, paraméterezési tanácsadási szolgáltatás: az elfogadott koncepciótervnek megfelelő rendszer vagy rendszer komponens prototípusának elkészítése, meglévő megoldások ügyfélrutinokkal való kiegészítése, beállítások kiegészítése, a rendszer finomhangolása.
5. Integrációs tanácsadási szolgáltatás: az elfogadott koncepciótervnek megfelelő rendszer vagy rendszer komponens adatkapcsolatainak megtervezése, kialakítása, tesztelésének támogatása, finomhangolása, hibajavítása.
6. Tesztelési tanácsadási szolgáltatás: a tesztelés előkészítése és megtervezése, a tesztadatok előkészítése, a tesztelés végrehajtása, a tesztjegyzőkönyvek elkészítése.
7. Dokumentálási tanácsadási szolgáltatás: az Ajánlatkérő által előírt dokumentálási kötelezettségeknek megfelelő rendszer- és projektdokumentációk elkészítése, verziókövetése.
8. Adatfeltöltési, migrációs tanácsadási szolgáltatás: az elfogadott koncepciótervnek megfelelő rendszer vagy rendszer komponens adatokkal történő feltöltésének megtervezése, végrehajtása, ellenőrzése, szükség esetén korrigálása.
9. Betanítási tanácsadási szolgáltatás: a projektek keretében a kulcsfelhasználók és a végfelhasználók betanításának előkészítése, megvalósítása az ügyfél rendszerén.

10. Oktatási tanácsadási szolgáltatás: oktatások tervezése, oktatandó témakörök, oktatandók körének meghatározása, a megfelelő oktatási módszertan kiválasztása, majd ezeknek megfelelően az oktatások megvalósítása.
11. Oktatási anyag készítési tanácsadási szolgáltatás: az oktatásokhoz egyedi, az aktuális igényeknek megfelelő oktatási anyag tervezése és elkészítése az alábbiak szerint: igényfelmérés, oktatási anyag felépítésének meghatározása, a dokumentációs sablon szerint az oktatási anyag elkészítése, Ajánlatkérő részéről esetlegesen érkező észrevételek alapján az oktatási anyag véglegesítése.

Ajánlatkérő a rendszermódosítási igényét a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti és telefonon is jelzi. Ezt követően Ajánlattevő indikatív szakmai ajánlatot készít és küld meg az alábbi szolgáltatási szint táblázatnak megfelelően. Az ajánlat tartalmazza a szükséges rendszermódosítás és kapcsolódó feladatok szakmai tartalmát, az igényelt szakértői óraszámokat, és azt is, hogy az ajánlatkérői megrendelés napjától számítva hány munkanapon belül lesz végrehajtva a feladat. A szakmai tartalom részletessége arányos kell, hogy legyen a megvalósításhoz szükséges szakértői órással.

Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő készítse el és küldje meg a hivatalos ajánlatot is az alábbi szolgáltatási szint táblázatnak megfelelően. Ajánlatkérő igényét a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti és telefonon is jelzi.

Ajánlatkérő megrendelése esetén (jelzés a bejelentés kezelő rendszerben, telefonos értesítés és a kiegészítő megállapodás megküldése) Ajánlattevő a hivatalos ajánlatában vállalt feladatvégzési időszakon belül készítse el, tesztelje, töltsse a tesztrendszerbe és dokumentálja a rendszermódosítást, végezze el a kapcsolódó feladatokat, valamint a bejelentés kezelő rendszerben jelezze ezek elkészültét az Ajánlatkérőnek csatolva a teljes körű dokumentációját. Az elvégzett tesztelések jegyzőkönyvei pedig igazolják, hogy a rendszermódosítás a hivatalos ajánlatban rögzített szakmai tartalomnak megfelelően és hibamentesen működik. Ajánlattevő adott rendszermódosítási feladat részeként az alábbi dokumentumokat készítse el, és bocsássa Ajánlatkérő rendelkezésére:

- a. szakmai tartalom, koncepcióterv,
- b. specifikáció,
- c. elvégzett tesztelések jegyzőkönyvei,
- d. használati útmutató.

Felek az adott rendszermódosítási feladat jellegéből adódóan megállapodhatnak úgy, hogy egyes, előbb felsorolt dokumentum(ok) elkészítésétől eltekintenek, illetve más dokumentum(ok) elkészítését írhatják elő.

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

SAP rendszermódosítási és kapcsolódó feladatok szolgáltatási szintje

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

A rendszermódosítási és kapcsolódó feladatok végzésével kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevő az 1.1.1. pontban meghatározott rendelkezésre állási időszakban dolgozza fel és delegálja szakemberhez Ajánlatkérő bejelentéseit.
2. Ajánlattevő szakembereitől elvárt feladatvégzési időszak minden munkanap 8:00-16:00 óra között van, azaz ebben az időkeretben kell meghatározni a rendszermódosítási feladatok elvégzésének határidejét. Egy munkanap 8 munkaórából áll.
3. Indikatív és hivatalos ajánlat kérésekor, továbbá a rendszermódosítási feladat megrendelésekor Ajánlatkérő a bejelentéssel (bejelentés kezelő rendszerben történő rögzítéssel) egyidejűleg telefonon is értesíti Ajánlattevőt.
4. Ajánlattevő a rendszermódosítási és kapcsolódó feladatok végzésével kapcsolatos tevékenységét a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti. Ez a rendszer a rendszermódosítási tevékenység ellenőrzésének alapja.
5. Ajánlattevő az elvárt szolgáltatási szintet betartva, megfelelő minőségben biztosítsa a rendszermódosítási és kapcsolódó feladatok elvégzését.
6. Ajánlatkérő igénye esetén Ajánlattevő 8 munkaórán belül biztosítja a kért szakember telefonos elérhetőségét a bejelentés kezelő rendszerben rögzített rendszermódosítási bejelentéssel kapcsolatban.

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

A hivatalos ajánlatban maximálisan megadható teljesítési időtartam úgy határozódik meg, hogy annak az Ajánlatkérő által elfogadott indikatív és hivatalos ajánlatok elkészítésére fordított tényleges időtartammal növelt értéke nem haladhatja meg az alábbi táblázatban szereplő időtartamot. Ezen időtartam(ok)ba nem számít bele az az időtartam, ameddig az adott folyamat nem

Ajánlattevőnél áll, annak folytatásához Ajánlatkérő reakciója szükséges, vagy amely időtartam az Ajánlatkérő igényének megváltozása miatt merül fel az Ajánlattevő oldalán.

Ha az Ajánlatkérő által elfogadott indikatív ajánlat és hivatalos ajánlat elkészítésére Ajánlattevő által fordított tényleges időtartamok összege meghaladja a 20 munkanapot, akkor 20 munkanappal kell számolni a hivatalos ajánlatban maximálisan megadható határidő meghatározásánál.

Hivatalos ajánlatban megadott szakértői óraszám	Jogszabálykövetéshez kapcsolódó feladatok elvégzésének maximális időtartama	Jogszabálykövetéshez nem kapcsolódó feladatok elvégzésének maximális időtartama
<=80 szakértői óra	30 munkanap	40 munkanap
>80 szakértői óra	45 munkanap	60 munkanap

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

3. sz. melléklet: SAP támogatási szolgáltatások és feltételek, SAP Enterprise Support



SAP TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS FELTÉTELEK

SAP ENTERPRISE SUPPORT

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

1. MEGHATÁROZÁSOK

- 1.1 Az „Éles indítás” azt az időpontot jelöli, amelytől kezdve az Enterprise Support Solutions bevezetését vagy frissítését követően az Enterprise Support Solutions a Licencvevő rendelkezésére áll, valós adatok élő működési módban való feldolgozására valamint a Licencvevő üzleti tevékenységének folytatására, a Szerződésben foglaltak szerint.
- 1.2 A „Licencbe vett termék” az Enterprise Support Solutions és más olyan szoftverekre utal, amelyeket a Licencvevő harmadik féltől vesz licenchasználatba, amennyiben a harmadik fél szoftvere az Enterprise Support Solutions termékkel összefüggésben van használatban.
- 1.3 A „Termelési rendszer” élő SAP rendszert jelent, amelyet normál üzleti tevékenységekre használnak, és amely a Licencvevő adatait rögzíti.
- 1.4 Az „SAP szoftvertermékek” Licencbe vett terméket futtató és a Licencvevő üzleti tevékenységének adott funkcionális területére koncentráló egy vagy több Termelési rendszert jelent. A részletes adatok és példák az SAP Service Marketplace honlapján találhatók (az 1324027. számú SAP Note-ban vagy az azt helyettesítő jövőbeli SAP Note-ban foglaltak szerint).
- 1.5 A „Szervizmunka” olyan támogatási tevékenységeket és távolról végzett feladatokat jelent, amelyek további adatok - megkérdezéssel vagy a Termelési rendszer elemzésével történő - gyűjtésére irányulnak, és konkrét javaslatokat eredményeznek. A Szervizmunka manuálisan, önkiszolgáló rendszerben vagy teljesen automatikusan is működhet.
- 1.6 A „Kiemelt probléma” olyan problémákat és/vagy meghibásodásokat jelent, amelyek prioritását az SAP és a Licencvevő együttesen állítja fel az SAP normái alapján, amelyek (i) a gyártást megelőző szakaszban lévő rendszer Éles indítását veszélyeztetik vagy (ii) üzleti szempontból nagymértékben hatnak a Termelési rendszerre.
- 1.7 A „Helyi irodai idő” normál munkaidőt jelent (reggel 8:00 és este 6:00 óra között) normál munkanapokon, az SAP székhelye által betartott szünnapoknak megfelelően. Kizárólag az SAP Enterprise Support vonatkozásában a felek az SAP fiókhálózatához tartozó más székhelyt is megjelölhetnek a Helyi irodai idő hivatkozásként.
- 1.8 A „Kezdeti időszak” az aktuális naptári év fennmaradó részét és a következő teljes naptári évet foglalja magában kivéve, ha a támogatási szerződés kezdete a vonatkozó naptári év január elseje, mely esetben a Kezdeti Időszak a vonatkozó naptári év december 31-ig tart.

2. Az ENTERPRISE SUPPORT TERJEDELME

A Licencvevő igénybe veheti, és az SAP – az SAP által Magyarországon általában nyújtott hasonló szolgáltatások mértékéig – biztosítani köteles SAP Enterprise Support támogatási szolgáltatásokat. Az SAP Enterprise Support jelenleg az alábbiakat foglalja magában:



Folyamatos fejlesztés és innováció

- A licencbe vett Enterprise Support Solutions megoldások új szoftververziói, valamint eszközök és eljárások a frissítésekhez.
- Támogatási csomagok (support packages): javítócsomagok az egyedi korrekciók bevezetéséhez szükséges munkaráfordítások csökkentésére. A támogatási csomagok tartalmazhatnak a meglévő funkcionálisnak a megváltozott jogi és szabályozási környezethez való igazítására irányuló korrekciót is.
- Az SAP Business Suite 7 központi alkalmazásának termékverzióira (kezdve az SAP ERP 6.0 verzióval és az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 és az SAP PLM 7.0 2008-as verzióival), az SAP bővített funkcionális és/vagy innovációt biztosíthat bővítőcsomagok vagy más rendelkezésre álló eszközök révén. A fő karbantartás során egy SAP fő alkalmazásverzióra vonatkozóan az SAP jelenlegi gyakorlata az, hogy naptári évenként egy bővítési csomagot vagy egyéb aktualizálást biztosít.
- Technológiai aktualizálások harmadik fél operációs rendszerek és adatbázisok támogatására.
- Rendelkezésre álló ABAP-forráskód az SAP-szoftverekhez, alkalmazásokhoz és a kiegészítésként kiadott és támogatott funkciómodulokhoz.
- A szoftverek módosításkezelésének – például a módosított konfigurációs beállítások vagy az Enterprise Support Solutions frissítéseinek – támogatása többek között tartalom, eszközök és tájékoztató anyagok révén történik.
- Az SAP a Licencvevő számára naptári évenként legfeljebb öt nap távoli SAP solution architect támogatást biztosít,
 - hogy a Licencvevőnek segítséget nyújtson a legújabb SAP bővítési csomag innovációs képességeinek értékelésében, és abban, hogy az miként alkalmazható a Licencvevő üzletifolyamat-követelményeire.
 - hogy a Licencvevő számára egy napnak számító ismeretátadási megbeszélés formájában meghatározott SAP-szoftverekre/-alkalmazásokra vagy a Globális támogatási gerinchálózat összetevőire vonatkozóan segítséget nyújtson. Jelenleg a tartalom és a megbeszélési ütemezések a <http://support.sap.com/enterprisesupport> oldalon található. Az ütemezés, az elérhetőség és a szállítás módja az SAP döntési hatáskörébe tartozik.
- Az SAP Licencvevőnek irányított önkiszolgáló szolgáltatásokat nyújt az SAP Solution Manager Enterprise Edition részeként, így Licencvevő optimalizálhatja a kiválasztott Enterprise Support Solutions technikai megoldásainak kezelését.

Továbbfejlesztett támogatás a Bővítési csomagokhoz és más SAP-szoftverfrissítésekhez

Az SAP SAP-megoldásszakértők által biztosított egyedi, távoli ellenőrzéseket kínál a tervezett vagy meglévő módosítások elemzésére, és a Licencvevő egyéni kódja, a bővítőcsomagok és az Enterprise Support Solutions más frissítései közötti esetleges ütközések azonosítására. Minden vizsgálat a Licencvevő egyik központi üzleti folyamat lépésének egy konkrét módosítására kerül elvégzésre. A Licencvevő naptári évenként minden SAP-szoftvermegoldáshoz két szolgáltatásra jogosult a következő kategóriák egyikéből.

- **Módosítás Igazolása:** Az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldásban tervezett vagy meglévő egyedi módosítás terjedelmére és tervére vonatkozóan a Licencvevő által az SAP kérésére megadott dokumentáció alapján az SAP azonosítja az Enterprise Support Solutions azon standard funkcionálisát, amely teljesítheti a Licencvevő követelményeit (részletekért



lásd a

<https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html> oldalt).

- Egyéni kód fenntarthatósága: Az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldásban tervezett vagy meglévő egyedi módosítás terjedelmére és tervére vonatkozóan a Licencvevő által az SAP kérésére megadott dokumentáció alapján az SAP azonosítja, hogy mely user-exitek és szolgáltatások állhatnak rendelkezésre az egyéni kódnak az SAP-kódtól való elválasztására (részletekért lásd a <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html> oldalt).

Globális támogatási gerinchálózat

- Az SAP Customer Support weboldala: Az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag licencvevői és partnerei számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.
- Az SAP Customer Support weboldalon elérhető SAP Note-ok dokumentálják a szoftverhibákat, és a hibák kijavítására, megkerülésére és kiküszöbölésére vonatkozó információkat tartalmaznak. Az SAP Note-ok tartalmazhatnak olyan kódkorrekciókat, amelyeket a licencvevők saját SAP-rendszerükbe implementálhatnak. Az SAP Note-ok egyéb kapcsolódó kérdéseket is részleteznek, például licencvevők kérdéseit és javasolt megoldásokat (pl. beállítások testreszabását).
- SAP Note Assistant: egy olyan eszköz, amely segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön javítások és fejlesztések telepíthetők.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – a 2.4 pontban foglaltak szerint

Mission Critical támogatás

- Az SAP által nyújtott globális működészavar-kezelés az Enterprise Support Solutions megoldással összefüggő problémákra, beleértve a Szolgáltatásszint-szerződéseket az Első válaszidő és Javítási művelet kapcsán (további információkért lásd a 2.1.1 pontot).
- SAP Support Advisory Center – a 2.2 pontban foglaltak szerint.
- Folyamatos minőség-ellenőrzések – a 2.3 pontban foglaltak szerint.
- Globális non-stop okelemzés és eskalációs eljárások az alábbi 2.1 pont szerint.
- Egyéni kód okelemzése: az SAP fejlesztési workbench segítségével fejlesztett Licencvevői egyéni kódhoz az SAP az 1. prioritású Működési zavarokra a Globális működészavar-kezelési folyamatnak és a 2.1.1, 2.1.2 és 2.1.3 pontokban leírt Szolgáltatásszint-szerződéseknek megfelelően kritikus fontosságú támogatási okelemzést biztosít a „nagyon magas” és „magas” prioritású működési zavarokra vonatkozóan. Amennyiben a Licencvevő egyéni kódjának dokumentálása az SAP mindenkor standardjainak megfelelően megtörtént (részletesen lásd a <http://support.sap.com/supportstandards> oldalon), az SAP segítséget nyújthat a Licencvevő számára a probléma megoldásában

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Megfigyelő összetevők és ügynökök az elérhető erőforrásokat figyelő és az Enterprise Support Solutions rendszerállapot-adatainak gyűjtését végző (pl. SAP EarlyWatch Alert) rendszerekhez.



- Az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldáson keresztül előre konfigurált testsablonként és tesztesetként használható folyamatleírások és folyamattartalom. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition továbbá segítséget nyújt a Licencvevő tesztelési tevékenységeihez.
- Tartalom és kiegészítő eszközök, amelyek különösen a bevezetéseknel segítik a hatékonyság növelését.
- Eszközök és tartalom az SAP Application Lifecycle Management megoldáshoz (az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldáson és/vagy a Vállalati Támogatási Megoldáson és/vagy a Vállalati Támogatási Megoldás vonatkozó Dokumentációján és/vagy az SAP Customer Support Weboldalán keresztül szállítva):
 - Implementálási, konfigurációs, tesztelési, üzemeltetési és rendszeradminisztrációs eszközök
 - Legjobb gyakorlatok, irányelvek, módszertanok, folyamatleírások és folyamattartalmak. Ez a tartalom az SAP Application Lifecycle Management eszközök használatát támogatja.
- Hozzáférés az SAP Customer Support weboldalon elérhető irányelvekhez, amelyekben a költségek és kockázatok csökkentését segítő bevezetési és üzemeltetési folyamatok, valamint tartalmak szerepelhetnek.
- Az SAP ügyfél- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Customer Support weboldalon keresztül), amely információt biztosít a legjobb üzleti eljárásokról, szolgáltatáskínálatokról stb.

2.1. Globális működésizavar-kezelés és szolgáltatásszint-szerződés (SLA)

Amikor Licencvevő hibát jelez, az SAP a Licencvevőt azzal támogatja, hogy tájékoztatja arról, hogy az adott hibákat hogyan tudja orvosolni, elkerülni, vagy megkerülni. Az ilyen támogatás fő csatornája az SAP által biztosított támogatási infrastruktúra. A Licencvevő bármikor küldhet működési zavart. A működési zavar megoldási folyamatban érintett személyek bármikor hozzáférhetnek a működési zavar státuszadataihoz. A működésizavar-prioritások meghatározására vonatkozó további részletekért lásd a 67739 sz. SAP Note-ot.

Kivételes esetekben a Licencvevő telefonon is kapcsolatba léphet az SAP-val. A kapcsolattartó részletes adatai

az 560499. számú SAP Note-ban vannak megadva. Az ilyen megkeresésekhez az szükséges az SAP számára, hogy a Licencvevő a 3.2(iii) pontban meghatározott távoli hozzáférést biztosítson.

A következő szolgáltatásszint-szerződések („SLA” vagy „SLA-k”) a Licencvevő minden olyan működési zavarára vonatkoznak, amelyet az SAP 1-es vagy 2-es működési zavarként elfogad, és amely az itt meghatározott előfeltételeknek megfelel. Az ilyen SLA-k a jelen Szerződéskiegészítés Hatálybalépési dátumát követő első teljes Naptári negyedévben lépnek életbe. Naptári negyedév: jelen dokumentum alkalmazásában az egyes adott naptári éveken belül a március 31-én, június 30-án, szeptember 30-án és december 31-én végződő három hónapos időszak.

2.1.1 Első válaszidőkre vonatkozó szolgáltatásszint-szerződés:

a. **1-es („Nagyon magas”) prioritású működési zavarok.** Az 1-es prioritású működési zavarokra az SAP az ilyen zavarokról szóló értesítés beérkezésétől számított egy (1) órán belül választ ad (éjjel-nappal, a hét minden napján). A működési zavar akkor tekinthető 1-es prioritásúnak, ha a probléma a normál üzleti tranzakciókra nézve nagyon súlyos következménnyel jár, és akadályozza a sürgős, üzletvitel szempontjából kritikus munka elvégzését. Általánosságban a következő körülmények generálnak ilyen zavarokat: teljes rendszerleállás, a központi SAP-funkciók hibás



működése a Produktív rendszerben, illetve Kiemelt problémák, amikor az egyes körülményeket áthidaló megoldásokra nincs lehetőség.

b. 2-es („Magas”) prioritású működési zavarok. Az SAP a 2-es prioritású működési zavarokra a 2-es prioritású működési zavarokról szóló értesítés SAP-hoz történő beérkezését követő négy (4) órán belül köteles válaszolni az SAP helyi munkaideje alatt. Egy működési zavart akkor minősítenek 2-es prioritású működési zavarnak, ha a probléma súlyos hatással van a normál üzleti tranzakciókra egy Produktív rendszerben, illetve a szükséges feladatok nem végezhetők el. Ezt az érintett tranzakciók és/vagy feladatok elvégzéséért felelős funkciók hibája vagy működési zavara okozza az SAP-rendszerben.

2.1.2 Szolgáltatásszint-szerződés az 1-es prioritású működési zavarokra adott javítási művelet válaszidejéről: a Licencvevő 1-es prioritású működési zavarára az SAP a kézhezvételt követő négy órán belül (a hét minden napján, napi huszonnégy órában) köteles megoldást, áthidaló megoldást vagy a megoldást célzó intézkedési tervet („Javítási művelet”) biztosítani („Javítási műveletre vonatkozó SLA”). Ha Javítási műveletként az SAP intézkedési tervet biztosít a Licencvevőnek, az intézkedési tervnek tartalmaznia kell: (i) a megoldási folyamat állapotát; (ii) a tervezett következő lépéseket, ideértve a felelős SAP-erőforrások meghatározását; (iii) a Licencvevő által a megoldási folyamat elősegítéséhez elvégzendő műveleteket; (iv) amennyire lehetséges, az SAP intézkedések tervezett határidejét; valamint (v) az SAP által készített következő helyzetjelentés napját és időpontját. A további helyzetjelentéseknek tartalmazniuk kell az addig elvégzett műveletek összegzését; a tervezett következő lépéseket; továbbá a következő helyzetjelentés napját és időpontját. A Javítási műveletre vonatkozó SLA a teljes feldolgozási időnek csak azon részére vonatkozik, amely alatt a működési zavart az SAP feldolgozza („Feldolgozási idő”). A Feldolgozási idő nem foglalja magában azt az időt, amely alatt a működési zavarállapota „Ügyfélművelet” vagy „SAP által Javasolt megoldás”, ahol (a) az „Ügyfélművelet” állapot azt jelenti, hogy a működési zavart az SAP átadta a Licencvevőnek, és (b) az „SAP által Javasolt megoldás” állapot azt jelenti, hogy az SAP az itt leírtak szerint Javítási műveletet javasolt. A Javítási műveletre vonatkozó SLA akkor tekinthető teljesítettnek, ha négy (4) órás feldolgozási időn belül: az SAP megoldást, áthidaló lehetőséget vagy intézkedési tervet biztosít; vagy ha a Licencvevő elfogadja a működési zavar prioritásszintjének csökkentését.

2.1.3 Előfeltételek és kizárások

2.1.3.1 Előfeltételek: Az SLA-k csak akkor érvényesek, ha a következő előfeltételek teljesülnek a működési zavarokra vonatkozóan: (i) minden esetben, az Egyéni Kód 2. pontban leírt Okelemzését kivéve, a működési zavarok az Enterprise Support Solutions olyan termékverzióhoz kapcsolódnak, amelyeket az SAP a „nem korlátozott szállítás” szállítási státuszba sorolja; (ii) a Licencvevő a működési zavart angolul, az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldáson keresztül, az SAP mindenkori működési zavarokat kezelő bejelentkezési folyamata szerint küldi el, amely tartalmazza a vonatkozó szükséges részleteket (az 16018. számú SAP Note, illetve a jövőben annak helyére lépő SAP Note szerint), hogy az SAP lépéseket tegyen a bejelentett működési zavar megoldása érdekében; (iii) a működési zavar az Enterprise Support Solutions olyan termékverziójára vonatkozik, amelyre Fő karbantartás vagy Kiterjesztett karbantartás vonatkozik.

Az 1-es prioritású működési zavar esetén a következő további előfeltételeket kell teljesítenie a Licencvevőnek: (a) a probléma és annak üzleti hatása kellően részletezett ahhoz, hogy az SAP felmérhesse a problémát; (b) a Licencvevő a hét minden napján, a nap huszonnégy (24) órájában olyan angolul tudó kapcsolattartót tesz elérhetővé az SAP céggel való kommunikációra, aki megfelelően képzett és jártas ahhoz, hogy segítsen az 1-es prioritású működési zavar megoldásában a Licencvevő itt kifejtett kötelezettségei értelmében; valamint (c) a Licencvevő olyan kapcsolattartót biztosít, aki távoli kapcsolatot tud létesíteni a rendszerhez, és biztosítja a szükséges bejelentkezési adatokat az SAP számára.



2.1.3.2 Kizárások: Különösen az SAP Enterprise Support kapcsán a következő 1-es prioritás típusú működési zavarok kizárandók a szolgáltatásszint-szerződésekből: (i) azon működési zavarok, amelyek a kifejezetten a Licencvevő számára kifejlesztett Enterprise Support Solutions termékverziójára, kiadására és/vagy funkciójára vonatkoznak (nem kizárólag ideértve az SAP Custom Development és/vagy az SAP leányvállalatok által kifejlesztett termékeket), kivéve az SAP fejlesztési munkaterületen létrehozott egyéni kódot; (ii) azok a működési zavarok, amelyek az adott ország olyan verziójára vonatkoznak, amelyek nem részei az Enterprise Support Solutions megoldásoknak, hanem partneri kiegészítőként, bővítésként vagy módosításként lettek bevezetve, kifejezetten kizárandók még akkor is, ha ezeket az országos verziókat az SAP vagy az SAP egy kapcsolódó vállalata készítette; (iii) a működési zavar mögött rejlő alapvető ok nem a hibás működés, hanem egy funkció hiánya („fejlesztési kérelem”), vagy a működési zavar konzultációs kérelemnek számít.

2.1.4 Szolgáltatásszint-jóváírás

2.1.4.1 Az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-szerződéseiből fakadó kötelezettségei akkor tekinthetők teljesítettnek, ha az adott naptári negyedévben valamennyi SLA-t tekintve az összevont esetek 95 százalékában (95%) a számára megengedett időn belül reagált. Licencvevő elfogadja, hogy abban az esetben, ha Licencvevő az Enterprise Support időtartama alatt a fent említett SLA-k értelmében bármely naptári negyedévben – valamennyi szolgáltatásszint-szerződés vonatkozásában együttesen – húsznál (20) kevesebb működési zavart jelent be, az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-szerződéséből fakadó kötelezettségei akkor is teljesítettnek tekinthetők, ha a vonatkozó naptári negyedévben az SAP a fent ismertetett szolgáltatásszint-szerződés időkeretét legfeljebb egy működési zavarral lépte túl.

2.1.4.2. A fenti 2.1.4.1 pont értelmében, ha az SLA-k időkorlátai nem teljesülnek (egyenként „Mulasztás”), a következő szabályok és eljárások lépnek érvénybe: (i) a Licencvevőnek értesítenie kell az SAP-t minden egyes feltételezett Mulasztásról; (ii) az SAP-nak kötelessége kivizsgálnia az ilyen reklamációkat, és írásos riportban kell bizonyítania, illetve cáfolnia a Licencvevő állításának helyességét; (iii) a Licencvevőnek megfelelő támogatást kell nyújtania az SAP részére az olyan hibák és folyamatok kijavítására tett erőfeszítéseiben, amelyek gátolják az SAP-t az SLA-k végrehajtásában; (iv) jelen 2.1.4 pont értelmében, ha a riport alapján bebizonyosodik az SAP mulasztása, az SAP kötelessége Szolgáltatásszint-jóváírást („SLC”) alkalmazni a Licencvevő következő SAP Enterprise Support díjszámláján, amelynek mértéke bejelentett és bizonyított Mulasztásonként a Licencvevő aktuális negyedévi SAP Enterprise Support díjszámlájának egynegyed százaléka (0,25%), de negyedévenként legfeljebb a Licencvevő aktuális negyedévi SAP Enterprise Support díjszámlájának öt százaléka (5%). A Licencvevő felelőssége, hogy egy (1) hónapon belül értesítse az SAP-t a Szolgáltatásszint-jóváírásról az olyan naptári negyedév után, amelyben Mulasztás történt. Ha az SAP nem kap írásos értesítést a Licencvevő jól megalapozott, Szolgáltatásszint-jóváírásra vonatkozó követeléséről, nem köteles kötbért fizetni. A 2.1.4 pontban részletezett Szolgáltatásszint-jóváírás a Licencvevő egyetlen és kizárólagos jogorvoslata bármely feltételezett vagy tényleges Mulasztás esetén.

2.2 SAP Support Advisory Center

Az Enterprise Support Solutions megoldásokhoz közvetlenül kapcsolódó 1. prioritású zavarokra és Kiemelt problémákra vonatkozóan az SAP az SAP támogatási szervezetén belül globális egységet bocsát rendelkezésre a kritikus fontosságú támogatáshoz kapcsolódó igényekhez (a „Support Advisory Center” támogatás-tanácsadási központ). A Support Advisory Center a következő kritikus fontosságú támogatási feladatokat látja el: (i) Kiemelt problémák távoli támogatása – a Support Advisory Center további eskalációs szintként működik, lehetővé téve a non-stop okelemzést a probléma azonosításához; (ii) Folyamatos minőség-ellenőrzési szolgáltatás szállításának tervezése a Licencvevő IT-részlegével együttműködésben, beleértve az ütemezést és a szállítástervezést; (iii) kérésre naptári évenként egy SAP Enterprise Support riport nyújtása; (iv)



a Licencvevő kérésére az SAP Customer Center of Expertise távoli elsődleges tanúsítása; és (v) segítségnyújtás olyan esetekben, ahol a Folyamatos minőség-ellenőrzések (az alábbi 2.3 pont szerint), az SAP intézkedési terve és/vagy írásos ajánlásai az Enterprise Support Solutions kritikus állapotát mutatják (pl. a folyamatos minőség-ellenőrzésekről (CQC, continuous Quality Checks) szóló piros, azaz legmagasabb sürgősséget jelző riport esetén).

A Folyamatos minőség-ellenőrzés SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldáson keresztül történő előkészítés részeként a Licencvevő Kapcsolattartója és az SAP közösen elvégze egy kötelező beállítási szolgáltatást („Kezdeti felmérés”) az Enterprise Support Solutions megoldáshoz. A Kezdeti felmérés az SAP szabványai és dokumentációja alapján történik.

A kijelölt SAP Support Advisory Center angol nyelvű, és a(z) alábbiak szerinti) Licencvevői Kapcsolattartó vagy annak meghatalmazott képviselője számára a kritikus fontosságú támogatáshoz kapcsolódó igények ügyében a nap huszonnégy órájában, a hét minden napján rendelkezésre áll. A rendelkezésre álló helyi és globális hívószámok az 560499 sz. SAP Note-ban találhatók.

A Support Advisory Center csak annyiban felel a fent említett kritikus fontosságú támogatáshoz kapcsolódó feladatokért, amennyiben ezek a feladatok az Enterprise Support Solutions megoldáshoz kapcsolódó problémákhoz vagy eszkalációkhoz közvetlenül kapcsolódnak.

2.3 SAP Folyamatos minőség-ellenőrzés

Az SAP-szoftvermegoldáshoz kapcsolódó kritikus helyzetek (például éles indulás, frissítés, migráció vagy Kiemelt problémák) esetén az SAP legalább egy Folyamatos minőség-ellenőrzést („Folyamatos minőség-ellenőrzés” vagy „CQC”) biztosít naptári évenként minden SAP-szoftvermegoldáshoz.

A Folyamatos minőség-ellenőrzés vagy CQC egy vagy több kézikönyvet vagy automata távoli Szolgáltatási munkamenetet is magában foglalhat. Az SAP további folyamatos minőség-ellenőrzést is nyújthat olyan esetekben, ahol az SAP EarlyWatch Alert fontos riasztásokat jelez, vagy olyan esetekben, ahol a Licencvevő és az SAP Advisory Center kölcsönösen egyetért abban, hogy szükség van az adott szolgáltatásra egy Kiemelt probléma kezelése érdekében. A feleknek kölcsönösen meg kell állapodniuk az olyan részletekben, mint a CQC pontos típusa és prioritásai, valamint az SAP feladatai és a Licencvevő együttműködési feladatai. Minden CQC végén az SAP a Licencvevő számára intézkedési tervet és/vagy írásos ajánlásokat ad.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy a Folyamatos minőség-ellenőrzési munkamenetek egy részét vagy egészét az SAP és/vagy annak alvállalkozójaként működő hivatalos SAP partner szolgáltatja, az SAP CQC standardokat és módszertanokat alapul véve. A Licencvevő vállalja, hogy biztosítja a megfelelő erőforrásokat, a teljesség igénye nélkül ideértve a berendezéseket, adatokat, információkat, továbbá a megfelelő és együttműködő munkatársakat a jelen dokumentum szerinti Folyamatos minőség-ellenőrzés szállításának segítése érdekében.

A Licencvevő vállalja, hogy az SAP évente maximum három alkalomra korlátozza a Folyamatos minőség-ellenőrzés átütemezését. Az átütemezésnek a tervezett szállítási dátumhoz képest legalább 5 munkanappal előre meg kell történnie. Ha a Licencvevő nem tartja be az irányelveket, az SAP nem köteles a Licencvevő részére szállítani az éves CQC-t.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition az SAP Enterprise Support részeként

2.4.1 Az SAP Solution Manager Enterprise Edition (és az itt leírt SAP Solution Manager Enterprise Edition bármely későbbi verziójának) használata a Szerződés hatálya alá tartozik, és kizárólag a következő célokat szolgálja az SAP Enterprise Support szolgáltatáshoz kapcsolódóan: (i) az SAP Enterprise Support szolgáltatás teljesítése; és (ii) a Licencvevői



informatikai megoldások alkalmazáséletről-kezelése. Az ilyen alkalmazáséletről-kezelés kizárólag a következő célokra korlátozódik:

- implementálás, konfigurálás, tesztelés, üzemeltetés, folyamatos fejlesztés és diagnosztizálás
- működési zavar kezelése (ügyfélszolgálat), problémakezelés és módosításkezelés az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékbe integrált SAP CRM technológiában engedélyezettek szerint
- mobil alkalmazáséletről-kezelési forgatókönyvek az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékbe integrált SAP NetWeaver Gateway (vagy azzal egyenértékű technológia) használatával
- a Licencvevői informatikai megoldásokhoz kapcsolódó alkalmazás életről-kezelési projektek kezelése az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékbe integrált SAP Project and Portfolio Management funkció felhasználásával. (Az SAP Project and Portfolio Management portfóliókezelő funkciója azonban nem tartozik bele az SAP Solution Manager Enterprise Edition terjedelmébe, ezért ezt Licencvevőnek külön kell licencbe vennie.)
- az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékbe integrált SAP NetWeaver technológia használatával lehetővé tett adminisztráció, nyomon követés, jelentéskészítés és üzleti intelligencia. Üzleti intelligencia is végrehajtható, ha a Licencvevő az Enterprise Support Solutions részeként licencbe veszi a megfelelő SAP BI-szoftvert.
- A fenti 2.4.1(ii) pontban leírtak szerinti alkalmazáséletről-kezeléshez a Licencvevőnek nem szükséges külön Csomaglicenc az SAP CRM megoldáshoz.

2.4.2 A Licencvevő jogosult azon SAP-adatbázisok használatára, amelyek szerepelnek az SAP Customer Support weboldalon, és amelyek általánosan elérhetők az összes SAP-licencvevő számára az SAP Solution Managerrel együtt. A jelen futásidejű licenc a vonatkozó adatbázis használatára korlátozódik az SAP Solution Manager alapjául szolgáló adatbázis részeként, és a jelen Szerződés kiegészítés időtartamára vonatkozik.

2.4.3 Az SAP Solution Manager Enterprise Edition nem használható a fent megnevezettől eltérő célokra. A fentiek korlátozása nélkül, a Licencvevő nem használhatja különösen, de korlátozás nélkül az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméket (i) CRM-forgatókönyvekhez, mint például üzleti lehetőségek kezelése, a potenciális vevők kezelése, a kereskedelmi promóciók kezelése, kivéve a 2.4.1. pontban kifejezetten felsorolt CRM-forgatókönyveket; (ii) a fent említettektől eltérő típusú SAP NetWeaver használatára vagy (iii) alkalmazások életről-kezelésére, különösen működési zavar kezelésére (ügyfélszolgálat), kivéve a Licencvevő-oldali IT-megoldásokat, valamint (iv) nem informatikai jellegű szolgáltatásokhoz, beleértve, de nem kizárólagosan a HR, a pénzügy vagy a beszerzés területét; (v) az SAP Project and Portfolio Management megoldáshoz, beleértve, de nem kizárólagosan a portfóliókezelést, vagy a fenti 2.4.1 pont szerinti alkalmazáséletről-kezelési projektek kezelésétől eltérő projektkezelést; (vi) az SAP NetWeaver Gatewayhez, a fenti 2.4.1 pont szerinti terjedelemmel rendelkező mobil alkalmazáséletről-kezelési forgatókönyvek kivételével.

2.4.4 Az SAP – saját döntése alapján – időről időre frissítheti az SAP Solution Manager Enterprise Edition jelen 2.4 pontban leírt felhasználási eseteit az SAP Customer Support weboldalon, a <http://support.sap.com/solutionmanager> weboldalon.



2.4.5. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition csak az SAP Standard Support szolgáltatáshoz használható a jelen Szerződéskiegészítés időtartama alatt, a Szoftver licencbe vett jogainak megfelelően és kizárólag a Licencvevő belső üzleti tevékenységeit támogató, az SAP-megoldással kapcsolatos támogatási célokra. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition képességeinek az SAP Enterprise Support szolgáltatás szerinti, fent felsoroltakon túli használatához az SAP külön írásos engedélye szükséges, még ha ezek a képességek elérhetők is az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékhez, vagy kapcsolódnak ahhoz. A Licencvevő a jelen Szerződéskiegészítés időbeli hatálya alatt a következő célokra jogosult bármely alkalmazottjának engedélyezni a webes önkiszolgáló szolgáltatást az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldásban: támogatási jegyek létrehozása, támogatási jegyek állapotának lekérdezése, és a Licencvevői informatikai megoldásokhoz közvetlenül kapcsolódó támogatási jegyek visszaigazolása és módosításuk jóváhagyása.

2.4.6 Ha a Licencvevő megszünteti az SAP Enterprise Support szolgáltatást, és SAP Standard Support támogatást használ a 6. pontban foglaltak szerint, akkor a Licencvevőnek az SAP Solution Manager Enterprise Edition használata az SAP Enterprise Support szerint megszűnik Ettől az időponttól kezdve a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition használatát az SAP Standard Support Szerződéskiegészítés felhasználási feltételei szabályozzák.

2.4.7 A Licencvevő nem ajánlhatja fel szolgáltatásként az SAP Solution Manager Enterprise Edition használatát harmadik félnek, még akkor se, ha a harmadik fél SAP Szoftvert vett licencbe. Abban az esetben, ha a harmadik fél a Szerződés szerint jogosult az SAP Szoftver használatára, akkor a harmadik fél az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldáshoz kizárólag a Licencvevő belső üzleti tevékenységeit támogató SAP-megoldással kapcsolatos támogatási célokra férhet hozzá, a jelen Szerződéskiegészítés feltételeinek megfelelően és azokkal összhangban.

3. A LICENCVEVŐ KÖTELEZETTSÉGEI

3.1 Az SAP Enterprise Support program kezelése

Az SAP Enterprise Support akkor vehető igénybe, ha Licencvevő az SAP Customer Center of Expertise egységén belül angolul tudó kapcsolattartót jelöl ki a Support Advisory Centerhez („Kapcsolattartó”), továbbá megadja a kapcsolattartás adatait (különös tekintettel az e-mail címre és a telefonszámra), amelyen keresztül a Kapcsolattartó vagy annak meghatalmazott képviselője bármikor elérhető. A Licencvevő kapcsolattartója a Licencvevő meghatalmazott képviselője, aki felhatalmazással rendelkezik arra, hogy a Licencvevő nevében való döntést indokolatlan késedelem nélkül meghozza vagy meghozassa.

3.2 Egyéb követelmények

Az alább ismertetett SAP Enterprise Support szolgáltatás igénybe vételéhez a Licencvevőnek a következő követelményeket is teljesítenie kell:

- (i) Folyamatosan fizeti az Enterprise Support Service Díjakat a Szerződésnek és a jelen Szerződéskiegészítésnek megfelelően.
- (ii) Teljesíti a Szerződésből és a Szerződéskiegészítésből adódó egyéb kötelezettségeit.
- (iii) Az SAP által meghatározott standard technikai eljárással távoli hozzáférést létesít és tart fenn, valamint biztosítja az SAP számára az összes szükséges jogosultságot különös tekintettel a működési zavar kezelés részét képező távoli problémaelemzésre. Ennek a távoli hozzáférésnek korlátatlannak kell lennie a működési zavart kezelő SAP-alkalmazott(ak) nemzetiségére és tartózkodási országára vonatkozóan. A Licencvevő tudomásul veszi, hogy a hozzáférés biztosításának megghiúsulása késedelmet okozhat a működési zavar kezelésében és a korrekciókban, illetve akadályozhatja az SAP-t a hatékony



segítségnyújtásban. A támogatási szolgáltatásokhoz szükséges szoftverösszetevőket is telepíteni kell. További részletek a 91488 sz. SAP Note-ban találhatók.

- (iv) Olyan, SAP által tanúsított Customer COE-t hoz létre és tart fenn, amely megfelel az alábbi, 4. pontban leírt követelményeknek.
- (v) Rendelkezik telepített, konfigurált és produktív üzemben működő SAP Solution Manager Enterprise Edition Software rendszerrel, a Basis legfrissebb javítóprogramjaival, valamint az SAP Solution Manager Enterprise Edition legfrissebb támogató csomagjaival.
- (vi) Aktiválja az SAP EarlyWatch Alert szolgáltatást a Produktív rendszerhez, és adatokat ad át a Licencvevő produktív SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerének. A szolgáltatás beállításához lásd a 1257308. számú SAP Note-ot.
- (vii) Elvégzi a Kezdeti felmérést a 2.2 pontban leírtak szerint, és végrehajtja az SAP minden kötelezőként meghatározott ajánlását.
- (viii) Kapcsolatot hoz létre a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepítése és az SAP, valamint az Enterprise Support Solutions és a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepítése között.
- (ix) Licencvevő kezeli a megoldási környezetet és az alap üzleti folyamatokat a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerében minden Produktív rendszer és a Produktív rendszerekhez kapcsolt rendszer esetén. Licencvevő minden, a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldásán végzett implementációs és frissítési projektet dokumentál.
- (x) Az SAP Solution Manager Enterprise Edition teljes körű engedélyezése és aktiválása érdekében a Licencvevő betartja a vonatkozó dokumentációban foglaltakat.
- (xi) Licencvevő vállalja, hogy minden módosításról megfelelő és naprakész nyilvántartást vezet, és azt szükség esetén azonnal az SAP rendelkezésére bocsátja.
- (xii) Minden működési zavart a mindenkor SAP támogatási infrastruktúra használatával küld el, amelyet az SAP bocsát rendelkezésére és amelyet az SAP időről időre frissít, újabb verzióra cserél, vagy bővítménnyel lát el.
- (xiii) A Licencvevő haladéktalanul értesíti az SAP-t a telepített példányok bármely módosításáról, valamint az Enterprise Support Solutions szempontjából fontos bármely információkról.

4. CUSTOMER CENTER OF EXPERTISE (Ügyféltapasztalat - Központ)

4.1 A Customer Center of Expertise szerepe

Annak érdekében, hogy a Licencvevő teljes mértékben kiaknázhassa az SAP Enterprise Support részeként biztosított lehetséges értékeket, fel kell állítania egy Customer Center of Expertise központot („Customer Center of Expertise” avagy „Customer COE”). A Customer COE-t a Licencvevő az SAP támogatási szervezetével folytatott kapcsolattartás központjának jelöli ki. Mint állandó szakértői központ, a Customer COE az SAP által biztosított Run SAP metodológiára alapozva támogatja a Licencvevőt az SAP-szoftvermegoldásokhoz kapcsolódó üzleti folyamatok és rendszerek hatékony bevezetésében, újításában, üzemeltetésében és minőségének biztosításában. Az Ügyfél COE-terjedelmének minden fő üzleti folyamat üzemeltetésére ki kell terjednie. Az SAP javasolja, hogy a Customer COE megvalósítását oly módon kezdje, mintha az egy projekt lenne, amely párhuzamosan halad a funkcionális és műszaki megvalósítás projektjeivel.

4.2 A Customer COE alapfunkciói

A Customer COE-nek az alábbi alapfunkciókat kell ellátnia:

- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélszolgálat létrehozása és működtetése az infrastruktúra vagy az alkalmazás platformjait, valamint a kapcsolódó alkalmazásokat támogató megfelelő számú támogatási tanácsadóval, normál munkaidőben (legalább napi 8 órában, a hét 5 napján - hétfőtől péntekig). A Licencvevő támogatási folyamatát és szakutadását együttesen, a szolgáltatástervezési folyamat és a certifikációs audit keretében ellenőrzik.



- Szerződésadminisztráció: Az SAP-val kapcsolatban felmerülő szerződések és licencek feldolgozása (licencvizsgálat, karbantartás számlázása, szerződéslehívás feldolgozása, felhasználói törzsadatok és telepítési adatok kezelése).
- Az újítási, innovációs igények koordinációja: A Licencvevő, illetve – amennyiben azok jogosultak a szerződés tárgyát képező Enterprise Support Solutions megoldások használatára – annak bármely kapcsolódó vállalata által támasztott fejlesztési igények összegyűjtése és koordinációja. Ebben a szerepkörben a Customer COE-t arra is fel kell hatalmazni, hogy az SAP kapcsolattartójaként is működjön. Így megtegyen minden intézkedést és meghozzon minden olyan döntést, amely az Enterprise Support Solutions megoldások felesleges módosításának elkerüléséhez szükséges, és hogy biztosítsa a tervezett módosítások összhangját az SAP szoftver és release stratégiájával.
- Információkezelés: információterjesztés (például belső bemutatók, tájékoztatók és marketing) az Enterprise Support Solutions megoldásról és a Licencvevő szervezetén belül működő Customer COE központról.
- Folyamatos minőség-ellenőrzés és további távoli szolgáltatások tervezése: a Licencvevő rendszeresen részt vesz a szolgáltatástervezési folyamatban az SAP-val. A szolgáltatástervezés a kezdeti implementálással kezdődik, és ezt követően rendszeres időközönként folytatódik.

4.3 A Customer COE tanúsítása

Licencvevő köteles tanúsított Customer COE-t létrehozni, az alábbiak közül a későbbi időpontban: (i) a Hatálybalépés napjától számítva tizenkét hónapon belül; vagy (ii) hat hónapon belül attól kezdve, hogy a Licencvevő legalább egy Enterprise Support Solutions megoldást a normál üzleti tevékenységeihez éles üzemben igénybe vett. A későbbi aktuális Customer COE központ SAP általi tanúsításához vagy újratanúsításához a Customer COE auditálása szükséges. A kezdeti tanúsítás és az újratanúsítás folyamatáról és feltételeiről, valamint a rendelkezésre álló tanúsítási szintekről szóló részletes információk az SAP Customer Support weboldalán érhetők el, a <http://service.sap.com/ccoe> címen.

5. AZ ENTERPRISE SUPPORT DÍJAI

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

6. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

- 6.1** Az SAP Enterprise Support szolgáltatást bármelyik fél megszüntetheti, ha írásos értesítést küld erről három (3) hónappal: (i) a Kezdeti időszak vége, illetve (ii) az ezen időszakot követő, naptári évenként történő Kiterjesztés kezdete előtt.

A fentieknek megfelelően benyújtott értesítés és a szolgáltatás megszüntetése azon SAP Enterprise Support időszak végén lép érvénybe, amely alatt az értesítést az érintett fél kézhez kapja. A fentiekén kívül az SAP egy hónapos írásos felmondással megszüntetheti az SAP Enterprise Support támogatást, amennyiben a Licencvevő nem tesz eleget az Enterprise Support szolgáltatáshoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettségeinek.



- 6.2** A Licencvevő 6.1 pont szerinti jogaitól függetlenül, és amennyiben a Licencvevő a Szerződésből fakadó kötelezettségeit nem mulasztotta el, a Licencvevő az SAP három hónapos, előzetes írásos értesítése mellett választhatja az SAP Standard Support szolgáltatást, akár (i) az olyan támogatási kérelmekre vonatkozóan, amelyek kizárólag naptári évenként újulnak meg, a Licencvevő első SAP Enterprise Support szolgáltatása megrendelésével megkezdett Kezdeti időszakot követő megújítási periódus kezdete előtt; vagy (ii) az olyan támogatási kérelmekre vonatkozóan, amelyek nem kizárólag naptári évenként újulnak meg, az első megújítási időszak kezdete előtt bármely olyan naptári évben, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésével megkezdett Kezdeti időszakot követi. Az ilyen választásról a Licencvevőnek értesítő levelet kell küldenie, és az SAP Standard Support elindulásával az SAP Enterprise Support szolgáltatás megszűnik. A választás az összes Enterprise Support Solutions megoldásra érvényes, és az SAP Standard Support aktuálisan érvényes felhasználási feltételei szerint, korlátozás nélkül beleértve a díjszabást. Az SAP és a Licencvevő olyan módosítással vagy egyéb dokumentummal egészíti ki a Szerződést, amely tartalmazza a Licencvevő választását és az SAP aktuális felhasználási feltételeit.
- 6.3** A félreértések elkerülése végett: az SAP Enterprise Support megszüntetése és az a lehetőség, hogy Licencvevő más SAP Támogatási lehetőséget választhat a Szerződés Támogatási szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezései értelmében, szigorúan a Szerződés (és annak mellékletei, kiegészítései, függelékei vagy megrendelési dokumentumai) hatálya alá tartozó valamennyi licencre vonatkozik; és a Szerződés, annak mellékletei, kiegészítései, függelékei, megrendelési dokumentumai és jelen szerződéskiegészítés egyetlen kitétele sem engedélyezi, hogy Licencvevő az SAP Enterprise Support szolgáltatást részlegesen megszüntesse, illetve hogy részleges SAP Enterprise Support szolgáltatást válasszon.

7. ELLENŐRZÉS

Annak érdekében, hogy biztosítható legyen a jelen Szerződéskiegészítés feltételeinek történő megfelelés, az SAP-nak jogában áll, hogy időszakosan (az SAP standard folyamatai szerint évente legalább egyszer) ellenőrizze, hogy (i) helytállóak-e a Licencvevő által szolgáltatott adatok; (ii) a Licencvevő a 2.4 pontban meghatározott jogosultságok és korlátozások szerint használja-e a Solution Manager Enterprise Edition megoldást.

8. SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA

Amennyiben a Licencvevő úgy dönt, hogy az Enterprise Support Solutions első szállítását követő hónap első napjától nem veszi igénybe az SAP Enterprise Support támogatást, vagy a fenti 6. pontban foglaltaknak megfelelően az SAP Enterprise Support támogatás megszűnik, vagy amennyiben az SAP Enterprise Support támogatás használatát a Licencvevő egy bizonyos időszakra visszautasítja, majd ezt követően a szolgáltatást ismét igényli vagy visszaállítja, akkor az SAP az ezen időszakra esedékes SAP Product Support for Large Enterprises Díjat kiszámlázza a Licencvevő felé.

9. EGYÉB FELTÉTELEK

- 9.1** Az SAP által kínált SAP Enterprise Support terjedelmét az SAP évente egyszer bármikor módosíthatja, ha azt legalább három (3) hónappal a változás előtt írásban közli.
- 9.2** A Licencvevő ezúton igazolja, hogy a Licencvevői megoldásokra vonatkozó összes licenctet beszerezte.
- 9.3** Ha a Licencvevő évente egy vagy több szolgáltatás igénybevételére jogosult, (i) akkor a Licencvevő nem jogosult a szolgáltatásokra az első évben, ha jelen szerződés érvényességének kezdete szeptember 30. utánra esik, és (ii) a Licencvevő nem viheti át a szolgáltatást a következő évre, ha az adott évben nem használta a szolgáltatást.



- 9.4** AZ SAP ÁLTAL BIZTOSÍTOTT ENTERPRISE SUPPORT TÁMOGATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ELMULASZTÁSA ESETÉN ELŐFORDULHAT, HOGY AZ SAP NEM LESZ KÉPES EGYES POTENCIÁLIS HIBÁKAT KIJAVÍTANI, AMELY ELÉGTELEN SZOFTVERMŰKÖDÉSHEZ VEZETHET, ÉS AMELYÉRT AZ SAP NEM TARTOZIK FELELŐSSÉGGEL.
- 9.5** Ha az SAP a Szerződés hatálya alatt harmadik féltől származó szoftvert ad licencbe a Licencvevőnek, akkor az SAP olyan mértékben köteles az SAP Enterprise Support szolgáltatást biztosítani a harmadik fél szoftveréhez, amilyen mértékben az adott harmadik fél ilyen támogatást nyújt az SAP részére. Előfordulhat, hogy a Licencvevőnek újabb verzióra kell frissítenie operációs rendszereit és adatbázisait ahhoz, hogy SAP Enterprise Support támogatásban részesüljön. Ha az adott beszállító felajánlja a termékéhez nyújtott támogatás bővítését, az SAP külön írásos szerződés és további díj ellenében szintén bővítheti a támogatást. Amennyiben az adott szállítónál a továbbiakban nem érhető el az SAP számára szükséges támogatási szolgáltatás, az SAP-nak jogában áll az adott harmadik fél szoftverének támogatására vonatkozó szerződéses jogviszony rendkívüli és részleges, a naptári negyedév végén hatályba lépő felmondása, a felmondásról szóló értesítés ésszerű időn belül, de legalább három hónappal előre történő megküldése mellett.
- 9.6** Az SAP az SAP Enterprise Support szolgáltatást az SAP-szoftververziók <http://service.sap.com/releasestrategy> weboldalon leírt aktuális karbantartási fázisai szerint nyújtja.

4. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató

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

Az Adatkezelő adatai:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Az érintettnek

- a) joga van ahhoz, hogy részletesen tájékozódhasson minden tényről, amely a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos (így különösen a személyes adatai kezelésének céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és adatfeldolgozásra jogosult személyek köréről, az adatkezelés időtartamáról, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, az adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire vonatkozó főbb jogszabályi helyekről),
- b) kérheti a személyes adatainak kiegészítését, helyesbítését, törlését vagy zárolását,
- c) a törvényben meghatározott esetekben tiltakozhat a személyes adatainak kezelése ellen, illetve
- d) joga van továbbá a felügyeleti hatósághoz panaszt benyújtani (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, <http://naih.hu>, telefonszám: +36 (1) 391-1400, postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9., e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu), illetve jogorvoslatért bírósághoz fordulni.

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

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

5. sz. melléklet: Adatfeldolgozói szerződés

amely létrejött egyrészről a **Debreceni Egyetem** (székhely: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1., adószám: 15329750-4-09, csoport adóazonosító szám: 17782218-5-09, közösségi adószám: HU17782218, intézményi azonosító: FI 17198, számlaszám: MÁK 10034002-00282871-00000000, képviseli: Prof. Dr. Bács Zoltán kancellár), a továbbiakban: Adatkezelő,

másrészről a **T-Systems Magyarország Zrt.** (székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36., adószám: 12928099-2-44, cjsz: 01-10-04485, képviselő: Makai István és Barta László más munkavállalók) és a **NTT DATA Business Solutions Kft.** (székhely: 1117 Budapest, Neumann János u. 1. Infopark A. ép. fszt., adószám: 10960273-2-43, cjsz: 01-09-363811, képviselő: Földháziné Szakács Zsuzsanna és Németh Róbert ügyvezetők) közös ajánlattevők, továbbiakban: Adatfeldolgozó között, az alábbi feltételekkel:

1. Alapfogalmak

1.1. adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, módosítását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

1.2. GDPR: Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet). A rendeletnek a gyakorlatban elterjedt rövidítése az angol elnevezéséből (General Data Protection Regulation) képzett GDPR mozaikszó.

1.3. NAIH: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

2. Adatfeldolgozó GDPR-nak való megfelelése

Az Adatfeldolgozó szavatolja, hogy szakértői szintű ismerettel, megbízhatósággal és erőforrásokkal rendelkezik ahhoz, hogy a GDPR követelményeinek teljesülését biztosító technikai és szervezési intézkedéseket – ideértve az adatkezelés biztonságát is – végrehajtsa.

3. Az adatfeldolgozás terjedelme

Az Adatkezelő az alábbi adatkezeléshez kapcsolódóan veszi igénybe az Adatfeldolgozót:

- az adatkezelés tárgya: a 2021. április 30. napján DEK-1014-2021 iktatószámon kötött, *Meglévő egyetemi SAP szoftverlicencek megújítása, valamint kapcsolódó terméktámogatási szolgáltatások beszerzése* tárgyú vállalkozási szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatok kezelése
- az adatkezelés jellege és célja: a vállalkozási szerződés teljesítése érdekében történő adatbetekintés
- az adatkezelés időtartama: a vállalkozási szerződés időtartama (IX.1. pont), és az ezt követő, szavatossági és jótállási igények érvényesítésére még rendelkezésre álló 12 hónapos időszak
- a kezelt adatok fajtái a következők lehetnek:
 - SAP gazdálkodási rendszer FI modul (*partnerek neve, címe, személyügyi törzsszáma, oktatási azonosítója, levelezési címe, telefonszáma, faxszáma, e-mail*

címe, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszáma, számlatulajdonos neve, SAP ügyintéző felhasználóneve; a bizonylatokban és a nyomtatványokon lévő SAP felhasználónév, SAP felhasználó teljes neve és dolgozó név)

- *SAP gazdálkodási rendszer MM modul (a beszerző neve, faxszáma, telefonszáma és e-mail címe; a megrendelést aláíró neve és titulusa; munkaruha, védőruha és ellátotti textília kapcsán az érintett dolgozó SAP HR azonosítója, neve; szállítói név és címadatok, telefonszám, faxszám, e-mail cím, adószám, közösségi adószám, személyügyi törzsszám, bankszámlaszám, számlatulajdonos neve, SAP ügyintéző felhasználóneve; a bizonylatokban és a nyomtatványokon lévő SAP felhasználónév, SAP felhasználó teljes neve és dolgozó név)*
- *SAP gazdálkodási rendszer SD modul (vevői név és címadatok, oktatási azonosító, telefonszám, faxszám, e-mail cím, adószám, közösségi adószám, személyügyi törzsszám, bankszámlaszám, számlatulajdonos neve, SAP ügyintéző felhasználóneve; a bizonylatokban és a nyomtatványokon lévő SAP felhasználónév, SAP felhasználó teljes neve és dolgozó név)*
- *SAP gazdálkodási rendszer FM modul (pénzügyi központ szakmai felelősenek neve, aláírásminta azonosítója, SAP ügyintézőjének felhasználóneve; szerződésekben a szerződő fél neve; a bizonylatokban lévő SAP felhasználónév)*
- *SAP gazdálkodási rendszer FI-AA modul (leltárkörzet vezetőjének neve; leltárfelelős neve, telefonszáma és e-mail címe; személyi leltár esetén a dolgozó neve és a dolgozókódja; a bizonylatokban és a nyomtatványokon lévő SAP felhasználónév, SAP felhasználó teljes neve és dolgozó név)*
- *SAP gazdálkodási rendszer CO modul (a bizonylatokban lévő SAP felhasználónév)*
- *SAP gazdálkodási rendszer mini HR (dolgozók esetén a személyügyi törzsszám, belépés és kilépés dátuma, üzletág, családnév, keresztnév, ország, irányítószám, helység, utca, házszám, intézmény, személyügyi terület, személyi csoport, személyi kör, bérszámfejtési kör, foglalkoztatás státusz, ügyintézőcsoport, szervezetkulcs)*
- *SAP gazdálkodási rendszer - SAP felhasználók és az egyetemi dolgozók adatai (SAP felhasználó előneve, teljes neve, telefonszáma, e-mail címe, intézményének neve, felhasználócsoportha, jogosultsága érvényességének kezdete és vége, státusza; a dolgozó kódja, belépésének és kilépésének dátuma, LDAP azonosítója, személyügyi törzsszáma, SAP azonosítója, szervezeti kódja és a szervezet neve)*

4. Az Adatfeldolgozó általános kötelezettségei

4.1. A személyes adatok Adatfeldolgozó általi kezelése jelen szerződés keretében történik, és csak abban a mértékben, amelyben az Adatkezelő utasította az Adatfeldolgozót és kizárólag a szolgáltatással kapcsolatban. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő nevében kezeli a személyes adatokat.

4.2. Amennyiben szolgáltatás ellátásához szükségessé válik a személyes adatok továbbítása (beleértve az adattovábbítás bármilyen formáját, de különösen harmadik országba történő továbbítást), akkor az Adatfeldolgozó ezt kizárólag az Adatkezelő előzetes jóváhagyásával teheti meg. A harmadik országba történő továbbításba bele értendő a felhőalapú adatkezelés is, ha a felhőalapú szolgáltatás nyújtója nem tudja megjelölni, illetve szavatolni, hogy harmadik országban nem végeznek adatkezelési műveletet a részére feldolgozási céllal átadott adatokkal kapcsolatban.

4.3. Az Adatfeldolgozó a szolgáltatások nyújtásához elvárt és szükséges mértéket meghaladóan a személyes adatokat semmilyen más célból nem kezelheti, illetve használhatja fel.

4.4. Az Adatfeldolgozó köteles a rá vonatkozó magyar és uniós jogszabályokat, illetve hatósági előírásokat betartani. Az Adatfeldolgozó köteles biztosítani az együttműködés, támogatás minden olyan formáját és megadni minden olyan információt, amelyet Adatkezelő igényel annak érdekében, hogy igazolni tudja a vonatkozó jogszabályoknak való megfelelését és kötelezettségeinek teljesítését, valamint a NAIH-hal együttműködhessen és annak utasításait vagy döntéseit végrehajthassa úgy, hogy a NAIH vagy az eljárást folytató felügyeleti hatóság által előírt határidőt be tudja tartani.

4.5. Az Adatfeldolgozó a személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli – beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is –, kivéve akkor, ha az adatkezelést az Adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő. Ebben az esetben erről a jogi előírásról az Adatfeldolgozó az Adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az ilyen értesítést az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja.

Adatfeldolgozó Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségek igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az Adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

4.6. Az Adatfeldolgozó szavatolja, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított közalkalmazottak vagy egyéb személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabály alapján megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak.

4.7. Az Adatfeldolgozó a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását;
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

4.8. Az Adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az Adatkezelőt, ha úgy véli, hogy valamely utasítás sérti az irányadó jogot vagy más uniós vagy tagállami adatvédelmi rendelkezést.

4.9. Az Adatfeldolgozó az adatkezeléshez kapcsolódó szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelés jellegétől, valamint az Adatkezelő utasításától függően minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az Adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog a személyes adatok tárolását írja elő. Amennyiben az Adatfeldolgozó részére az uniós vagy a tagállami jog a személyes adatok tárolását írja elő, akkor az Adatfeldolgozó haladéktalanul, de legkésőbb az erről való tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül az ezt alátámasztó megfelelő dokumentum Adatkezelő részére történő megküldésével igazolni köteles az Adatkezelő számára az Adatkezelő által kezelt személyes adatok további tárolását.

5. További adatfeldolgozók igénybevétele

5.1. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő előzetes kifejezett felhatalmazása nélkül más adatfeldolgozót nem vehet igénybe.

5.2. Amennyiben az Adatfeldolgozó – az Adatkezelő előzetes kifejezett felhatalmazásával – bizonyos, az Adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozót is igénybe vesz, szerződés útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazokat az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyeket a jelen szerződésben is kijelöltek, különösen úgy, hogy elegendő garanciát nyújtson a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására oly módon, hogy az adatkezelés megfeleljen az irányadó jog követelményeinek.

5.3. Csak olyan további adatfeldolgozó javasolható, akinek/amelynek az alkalmasságát az Adatfeldolgozó megfelelően alátámasztotta, vagy akinek/amelynek az alkalmasságáért szavatosságot vállalt.

5.4. Adatkezelő bármikor visszavonhatja a további adatfeldolgozó igénybevételére szóló hozzájárulását, ha olyan információ birtokába kerül, amely kétséggé teszi az alkalmasságát.

6. Kapcsolattartás és utasítások rendje

6.1. Az Adatkezelő kapcsolattartója Eke Pál. Az Adatkezelő részéről Adatkezelő kapcsolattartója jogosult az adatkezeléssel kapcsolatosan utasítást adni, illetve az Adatfeldolgozó ezen kapcsolattartót köteles az észrevételeivel megkeresni. Az Adatkezelő vállalja, hogy ezen adatok változásról a változást követő egy munkanapon belül tájékoztatást ad az Adatfeldolgozó számára.

6.2. Az Adatfeldolgozó kapcsolattartója Péterné Göndics Olga. Az Adatkezelőnek jelen szerződéssel kapcsolatos utasításait az Adatfeldolgozó kapcsolattartójának kell címeznie. Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy ezen adatok változásáról a változást követő 1 munkanapon belül tájékoztatást ad az Adatkezelő számára.

7. Az adatvédelmi incidens bejelentése

7.1. Adatvédelmi incidens esetén az Adatfeldolgozó az arról való tudomásszerzést követően indokolatlan késedelem nélkül, és nem később, mint 24 órán belül köteles bejelenteni az adatvédelmi incidenst az Adatkezelőnek és együttműködni az Adatkezelővel az illetékes felügyeleti hatóság értesítése során.

7.2. Az Adatfeldolgozó 24 órán belüli értesítésében köteles kitérni az alábbiakra:

- az adatvédelmi incidens jellege (a személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan közlése vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés);
- az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó neve és elérhetőségei.

7.3. Amennyiben az Adatfeldolgozó nem értesíti az Adatkezelőt 24 órán belül, az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőt a késedelem okairól tájékoztatni.

7.4. Az Adatfeldolgozó köteles az adatvédelmi incidenssel kapcsolatosan azonnal tájékoztatni az Adatkezelőt az alábbiakról, amint azok adott körülményei tisztázódnak:

- adatvédelmi incidens részletes leírása;
- az adatvédelmi incidens jellege, beleértve, ha lehetséges, az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az érintett személyes adatok típusát, kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- minden egyes érintett személy megnevezése (vagy amennyiben ez nem lehetséges az érintettek és a személyes adatokat tartalmazó nyilvántartások/adatbázisok száma);
- az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó neve és elérhetőségei;
- az adatvédelmi incidens valószínűsíthető következményei;
- az Adatfeldolgozó által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedések, beleértve adott esetben annak esetleges hátrányos következményei enyhítését célzó intézkedéseket.

8. Az érintett joggyakorlás teljesítésében való közreműködése

8.1. Az Adatfeldolgozó aktívan támogatja az Adatkezelőt azon kötelezettsége teljesítésében, hogy megerősítse, hogy bizonyos érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése folyamatban van-e vagy sem, és amennyiben ez az eset áll fenn, hozzáférést biztosítson az érintett számára a személyes adatokhoz és információkhoz.

8.2. Az Adatfeldolgozó aktívan támogatja az Adatkezelőt azon kötelezettsége teljesítésében, hogy indokolatlan késedelem nélkül:

- helyesbítse a pontatlan személyes adatokat;
- kiegészítse a hiányos személyes adatokat;
- törölje a személyes adatokat,
- korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül.

8.3. Amennyiben az Adatkezelőhöz a GDPR 18. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti érintetti kérelem érkezik, akkor az Adatkezelő utasítására, az abban megjelölt időtartamig az Adatfeldolgozó korlátozza a rendszerben az adatkezelést, így különösen átmenetileg megszünteti valamennyi hozzáférési jogosultságot, kivéve azok esetében, akik az Adatkezelő vagy az Adatfeldolgozó részéről részt vesznek az érintetti kérelem elintézésben.

8.4. Amennyiben az Adatkezelőhöz a GDPR 18. cikk (1) bekezdés b)-d) pontja szerinti érintetti kérelem érkezik, akkor az Adatkezelő utasítására az Adatfeldolgozó az Adatkezelő által biztosított adathordozóra másolja az Adatkezelő utasításában megjelölt személyes adatokat, és azokat az Adatfeldolgozó törli a rendszerében.

8.5. Abban az esetben, ha az Adatfeldolgozó közvetlenül az érintettől kap érintetti joggyakorlással kapcsolatos megkereséseket, az Adatfeldolgozó ezen megkereséseket köteles haladéktalanul továbbítani az Adatkezelőnek és az érintettnek kizárólag Adatkezelő írásos hozzájárulása esetén adhat választ a megkeresésre.

9. Felelősség

9.1. Az Adatfeldolgozó felelősséggel tartozik minden kárért, amely a jelen szerződés szerinti kötelezettségek vagy az irányadó jog megsértéséből származnak.

9.2. Az Adatfeldolgozó garantálja, hogy megtérít az Adatkezelőnek minden kárt, amely a jelen szerződés szerinti kötelezettségek vagy az irányadó jog megsértéséből származnak.

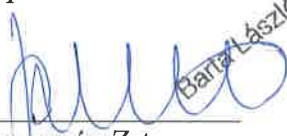
Kelt: Debrecen, 2021. április 30.

Budapest, 2021.04.30.

Adatkezelő képviselőjében:

Adatfeldolgozó képviselőjében:


Debreceni Egyetem
Prof. Dr. Bács Zoltán
kancellár


T-Systems Magyarország Zrt.
NTT DATA Business Solutions Kft.
közös ajánlattevők képviselőjében
Makai István értékesítési igazgató és
Barta László kompetenciaközpont vezető

Pénzügyi ellenjegyző:


Sebő László
szolgáltatási és műszaki
kancellár-helyettes
Debrecen, 2021. április 30.

Szakmai ellenjegyző:


Dr. Kárpáti Tibor

Jogi ellenjegyző:


Dr. Baranyiné Dr. Szabó Dorottya

6. sz. melléklet: Szoftvergyártói személyesadat-feldolgozási szerződés



SAP SZOFTVER-TÁMOGATÁSI ÉS PROFESSZIONÁLIS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ SZEMÉLYESADAT-FELDOLGOZÁSI SZERZŐDÉS

1. HÁTTÉR

1.1 Cél és alkalmazás. A jelen dokumentum („**Adatfeldolgozási szerződés**”) a Felek között létrejött Szerződés részét képezi, és az SAP és az Ügyfél közötti írásbeli (beleértve az elektronikus formátumot is) megállapodásnak minősül. A jelen Adatfeldolgozási szerződés az Ügyfél és minden egyes Adatkezelő által, a vonatkozó Szerződésben meghatározott SAP-szolgáltatások teljesítése kapcsán átadott Személyes adatokra érvényes a vonatkozó Szerződésben foglaltak szerint, amelyhez mellékelve van a jelen Adatfeldolgozási szerződés, amely tartalmazhatja a következőket:

- (a) a Szoftverlicenc és szoftvertámogatási szerződésben meghatározott SAP-támogatást; és/vagy
- (b) az SAP és az Ügyfél között létrejött szolgáltatási szerződésben („**Szolgáltatási szerződés**”) meghatározott Professzionális szolgáltatásokat. (az (a) és (b) pont alatti szolgáltatások továbbiakban együttesen: „**SAP Service(s)** szolgáltatás(ok)”).

1.2 Felépítés. Az **1. és 2. sz. függelék** a jelen Adatfeldolgozási szerződésben benne foglaltatik, és annak részét képezi. Ezek határozzák meg a megállapodás tárgyát, a feldolgozás jellegét és célját, a Személyes adatok típusát, az adatok kategóriáit, az adatvédelmi érintetteket és a vonatkozó műszaki és szervezeti intézkedéseket.

1.3 GDPR Az SAP és az Ügyfél rögzítik, hogy mindkét fél felelőssége, hogy az Adatkezelők és az Adatfeldolgozók számára a 2016/679 sz. általános adatvédelmi rendelet (General Data Protection Regulation, „**GDPR**”) által meghatározott követelményeket áttekintsék és elfogadják, különös tekintettel a GDPR 28-as és a 32-36-os paragrafusaira, ha és amennyiben azok az Ügyfél/Adatkezelő Adatfeldolgozási szerződés keretében feldolgozásra kerülő Személyes adataira vonatkozóan alkalmazandók. Szemléltetés céljából a **3. sz. függelék** felsorolja a vonatkozó GDPR követelményeket és a jelen Adatfeldolgozási szerződés ezeknek megfelelő pontjait.

1.4 Irányítás. Az Adatfeldolgozási szerződés értelmében az SAP Adatfeldolgozóként és Ügyfélként jár el, azok a jogi személyek pedig, akik számára az SAP az SAP Service szolgáltatás teljesítése során engedélyezi Személyes adatok hozzáadását az SAP által hozzáférhető rendszerekhez, Adatkezelőként járnak el. Az Ügyfél egykapus kapcsolattartóként jár el, és egyedüli felelősséget vállal minden, a Személyes adatoknak a jelen Adatfeldolgozási szerződés szerinti feldolgozására vonatkozó felhatalmazás, hozzájárulás és engedély megszerzéséért, beleértve szükség esetén az Adatkezelők jóváhagyását az SAP Adatfeldolgozóként való alkalmazásához. Az Ügyfél által megadott felhatalmazásokat, hozzájárulásokat, utasításokat vagy engedélyeket az Ügyfél nem csak saját nevében adja meg, hanem minden más Adatkezelő nevében is. Amikor az SAP az Ügyfelet tájékoztatja vagy értesíti, az ilyen tájékoztatás vagy értesítés az Ügyfél engedélyével Személyes adatokat hozzáadó Adatkezelők által is átvettnek minősül, és az Ügyfél felelős azért, hogy az ilyen tájékoztatást és értesítést az érintett Adatkezelők részére továbbítsa.

2. A FELDOLGOZÁS BIZTONSÁGA

Megfelelő műszaki és szervezeti intézkedések. Az SAP-nál a **2. sz. függelékben** meghatározott műszaki és szervezeti intézkedések kerültek bevezetésre és kerülnek a jövőben alkalmazásra. Az Ügyfél az ilyen intézkedéseket áttekintette, és elfogadja, hogy az intézkedések megfelelőek, tekintettel a technika mindenkori állására és a végrehajtásuk költségeire, a Személyes adatok feldolgozásának jellegére, terjedelmére, összefüggéseire és céljaira. A **2. sz.**



függelékben meghatározottak kizárólag a SAP-helyszíneken vagy -helyszínekről teljesített ilyen SAP Services szolgáltatások mértékéig érvényesek. Amennyiben az SAP az SAP Services szolgáltatásokat az Ügyfél helyszínén nyújtja és az SAP hozzáférést kap az Ügyfél rendszereihez és adataihoz, az SAP köteles megfelelni az Ügyfélnek az ilyen adatok védelmére és az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés megelőzésére vonatkozó, észszerűen elvárható adminisztratív, műszaki és fizikai feltételeinek. Az Ügyfél rendszeréhez és adataihoz való bármilyen hozzáférés kapcsán az Ügyfél felelős azért, hogy a saját rendszereihez való hozzáféréshez szükséges felhasználói jogosultságokat és jelszavakat az SAP-személyzet részére átadja, az ilyen jogosultságokat visszavonja, valamint a hozzáféréseket megszüntettesse, az Ügyfél időről időre történő saját megítélése alapján. Az Ügyfél nem adhat hozzáférést a Licencvevő rendszereihez vagy (az Ügyfél vagy bármely harmadik fél) személyes adataihoz, kivéve, ha az ilyen hozzáférés az SAP Services szolgáltatások teljesítéséhez elengedhetetlen. Az Ügyfélnek nem tárolhat semmilyen Személyes adatot nem-termékű környezetben.

- 2.1 Módosítások.** Az SAP a **2. sz. függelékben** meghatározott műszaki és szervezeti intézkedéseket az ugyanabban az SAP Service szolgáltatásban részesülő teljes SAP ügyfélkörre alkalmazza. Az SAP a **2. sz. függelékben** megadott intézkedéseket bármikor, értesítés nélkül megváltoztathatja, amennyiben továbbra is hasonló, vagy jobb biztonsági szintet tart fenn. A Személyes adatokat védő biztonsági szint csökkenése nélkül az egyes intézkedéseket azonos célt szolgáló új intézkedésekkel fel lehet váltani.

3. AZ SAP KÖTELEZETTSÉGEI

- 3.1 Az Ügyfél utasításai.** Az SAP a Személyes adatokat csak az Ügyféltől kapott, dokumentált utasításoknak megfelelően dolgozza fel. A szerződés (beleértve a jelen Adatfeldolgozási szerződést) ilyen dokumentált, kezdeti utasításnak számít, és az SAP Service szolgáltatás teljesítése során az Ügyfél további utasításokat adhat. Az SAP minden észszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy betartsa az Ügyfél bármely más utasítását, amennyiben azt az Adatvédelmi jogszabályok szükségessé teszik, az műszakilag megvalósítható, és nincs szükség hozzá az SAP Service szolgáltatás teljesítésének módosítására. Az SAP azonnal értesíti az Ügyfelet (e-mail használata megengedett), ha a fent említett kivételek bármelyike bekövetkezik, vagy ha az SAP más okból nem tud valamely utasítást követni, vagy ha úgy véli, hogy valamely utasítás megszegi az Adatvédelmi jogszabályokat.
- 3.2 Feldolgozás jogszabályi előírások alapján.** Az SAP olyan esetekben is feldolgozhat Személyes adatokat, ahol azt a vonatkozó jogszabályok követelik meg. Ilyen esetben az SAP köteles az Ügyfelet a feldolgozást megelőzően értesíteni az adott jogszabályi előírásról, hacsak a törvény az ilyen tájékoztatást fontos kérdésekre alapozva meg nem tiltja.
- 3.3 Személyzet.** Az SAP és annak Adatfeldolgozó alvállalkozói csak olyan jogosult személyzet számára adhatnak hozzáférést a Személyes adatok feldolgozásához, akik titoktartási kötelezettséget vállaltak. Az SAP és Adatfeldolgozó alvállalkozói az alkalmazandó adatbiztonsági és adatvédelmi intézkedésekről rendszeres képzésben részesítik a Személyes adatokhoz hozzáférő személyzetet.
- 3.4 Együttműködés.** Az Ügyfél kérésére az SAP észszerű mértékben együttműködik az Ügyféllel és az Adatkezelőkkel az Érintettek vagy a szabályozó hatóságok olyan kéréseinek kezelésében, amelyek a Személyes adatok SAP általi feldolgozására vagy valamely Személyes adatra vonatkozó előírás megszegésére vonatkoznak. Az SAP az Ügyfelet köteles értesíteni minden az Érintettektől a Személyes adatok feldolgozásához kapcsolódóan kapott kérelemről, amint az gyakorlati szempontból indokolt, anélkül, hogy – szükség esetén – ő maga az Ügyfél további utasítása nélkül válaszolna az ilyen kérelmekre. Az SAP a britokában lévő (ha van ilyen) bármely, az Ügyfélre vonatkozó személyes adatot javít vagy eltávolít, ill. korlátozza a feldolgozását az Ügyfél utasításának és az Adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően.



3.5 Értesítés a Személyes adatokra vonatkozó előírások megsértéséről. Az SAP haladéktalanul értesíti az Ügyfelet, amint bármely Személyi adatokra vonatkozó előírás megszegéséről tudomást szerez, és megadja a birtokában lévő indokoltan szükséges információkat ezzel segítve az Ügyfelet abban, hogy az teljesíthesse az Adatvédelmi jogszabályokban előírt kötelezettségét a Személyes adatokra vonatkozó előírások megszegése bejelentésére vonatkozóan. Az SAP az ilyen információkat megadhatja szakaszonként is, amint azok számára elérhetővé válnak. Az ilyen értesítés nem értelmezhető vagy magyarázható az SAP által bármilyen hiba vagy felelősség elismeréseként.

3.6 Adatvédelmi hatásvizsgálat. Amennyiben az Adatvédelmi jogszabályok az Ügyfél (vagy Adatkezelői) számára előírják egy adatvédelmi hatásvizsgálat elvégzését, vagy a szabályozó szervekkel való előzetes konzultációt, az Ügyfél kérésére az SAP az ilyen dokumentumokat az SAP Service szolgáltatásokra vonatkozóan általánosan elérhető formában biztosítja (mint pl. a jelen Adatfeldolgozási szerződést, a Szerződést, az auditjelentéseket vagy tanúsítványokat). Bármely további támogatásról a Feleknek közösen kell megállapodniuk.

4. ADATTÖRLÉS

Az Ügyfél ezúton utasítja az SAP-t, hogy az Adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően észszerű időn belül (de hat hónapnál nem később) törölje az SAP-nál maradt Személyes adatokat (ha vannak ilyenek) azt követően, hogy azok a Szerződés teljesítéséhez már nem szükségesek, kivéve, ha ezeknek a Személyes adatoknak a megőrzését hatályos törvények írják elő.

5. TANÚSÍTVÁNYOK ÉS AUDITOK

5.1 Ügyfélaudit. Az Ügyfél vagy annak az SAP számára észszerűen elfogadható, független, harmadik fél auditora (nem tartoznak ide az olyan harmadik fél auditorok, melyek vagy az SAP versenytársai, vagy nem rendelkeznek megfelelő szakértelemmel, vagy nem függetlenek) az SAP-nak az SAP által feldolgozott Személyes adatokhoz kapcsolódó szolgáltatási és támogatási központját és informatikai biztonsági gyakorlatait csak akkor auditálhatja, ha:

- (a) Az SAP nem bizonyította kellőképpen, hogy megfelel a műszaki és szervezeti intézkedéseknek azáltal, hogy tanúsítja az ISO 27001 vagy más szabványoknak való megfelelést (a tanúsítványban meghatározottakra kiterjedően). A tanúsítványok a <https://www.sap.com/corporate/en/company/quality.html#certificates> címen vagy, amennyiben az interneten nem férhetők hozzá, kérésre érhetők el.
- (b) Valamely Személyes adatokra vonatkozó előírást megsértettek; vagy
- (c) Az Ügyfél adatvédelmi hatósága hivatalosan auditot kért; vagy
- (d) Kötelező érvényű adatvédelmi jogszabály közvetlen auditálási jogosultságot biztosít az Ügyfél számára, és azzal a feltétellel, hogy az Ügyfél tizenkét hónapos időszakon belül csak egyszer végezhet auditot, hacsak valamely kötelező érvényű adatvédelmi jogszabály nem ír elő ennél gyakoribb ellenőrzést.



5.2 Más Adatkezelő által végzett audit. Az SAP-nak az SAP által a 5.1 pontnak megfelelően feldolgozott Személyes adatokhoz kapcsolódó ellenőrzési környezetét és biztonsági gyakorlatait csak akkor auditálhatja bármely más Adatkezelő, ha az ilyen Adatkezelőre vonatkozik a 5.1 pontban meghatározott esetek bármelyike. Az ilyen audit végrehajtásának az Ügyfélen keresztül, az Ügyfél által kell megtörténnie, a 5.1 pontban meghatározottaknak megfelelően, hacsak az adatvédelmi jogszabályok nem írják elő, hogy az auditot a másik Adatkezelőnek saját magának kell elvégeznie. Amennyiben több olyan Adatkezelő is auditot igényel, akiknek a Személyes adatait a Szerződés alapján az SAP dolgozza fel, az Ügyfél köteles az észszerűség határain belül mindent megtenni annak érdekében, hogy az auditokat összevonzja, és elkerülje a többszörös auditálást.

5.3 Az audit terjedelme. Az Ügyfél köteles hatvan nappal előre értesítést küldeni minden auditról, hacsak a kötelező érvényű adatvédelmi jogszabály vagy valamely illetékes adatvédelmi hatóság nem követel meg rövidebb értesítési időt. Az auditok gyakoriságáról, időkeretéről és terjedelméről a feleknek észszerű, jóhiszemű, kölcsönös megállapodást kell kötniük. Az Ügyfélauditok a lehetőségek szerint távoli auditokra korlátozódnak. Amennyiben egy helyszíni audit elvégzése kötelező, az nem haladhatja meg az egy munkanapot. Az ilyen megkötéseken túl a felek az ismételt auditok minimalizálása vagy elkerülése érdekében az aktuális tanúsítványokat vagy egyéb auditjelentéseket fogják alkalmazni. Az Ügyfél minden audit eredményét köteles közölni az SAP-val.

5.4 Az auditok költsége. Minden audit költségét az Ügyfél viseli, hacsak az ilyen audit a jelen Adatfeldolgozási szerződés SAP általi súlyos megszegését nem fedi fel, mely esetben az SAP fizeti meg az auditral kapcsolatban felmerülő saját költségeit. Amennyiben egy audit olyan megállapítást tesz, miszerint az SAP megszegte az Adatfeldolgozási szerződés szerinti kötelezettségeit, az SAP az ilyen szerződésszegést haladéktalanul, saját költségén orvosolja.

6. ADATFELDOLGOZÓ ALVÁLLALKOZÓK

6.1 Megengedett használat. Az SAP általános felhatalmazást kap a Személyes adatok feldolgozásának Adatfeldolgozó alvállalkozók számára történő alvállalkozásba adására, feltéve, hogy:

- (a) Az adatfeldolgozó alvállalkozókat az SAP-nak vagy az SAP SE-nek saját nevében kell bevonnia, a jelen Adatfeldolgozási szerződés feltételeinek megfelelő, a Személyes adatoknak az Adatfeldolgozó alvállalkozó általi feldolgozására vonatkozó írásbeli (az elektronikus forma is elfogadott) szerződés keretében. A Szerződés értelmében az Adatfeldolgozó alvállalkozó által elkövetett bármely szerződésszegésért az SAP felel;
- (b) A kiválasztást megelőzően az SAP értékeli az Adatfeldolgozó alvállalkozó biztonsági, adatvédelmi és titoktartási gyakorlatait, hogy megállapítsa, hogy az képes-e biztosítani a Személyes adatoknak a jelen Adatfeldolgozási szerződés által megkövetelt védelmi szintjét;
- (c) Az SAP-támogatás esetében az SAP-nak a Szerződés hatályba lépésének napján érvényes Adatfeldolgozó alvállalkozói listáját az SAP közzéteszi (a <https://support.sap.com/en/my-support/subprocessors.html> címen) vagy azt az Ügyfél részére kérésre elérhetővé teszi; a lista tartalmazza az SAP Service szolgáltatás biztosításához igénybe vett minden egyes Adatfeldolgozó alvállalkozó nevét, címét és szerepkörét; és
- (d) A Professzionális szolgáltatások esetében a vonatkozó SAP Services szolgáltatások elindítását megelőzően az SAP az Ügyfél kérésére a listát elérhetővé teszi vagy az ilyen adatfeldolgozó alvállalkozókat azonosítja.



6.2 Új Adatfeldolgozó alvállalkozók.

Az SAP saját belátása szerint dönthet új Adatfeldolgozó alvállalkozók igénybe vételéről, azzal a feltétellel, hogy:

- (a) Az SAP előzetesen tájékoztatja az Ügyfelet az Adatfeldolgozó alvállalkozók listájának bármely tervezett bővítéséről vagy változtatásáról, beleértve a neveket, címeket és az új Adatfeldolgozó alvállalkozók szerepkörét (i) az SAP támogatásra vonatkozóan – az SAP Support Portalon, vagy e-mailben történő közzététellel az Ügyfél SAP Portalon való regisztrációjakor és (ii) a Professzionális szolgáltatások esetén – az SAP Support Portalon vagy e-mailben vagy egyéb írásos formában történő hasonló közzététellel;
- (b) Az Ügyfél az ilyen módosításokat a 6.3 pontban leírtaknak megfelelően kifogásolhatja.

6.3 Az új Adatfeldolgozó alvállalkozók kifogásolása.

- (a) SAP-támogatás: ha az Ügyfélnek az Adatvédelmi jogszabályok értelmében jogos indoka van arra, hogy kifogást emeljen az ellen, hogy a Személyes adatok feldolgozását az új Adatfeldolgozó alvállalkozók végezzék, akkor az Ügyfél jogosult az SAP-támogatást az SAP írásbeli értesítésével felmondani, amely értesítést attól a naptól számított harminc napon belül kell megküldeni az SAP részére, hogy az SAP az Ügyfelet tájékoztatta az új Adatfeldolgozó alvállalkozóról. Amennyiben az Ügyfél az ilyen harminc napos időszakon belül nem küld a felmondásról értesítést az SAP részére, akkor úgy kell tekinteni, hogy az Ügyfél elfogadta az új Adatfeldolgozó alvállalkozót. Az Ügyfelet az új Adatfeldolgozó alvállalkozóról tájékoztató SAP-értesítés elküldésétől számított harminc napos időszakon belül az Ügyfél kérheti, hogy a felek a kifogásra vonatkozóan jóhiszeműen megtárgyalják a lehetséges megoldást. Az ilyen tárgyalások nem haladhatják meg a felmondási értesítés SAP részére történő megküldésének időtartamát, és nem befolyásolják az SAP jogosultságát arra, hogy a harminc napos időszak elteltével alkalmazza az új Adatfeldolgozó alvállalkozó(ka)t.
- (b) Professzionális szolgáltatások: Amennyiben a Személyes adatok feldolgozására vonatkozóan az Ügyfélnek az Adatvédelmi jogszabályok értelmében valamely Adatfeldolgozó alvállalkozóhoz kapcsolódóan jogos indoka van arra, akkor az Ügyfél az Adatfeldolgozó alvállalkozó SAP általi alkalmazását úgy kifogásolhatja, ha az SAP-t arról az SAP 6.2 pontban leírtak szerinti értesítésétől számított öt munkanapon belül írásban értesíti. Amennyiben az Ügyfél kifogásolja az Adatfeldolgozó alvállalkozó használatát, akkor a felek jóhiszeműen megtárgyalják a lehetséges megoldást. Az SAP dönthet úgy: (i) hogy nem alkalmazza az Adatfeldolgozó alvállalkozót, vagy (ii) hogy megteszi az Ügyfél által a kifogásában kért javító intézkedéseket. Ha ezeknek a lehetőségeknek egyike sem valósítható meg észszerűen, és az Ügyfél továbbra is jogos indok alapján kifogással él, akkor az érintett szolgáltatásokat a felek bármelyike öt napos felmondási határidővel írásban felmondhatja. Ha az Ügyfél az értesítés kézhez vételét követő öt napon belül nem él kifogással, akkor úgy kell tekinteni, hogy az Ügyfél elfogadta az Adatfeldolgozó alvállalkozót. Amennyiben az Ügyfél kifogása a kifogás emelésétől számított harminc napon belül nem kerül megoldásra, és az SAP nem kapott felmondási értesítést, akkor úgy kell tekinteni, hogy az Ügyfél elfogadta az Adatfeldolgozó alvállalkozót.
- (c) A jelen 6.3 pont szerinti bármely felmondás a felek hibáján kívüli felmondásnak minősül, és arra a Szerződés feltételeit kell alkalmazni.

6.4 Vészhelyzeti csere. Az SAP előzetes értesítés nélkül cserélheti le valamely Adatfeldolgozó alvállalkozót, amennyiben a változtatásra az SAP észszerű befolyásán kívül álló okokból kerül sor, és biztonsági vagy más sürgős okok miatt azonnali cserére van szükség. Ebben az esetben az SAP az Ügyfelet a csereként alkalmazott Adatfeldolgozó alvállalkozóról annak kinevezését



követő lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja. A(z) 6.3 pont ennek megfelelően alkalmazandó.

7. NEMZETKÖZI ADATFELDOLGOZÁS

7.1 A nemzetközi adatfeldolgozás feltételei. Az SAP a jelen Adatfeldolgozási szerződésnek megfelelően, az adatvédelmi jogszabályok által megengedettek szerint jogosult a Személyes adatoknak az Ügyfél helyszínén kívüli országban való feldolgozására, és ez a jogosultsága az Adatfeldolgozó alvállalkozók bevonására is kiterjed.

7.2 Általános Szerződéses Feltételek. Amennyiben (i) EGT- vagy svájci Adatkezelőtől származó Személyes adatok az EGT-n, Svájcban vagy bármely, az Európai Unió által a GDPR 45. paragrafusa szerinti megfelelő szintű adatvédelemmel rendelkező, biztonságosként elismert országon, szervezeten vagy területen kívül kerülnek feldolgozásra, vagy amennyiben (ii) egy másik Adatkezelő Személyes adatainak nemzetközi feldolgozására kerül sor, és az ilyen nemzetközi feldolgozáshoz az Adatkezelő országának törvényei szerinti megfelelési eszközre van szükség, és a szükséges megfelelési eszköz biztosítható Általános Szerződéses Feltételekben való megállapodással, akkor:

- (a) Az SAP és az Ügyfél Általános Szerződéses Feltételekben állapodik meg;
- (b) Az Ügyfél az Általános Szerződéses Feltételeket minden vonatkozó Adatfeldolgozó alvállalkozóval megkötö, a következőképpen: vagy (i) az Ügyfél az SAP vagy az SAP SE és az Adatfeldolgozó alvállalkozó közötti Általános Szerződéses Feltételekhez, mint független jogosult és kötelezett csatlakozik („Csatlakozási modell”), vagy (ii) az (SAP által képviselt) Adatfeldolgozó alvállalkozó lép be az Ügyféllel az Általános Szerződéses Feltételekről kötött megállapodásba („Meghatalmazásos modell”). A Meghatalmazásos modellt akkor kell alkalmazni, ha és amikor az SAP kifejezetten megerősíti, hogy az Adatfeldolgozó alvállalkozó arra a 6.1(c) vagy (d) pontban megadott Adatfeldolgozó alvállalkozói listán keresztül jogosult, vagy ha az Ügyfél erről értesítést kapott; és/vagy
- (c) Azok az egyéb Adatkezelők, akiket a Szerződés értelmében az Ügyfél feljogosította Személyes adatok hozzáadására, szintén köthetnek az Ügyfélhez hasonló módon Általános Szerződéses Feltételeket, a fenti 7.2 (a) és (b) pontoknak megfelelően. Ilyen esetben az Ügyfél a másik Adatkezelő nevében köti meg az Általános Szerződéses Feltételeket.

7.3 Az Általános Szerződéses Feltételek viszonya a Szerződéshez. A Szerződésben semmi nem értelmezendő az Általános Szerződéses Feltételek esetlegesen ellentmondó rendelkezéseivel szemben irányadónak. Az egyértelműség kedvéért rögzítik a Felek, ahol a jelen Adatfeldolgozási szerződés az 5. és 6. pontokban további, auditra és adatfeldolgozó alvállalkozókra vonatkozó szabályokat határoz meg, az ilyen kikötések az Általános Szerződéses Feltételekhez kapcsolódóan is érvényesek.

7.4 Az Általános Szerződéses Feltételekre irányadó jog. Az Általános Szerződéses Feltételekre az adott Adatkezelő bejegyzett székhelye szerinti ország joga az irányadó.

8. DOKUMENTÁCIÓ; FELDOLGOZÁSI ADATOK

Minden egyes fél felelős azért, hogy betartsa dokumentációs kötelezettségeit, különös tekintettel a feldolgozási adatok nyilvántartására, amennyiben azt az adatvédelmi jogszabályok megkövetelik. Minden egyes fél köteles az észszerűség keretein belül együttműködni a másik féllel a dokumentációs kötelezettségeinek teljesítésében, beleértve a másik fél számára szükséges információknak a másik fél által indokoltan kért módon (pl. egy adott elektronikus rendszer használatával) történő biztosítását, ezzel lehetővé téve a másik fél számára a feldolgozáshoz kapcsolódó adatok nyilvántartására vonatkozó bármilyen kötelezettsége teljesítését.



9. FOGALMAK

A jelen dokumentum nagybetűs, itt nem definiált kifejezései a Szerződésben megadott jelentéssel bírnak.

- 9.1 Jogosult felhasználó:** bármely olyan személy, aki részére az Ügyfél hozzáférési jogosultságot ad egy SAP szoftverlicenccel összhangban az SAP Service szolgáltatás használatához és aki (i) az Ügyfél, (ii) az Ügyfél kapcsolódó vállalatainak, és/vagy (iii) az Ügyfél vagy az Ügyfél kapcsolódó vállalata Üzleti partnereinek alkalmazottja, megbízottja, szerződő fele vagy képviselője (a Szoftverlicenc és Támogatási szerződésben meghatározottak szerint).
- 9.2 Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, hatóság, intézmény vagy más szerv, amely önállóan vagy másokkal együtt meghatározza a Személyes adatok feldolgozásának céljait és módját; a jelen Adatfeldolgozási szerződés értelmében amennyiben az Ügyfél valamely más Adatkezelő számára feldolgozást végez, akkor arra az SAP-hoz kapcsolódóan a jelen Adatfeldolgozási szerződés vonatkozó adatkezelői jogosultságaival és kötelezettségeivel rendelkező további, független Adatkezelőként kell tekinteni.
- 9.3 Adatvédelmi jogszabályok:** az egyének alapvető jogainak és szabadságjogainak, valamint a Szerződés értelmében a Személyes adatok feldolgozásához kapcsolódóan a magánélet tiszteletben tartásához való jogainak védelméről szóló vonatkozó jogszabályok (ide tartozik minimumszabályként a GDPR, amennyiben az vonatkozik a felek között az SAP által az Ügyfél nevében végzett Személyesadat-feldolgozási tevékenységhez fűződő kapcsolatra, függetlenül attól, hogy a Személyes adatokra a GDPR szabályozása érvényes-e vagy sem).
- 9.4 Érintett:** valamely azonosított vagy azonosítható természetes személy, az Adatvédelmi jogszabályokban meghatározottak szerint.
- 9.5 Személyes adatok:** az Érintettekhez kapcsolódó bármely, az adatvédelmi jogszabályok értelmében védett információ. Az Adatfeldolgozási szerződés értelmében ide tartoznak az SAP vagy annak Adatfeldolgozó alvállalkozói által a Szerződés szerinti SAP Service szolgáltatás nyújtása érdekében biztosított vagy hozzáférhető személyes adatok.
- 9.6 Személyes adatokra vonatkozó előírások megsértése:** a következők visszaigazolt esete: (1) a Személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülése, elvesztése, megváltozása, jogosulatlan közlése vagy jogosulatlan harmadik fél általi hozzáférése vagy (2) a Személyes adatokat érintő hasonló incidens, amely minden esetéről az érvényes adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően az Adatkezelő köteles értesíteni az illetékes adatvédelmi hatóságokat vagy az Érintetteket.
- 9.7 Professzionális szolgáltatások:** implementációs szolgáltatások, tanácsadási szolgáltatások és/ vagy olyan szolgáltatások, mint pl. az SAP Premium Engagement támogatási szolgáltatások, innovatív üzleti megoldások fejlesztésével kapcsolatos szolgáltatások, innovatív üzleti megoldások fejlesztésével kapcsolatos támogatási szolgáltatások.
- 9.8 Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, hatóság, intézmény vagy más szerv, amely Személyes adatokat dolgoz fel az adatkezelő nevében, legyen az közvetlen, az Adatkezelő számára feldolgozást végző Adatfeldolgozó vagy közvetett, az Adatkezelő nevében Személyes adatok feldolgozását végző Adatfeldolgozónak az Adatfeldolgozó alvállalkozója.
- 9.9 Általános Szerződési Feltételek:** vagy egyes esetekben „EU modellszerződés” az (Adatfeldolgozókra érvényes Általános szerződési feltételeket), vagy annak bármely, az Európai Bizottság által közzétett későbbi (a automatikusan hatályba lépő) változatát jelentik. „A Szerződés hatályba lépésének napján érvényes Általános Szerződési Feltételek a jelen



dokumentumhoz a **4. sz. függelék**ként kerültek csatolásra.

9.10 Adatfeldolgozó alvállalkozó: az SAP kapcsolódó vállalatok, az SAP SE, SAP SE kapcsolódó vállalatok és az SAP, az SAP SE vagy az SAP SE kapcsolódó vállalatai által az SAP Service szolgáltatáshoz kapcsolódóan megbízott harmadik felek, és aki a jelen Adatfeldolgozási szerződésnek megfelelően Személyes adatok feldolgozását végzi.



1. sz. függelék Az Adatfeldolgozási szerződéshez és – amennyiben alkalmazandó – az Általános szerződési Feltételekhez

Adatátadó

Az Adatátadó olyan Ügyfél, aki Szoftverlicenc és -támogatási szerződést és/vagy Szolgáltatási szerződést kötött az SAP-val, amelynek értelmében a vonatkozó Szerződésben leírtak szerinti előnyökhöz jut az SAP Service szolgáltatással. Az Adatátadó engedélyezi más Adatkezelők számára is, hogy használják az SAP Service szolgáltatást, mely esetben ezek a más Adatkezelők szintén adatátadók.

Adatátvevő

Az SAP és Adatfeldolgozó alvállalkozói az SAP Service szolgáltatást az Adatátadó által megkötött vonatkozó Szerződésben meghatározottak szerint nyújtja, amely az alábbi SAP Service szolgáltatást tartalmazza:

- A Szoftverlicenc és -támogatási szerződés szerint: az SAP és/vagy Adatfeldolgozó alvállalkozói akkor nyújt támogatást, amikor az Ügyfél egy Szoftver nem elérhetősége vagy nem elvárt működése kapcsán támogatási jegyet. Fogadják a telefonhívásokat, elvégzik az alapvető hibakeresési lépéseket és kezelik a támogatási jegyeket egy nyomon követési rendszerben
- a vonatkozó, Professzionális szolgáltatásokra érvényes Szolgáltatási szerződés szerint: az SAP és/vagy Adatfeldolgozó alvállalkozói Szolgáltatásokat nyújtanak a Megrendelőlap szolgáltatások és a vonatkozó Terjedelemdokumentum függvényében.

Érintettek

Amennyiben az Adatátadó arról másként nem rendelkezik, az átadott Személyes adatok az Érintett személyek következő kategóriáihoz kapcsolódnak: munkavállalók, szerződéses partnerek, Üzleti partnerek vagy más magánszemélyek, akik Személyes adatait az Adatátvevő számára átadják, elérhetővé teszik, vagy amelyekhez az Adatátvevő hozzáfér.

Adatkategóriák

Az átadott Személyes adatok az alábbi adatkategóriákba tartoznak:

Az Ügyfél a vonatkozó Szerződésben foglaltak szerint meghatározza az SAP Service szolgáltatásonként átadható adatok és/vagy adatmezők kategóriáit. Az átadott Személyes adatok általában az alábbi adatkategóriákhoz kapcsolódnak: név, telefonszámok, e-mail címek, időzóna, címadatok, rendszer-hozzáférési /használati/ jogosultság adatok, cégnév, szerződésadatok, számlázási adatok, valamint bármilyen olyan alkalmazásspecifikus adat, amelyet a Jogosult felhasználók átadnak, és olyan pénzügyi adatokat is tartalmazhatnak, mint bankszámlaadatok, hitel- vagy betéti kártya adatok.

Speciális adatkategóriák (ha van ilyen)

Az átadott Személyes adatok az alábbi különleges adatkategóriákba tartoznak: A Szerződés (benne a Megrendelőlap) szerint, ha van ilyen.

Feldolgozási műveletek / célok

Az átadott Személyes adatokra érvényesek a Szerződésben meghatározott alapvető adatfeldolgozási tevékenységek, amelyeknek része lehet:

- az SAP Service szolgáltatás nyújtásához szükséges Személyes adatok használata
- a Személyes adatok tárolása
- a Személyes adatok számítógépes feldolgozása adatátvitel céljából
- az Ügyfél utasításainak végrehajtása a Szerződéssel összhangban.



**2. sz. függelék az Adatfeldolgozási szerződéshez és – amennyiben az alkalmazandó – az
Általános Szerződési Feltételekhez
– Műszaki és szervezeti intézkedések**

1. MŰSZAKI ÉS SZERVEZETI INTÉZKEDÉSEK

Az alábbi pontok az SAP jelenleg érvényben lévő műszaki és szervezeti intézkedéseit határozzák meg. Az SAP ezeket bármikor értesítés nélkül megváltoztathatja mindaddig, amíg hasonló vagy jobb biztonsági szintet tart. A Személyes adatokat védő biztonsági szint csökkenése nélkül az egyes intézkedéseket azonos célt szolgáló új intézkedésekkel fel lehet váltani.

1.1 Fizikai hozzáférés ellenőrzése. Jogosulatlan személyek fizikai hozzáférése azokhoz a helyszínekhez, épületekhez, helyiségekhez, ahol a Személyes adatokat feldolgozó rendszerek találhatóak, Megakadályozásra kerül .

Intézkedések:

- Az SAP az SAP Biztonsági irányelven alapuló megfelelő eszközök használatával biztosítja eszközei és létesítményei védelmét.
- Általánosságban az épületek biztonságát beléptető rendszer biztosítja (pl. intelligens kártyán alapuló beléptető rendszer).
- Minimum követelményként az épületet a legkülső belépési pontjain aktív kulcskezeléssel is rendelkező tanúsított kulcsrendszerrel kell ellátni.
- A biztonsági besorolástól függően az épületek, az egyes területek és a környező telephelyek védelme további intézkedésekkel egészülhet ki. Ide tartoznak a speciális hozzáférési profilok, videokamerás megfigyelés, behatolásjelző-rendszerek és biometrikus beléptetői rendszerek.
- A Rendszer- és Adathozzáférési intézkedéseknek megfelelően a hozzáférési jogosultságok személy szerint kerülnek a jogosult személyek számára átadásra (lásd az alábbi 1.2 és 1.3 pontokat). Ez a látogatók beléptetésére is vonatkozik. Az SAP-épületekben a portán feljegyzik a vendégek és látogatók nevét, akik az arra jogosult SAP-munkatárs kíséretében tartózkodhatnak az épületben.
- Az SAP-alkalmazottak és a külsős személyzet tagjai kötelesek minden SAP-helyszínen viselni az azonosító kártyájukat

További intézkedések Adatközpontokra vonatkozóan:

- Minden Adatközpontban biztonsági őrk, megfigyelő kamerák, mozgásérzékelők, beléptetői mechanizmusok és egyéb intézkedések által érvényesített, szigorú biztonsági eljárásokat léptetnek érvénybe a berendezések és az Adatközpont létesítmények veszélyeztetésének megakadályozása érdekében. Az Adatközpont létesítményeken belül csak a jogosult meghatalmazottak rendelkeznek hozzáféréssel a rendszerekhez és az infrastruktúrához. A fizikai biztonsági berendezéseken (pl. mozgásérzékelők, kamerák, stb.) a megfelelő működés védelme érdekében rendszeres karbantartási munkákat végeznek.
- Az SAP és minden harmadik fél Adatközpont szolgáltató naplózza az Adatközpontokon belül az SAP saját területére belépő jogosult személyzetet és a belépések idejét.

1.2 Rendszerhozzáférések ellenőrzése. A SAP Szolgáltatáshoz használt adatfeldolgozó rendszereket a jogosulatlan használat ellen védeni kell.



Intézkedések:

- Az érzékeny – ideértve a Személyes adatokat tároló és feldolgozó – rendszerekhez való hozzáférés biztosításakor különböző jogosultsági szinteket alkalmaznak. A jogosultságok kezelésére az SAP Biztonsági irányelv szerint meghatározott folyamatoknak megfelelően kerül sor.
- Az SAP rendszereit minden munkatárs egyedi azonosítóval éri el (felhasználói azonosító).
- Az SAP-nál eljárások vannak érvényben annak érdekében, hogy az igényelt jogosultsági változtatásokat csak az SAP Biztonsági irányelveknek megfelelően végezhesék el (például semmilyen jogosultság nem adható engedélyezés nélkül). Amennyiben valamely munkatárs távozik a cégtől, jogosultságai visszavonásra kerülnek.
- Az SAP olyan jelszószabályzatot alakított ki, amely tiltja a jelszavak megosztását, meghatározza a jelszó nyilvánosságra kerülésére adott reakciókat, továbbá megköveteli a jelszavak rendszeres időközönként történő megváltoztatását és az alapértelmezett jelszavak módosítását. A felhasználóhoz személyre szabott azonosítókat rendelnek hitelesítés céljából. Minden jelszónak meg kell felelnie a meghatározott minimum követelményeknek. A jelszavak tárolása titkosított formában történik. A domain jelszavak esetében a rendszer félénként kötelezővé teszi a jelszónak az összetett jelszavakra vonatkozó követelmények szerinti megváltoztatását. Minden számítógép jelszavas védelemmel ellátott képernyővédővel rendelkezik.
- A vállalati hálózatot a nyilvános hálózattól tűzfalak védik.
- Az SAP naprakész vírusirtó szoftvert alkalmaz a vállalati hálózathoz való hozzáférési pontokon (az e-mail fiókoknál), valamint minden fájlserveren és minden munkaállomáson.
- A vonatkozó biztonsági frissítések szabályos, rendszeres telepítését biztonságijavítás-kezelés biztosítja. Az SAP vállalati hálózatához és kritikus fontosságú infrastruktúrájához való teljes távoli hozzáférést erős hitelesítés védi.

1.3 Adathozzáférés ellenőrzése. Az adatfeldolgozó rendszerek használatára jogosult személyek csak azokhoz a Személyes adatokhoz férnek hozzá, amelyekhez hozzáférési jogosultsággal rendelkeznek, és a feldolgozás, használat és tárolás során a Személyes adatokat jogosulatlanul nem olvashatják, nem másolhatják, módosíthatják és nem távolíthatják el.

Intézkedések:

- Az SAP Biztonsági szabályzatának részeként az Személyes adatok legalább olyan biztonsági szintet igényelnek, mint az SAP Információminősítési szabványa szerinti „bizalmas” információk.
- A Személyes adatokhoz való hozzáférés a szükségesség elve alapján biztosított. A munkatársak ahhoz az információhoz férnek hozzá, amelyre feladatuk teljesítéséhez szükségük van. Az SAP olyan jogosultsági koncepciókat alkalmaz, melyek dokumentálják az egyes fiókok (felhasználói azonosítók) számára biztosított folyamatokat és a hozzájuk rendelt szerepköröket. Minden Ügyféladat az SAP Biztonsági irányelvének megfelelő védelemben részesül.
- Minden produktív szerver üzemeltetésére az Adatközpontokban vagy biztonságos szerverszobákban kerül sor. A Személyes adatokat feldolgozó alkalmazásokat védő biztonsági intézkedések rendszeresen ellenőrzésre kerülnek. Ennek érdekében az SAP az informatikai rendszerein belső és külső biztonsági ellenőrzéseket és behatolásvizsgálatot végez.
- Az SAP nem teszi lehetővé az SAP által nem jóváhagyott szoftver telepítését.
- SAP biztonsági szabvány szabályozza azt, hogy hogyan kerüljenek az adatok és adathordozók törlésre vagy megsemmisítésre akkor, amikor azokra már nincs szükség.



- 1.4 Adatátvitel ellenőrzése.** Az adatátvitel során a Személyes adatok jogosulatlan olvasása, másolása, módosítása vagy eltávolítása tilos, kivéve amennyiben az a vonatkozó Szerződés szerinti SAP Services szolgáltatások biztosításához szükséges. Az adathordozók fizikai szállítása esetén az SAP megfelelő intézkedéseket hoz az elfogadott szolgáltatási szintek biztosítása érdekében (pl. titkosítás, ólommal bélelt tárolók).

Intézkedések:

- Az SAP belső hálózatain továbbításra kerülő Személyes adatok védelmére az SAP Biztonsági irányelvének megfelelően kerül sor.
- Amikor adatátvitelre kerül sor az SAP és ügyfelei között, az adatátvitelre vonatkozó kötelező védelmi intézkedéseket ezúton az SAP és ügyfelei kölcsönösen elfogadják és a megkötött Szerződésbe foglalják. Ez vonatkozik mind a fizikai, mind a hálózat alapú adatátvitelre. Minden esetben az Ügyfél vállalja a felelősséget az adatátvitelért attól kezdve, hogy az az SAP irányítása alatt álló rendszereken kívül kerül (pl. az SAP Adatközpont tűzfalán kívülre átvitelre kerülő adatokért).

- 1.5 Adatbevitel ellenőrzése.** Visszamenőlegesen meg lehet vizsgálni, és meg lehet állapítani azt, hogy melyik személy vitte be, módosította vagy törölte az SAP adatfeldolgozó rendszerekben a Személyes adatokat.

Intézkedések:

- Az SAP csak jogosult munkatársak számára engedélyezi a Személyes adatokhoz való hozzáférést, a munkájuk során szükséges mértékben.
- Az SAP naplózási rendszert vezetett be a Személyes adatok SAP Service szolgáltatáson belül – az SAP vagy annak adatfeldolgozó alvállalkozói általi, műszakilag lehetséges mértékben – történő bevétele, módosítása, törlése vagy letiltása tekintetében.

- 1.6 Feladatok ellenőrzése.** Szükséges a Feladatok ellenőrzése annak érdekében, hogy a más személyek nevében feldolgozott személyes adatok feldolgozása az Ügyfél előírásainak szigorúan megfelelően történjen.

Intézkedések:

- Az SAP az SAP és ügyfelei, adatfeldolgozó alvállalkozói vagy más szolgáltatói között létrejött szerződéseknek való megfelelést biztosító ellenőrzéseket és folyamatokat alkalmaz.
- Az SAP Biztonsági irányelvének részeként az Személyes adatok legalább olyan biztonsági szintet igényelnek, mint az SAP Informáciominősítési szabványa szerinti „bizalmas” információk.
- Az SAP minden munkavállalója és szerződéses adatfeldolgozó alvállalkozója vagy más szolgáltatója szerződéses kötelezettséget vállal minden érzékeny információ bizalmosságának tiszteletben tartására, ideértve az SAP ügyfeleinek és partnereinek üzleti titkait.
- Az SAP-támogatás esetében az SAP ügyfelek bármikor ellenőrizhetik távoli támogatás kapcsolataikat. Az SAP-alkalmazottak az ügyfél rendszeréhez az ügyfél tudomása vagy hozzájárulása nélkül nem férhetnek hozzá. Az SAP-támogatás esetében az SAP speciálisan kijelölt, biztonságos támogatási jegy létesítményt biztosít, amelyben az SAP speciálisan ellenőrzött hozzáféréssű és monitorozott biztonsági területet biztosít a hozzáférési adatok és a jelszó átvitelére. Az SAP ügyfelek ellenőrizhetik távoli támogatás kapcsolataikat. Az SAP-alkalmazottak az ügyfél tudomása és aktív részvétele nélkül nem férhetnek hozzá az ügyfélhez On-Premise-rendszeren.



1.7 Rendelkezésre állás ellenőrzése. A Személyes adatok véletlenszerű vagy jogosulatlan megsemmisülés vagy adatvesztés elleni védelemben részesülnek.

Intézkedések:

- Az SAP rendszeres mentési folyamatokat alkalmaz az üzletileg kritikus rendszerek szükség esetén és szerint való visszaállításának biztosítására.
- Az SAP az Adatközpontokban az áramszolgáltatás rendelkezésre állásának védelme érdekében szünetmentes áramellátást (pl. szünetmentes tápegységek, akkumulátorok, generátorok stb.) használ.
- Az SAP az üzletmenet folytonosságát biztosító terveket határozott meg a kritikus fontosságú üzleti folyamatokra.
- A vészhelyzeti folyamatok és rendszerek tesztelése rendszeres.

1.8 Adat elkülönítés ellenőrzése. A különféle célból gyűjtött Személyes adatok elkülönítetten dolgozhatók fel.

Intézkedések:

- Az SAP megfelelő biztosítástechnikai ellenőrzéseket végez az Ügyfél adatainak mindenkori elkülönítése érdekében.
- Az Ügyfél (beleértve a jóváhagyott Adatkezelőit) csak a saját Adataihoz férhet hozzá, biztonságos hitelesítés és jogosultság alapján.
- Ha az Ügyfél támogatással kapcsolatos működési zavarának kezeléséhez Személyes adatokra van szükség, akkor az adat az adott üzenethez hozzárendelésre kerül, és csak az adott üzenet feldolgozásához kerül felhasználásra; ahhoz más üzenetek feldolgozása céljából nem férnek hozzá. Ezek az adatok dedikált támogatási rendszerekben kerülnek tárolásra.

1.9 Adatintegritás ellenőrzése. A Személyes adatok a feldolgozási tevékenységek alatt sértetlenek, hiánytalanok és frissek maradnak.

Intézkedések:

- Az SAP a jogosulatlan módosítások elleni védelem céljából többrétegű védelmi stratégiát vezetett be.
- Az SAP leginkább a következők használatával valósítja meg a korábbi pontokban leírt ellenőrzéseket és intézkedéseket: Leginkább:
 - Tűzfalak;
 - Biztonsági megfigyelő központ;
 - Vírusirtó szoftver;
 - Biztonsági mentés és visszaállítás;
 - Külső és belső behatolás vizsgálat;
 - Rendszeres külső auditok a biztonsági intézkedések tesztelésére.



3. sz. függelék az Adatfeldolgozási szerződéshez

A következő táblázat, kizárólag személtetés céljából, az Általános adatvédelmi rendelet (GDPR) vonatkozó paragrafusait, valamint az Adatfeldolgozási szerződés vonatkozó feltételeit sorolja fel.

GDPR paragrafus	Adatfeldolg. szerz. pontja	A pont megtekintéséhez kattintson a hivatkozásra
28(1)	2 és 2. sz. függelék	<u>A feldolgozás biztonsága és 2. sz. függelék – Műszaki és szervezeti intézkedések.</u>
28(2), 28(3) (d) és 28 (4)	6	<u>ADATFELDOLGOZÓ ALVÁLLALKOZÓK</u>
28 (3) 1. mondat	1.1 és 1. sz. függelék, 1.2	<u>Felépítés.</u>
28(3) (a) és 29	3.1 és 3.2	<u>Az Ügyfél utasításai. Feldolgozás jogszabályi előírások alapján.</u>
28(3) (b)	3.3	<u>Személyzet.</u>
28(3) (c) és 32	2 és 2. sz. függelék	<u>A feldolgozás biztonsága és 2. sz. függelék – Műszaki és szervezeti intézkedések.</u>
28(3) (e)	3.4	<u>Együttműködés.</u>
28(3) (f) és 32-36	2 és 2. sz. függelék, 3.5, 3.6	<u>A feldolgozás biztonsága és 2. sz. függelék – Műszaki és szervezeti intézkedések. Értesítés a Személyes adatokra vonatkozó előírások megsértéséről. Adatvédelmi hatásvizsgálat.</u> Amennyiben az Adatvédelmi jogszabályok az Ügyfél (vagy Adatkezelői) számára előírják egy adatvédelmi hatásvizsgálat elvégzését, vagy a szabályozó szervekkel való előzetes konzultációt, az Ügyfél kérésére az SAP az ilyen dokumentumokat az SAP Service szolgáltatásokra vonatkozóan általánosan elérhető formában biztosítja (mint pl. a jelen Adatfeldolgozási szerződést, a Szerződést, az auditjelentéseket vagy tanúsítványokat). Bármely további támogatásról a Feleknek közösen kell megállapodniuk.
28(3) (g)	4	<u>Adattörlés</u>
28(3) (h)	5	<u>TANÚSÍTVÁNYOK ÉS AUDITOK</u>
28 (4)	6	<u>ADATFELDOLGOZÓ ALVÁLLALKOZÓK</u>
30	8	<u>Dokumentáció; Feldolgozási adatok</u>
46(2) (c)	7.2	<u>Általános Szerződéses Feltételek.</u> Amennyiben (i) EGT- vagy svájci Adatkezelőtől származó Személyes adatok az EGT-n, Svájcban vagy bármely, az Európai Unió által a GDPR 45. paragrafusa szerinti megfelelő szintű adatvédelemmel rendelkező, biztonságosként elismert országon, szervezeten vagy területen kívül kerülnek feldolgozásra, vagy amennyiben (ii) egy másik Adatkezelő Személyes adatainak nemzetközi feldolgozására kerül sor, és az ilyen nemzetközi feldolgozáshoz az Adatkezelő országának törvényei szerinti megfelelési eszközre van szükség, és a



		szükséges megfelelési eszköz biztosítható Általános Szerződési Feltételekben való megállapodással, akkor:
--	--	---



4. sz. függelék

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK (FELDOLGOZÓK)¹

A 95/46/EK Határozat 26(2) cikkelyének (vagy 2018. május 25-ét követően a 2016/79-es Rendelet 44. és azt követő paragrafusainak) értelmében az olyan harmadik országokban létesült adatfeldolgozókhoz való adattovábbítás esetében, amelyek nem biztosítják az adatvédelem megfelelő szintjét,

az Ügyfél más Adatkezelők nevében is
(a Feltételekben a továbbiakban: **adatátadó**)

és az

SAP
(a Feltételekben a továbbiakban: **adatátvevő**)

külön-külön „fél”, együttesen: a „felek”,

MEGÁLLAPODNAK a következő Szerződési Feltételekben (a Feltételek) annak érdekében, hogy megfelelő óvintézkedéseket hozzanak a magánszemélyek személyes adatainak és alapvető emberi- és szabadságjogainak védelmére, az 1. sz. függelékben meghatározott személyes adatoknak az adatátadó által az adatátvevő számára történő továbbítása vonatkozásában.

1. általános szerződéses feltétel Fogalmak

A Feltételek értelmében:

- (a) „személyes adatok”, „különleges adatkategóriák”, „adatfeldolgozás”, „adatkezelő”, „adatfeldolgozó”, „adatalany” és „felügyelő hatóság” kifejezések jelentése megegyezik a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben meghatározott jelentésekkel;
- (b) adatátadó: a személyes adatokat továbbító adatkezelő;
- (c) adatátvevő: olyan feldolgozó, aki vállalja, hogy az adatátadó utasításaival és ennek az általános szerződéses feltételekkel összhangban történő adattovábbítást követően átveszi az adatátadótól a személyes adatokat – annak nevében történő – adatfeldolgozás céljából, és aki nem tartozik egy harmadik ország megfelelő védelmet biztosító rendszerének hatálya alá a 95/46/EK irányelv 25. cikke (1) bekezdésének értelmében;
- (d) adatfeldolgozó alvállalkozó: az adatátvevő vagy az adatátvevő által megbízott egyéb adatfeldolgozó alvállalkozó által megbízott olyan feldolgozó, aki vállalja, hogy az adatátvevőtől vagy további megbízott feldolgozótól személyes adatokat kizárólag olyan célból vesz át, hogy az adatátadó nevében, az adatátadó utasításaival, a szerződési feltételekkel és az írásos alvállalkozói szerződés feltételeivel összhangban történt adattovábbítást követően feldolgozza;

¹ A Bizottság 2010. február 5-i (2010/87/EU) határozata szerint



- (e) alkalmazandó adatvédelmi jog: az egyének alapvető jogaik és szabadságjogaik, különösen – a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatban – a magánélet tiszteletben tartásához való jogaik védelméről szóló, az adatátadó letelepedési helye szerinti tagállamban tevékenykedő adatkezelőre vonatkozó jogszabály;
- (f) műszaki és szervezeti biztonsági intézkedések: a személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülése, véletlen elvesztése, megváltoztatása, az adatok jogosulatlan nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz történő jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet nyújtó intézkedések, különösen azokban az esetekben, ahol az adatfeldolgozásnak része az adatok hálózaton keresztül történő továbbítása, valamint az adatfeldolgozás valamennyi egyéb jogellenes formája ellen védelmet nyújtó intézkedések.

2. általános szerződéses feltétel.

Az átadás részletei

Az adatátadás részletei, különös tekintettel a személyes adatok egyedi kategóriáira, ahol ezek alkalmazandók, az **1. sz. függelékben** kerülnek meghatározásra, mely a Feltételek szerves részét képezi.

3. általános szerződéses feltétel.

Harmadik fél kedvezményezettzi záradék

1. Az érintett az adatátadóval szemben a jelen Feltételt, valamint a 4(b)-(i) feltételeket, az 5(a)-(e) és (g)-(j) feltételeket, a 6(1) és (2) feltételt, a 7. feltételt, a 8(2) feltételt és a 9-12 feltételeket harmadik fél kedvezményezettként érvényesítheti.
2. Az érintett az adatátvevővel szemben a jelen Feltételt, az 5(a)-(e) és (g) feltételeket, a 6. feltételt, a 7. feltételt, a 8(2) feltételt és a 9-12 feltételeket olyan esetekben érvényesítheti, amikor az adatátadó ténylegesen vagy jogi értelemben megszűnt létezni, hacsak valamely jogutód át nem vállalta az adatátadó összes szerződésből eredő vagy jogszabály hatálya alatt keletkező jogi kötelezettségét, melynek eredményeképpen az adatátadói jogokat és kötelezettségeket is megszerzi, amely esetben az adatkezelés érintettje azokat az ilyen jogi személlyel szemben érvényesítheti.
3. Az érintett az adatfeldolgozó alvállalkozóval szemben a jelen Feltételt, az 5(a)-(e) és (g) feltételeket, a 6. feltételt, a 7. feltételt, a 8(2) feltételt és a 9-12 feltételeket olyan esetekben érvényesítheti, ahol az adatátadó és az adatátvevő egyaránt ténylegesen vagy jogi értelemben megszűnt létezni vagy fizetésképtelenné vált, hacsak valamely jogutód át nem vállalta az adatátadó összes szerződésből eredő vagy jogszabály hatálya alatt keletkező jogi kötelezettségét, melynek eredményeképpen az adatátadói jogokat és kötelezettségeket is megszerzi, amely esetben az adatkezelés érintettje azokat az ilyen jogi személlyel szemben érvényesítheti. Az adatfeldolgozó alvállalkozó harmadik féllel szembeni polgári jogi felelőssége az Általános Szerződéses Feltételek alapján végzett saját feldolgozási tevékenységeire korlátozódik.
4. A felek nem emelnek kifogást az ellen, hogy egy érintett képviselőjében egy egyesület vagy egyéb szerv járjon el, amennyiben az érintett ezzel kifejezetten élni kíván és a nemzeti jog erre lehetőséget biztosít.



4. általános szerződéses feltétel Az adatátadó kötelezettségei

Az adatátadó kötelezi magát és garantálja, hogy:

- (a) a személyes adatok feldolgozása, beleértve magát az adattovábbítást, megfelel és továbbra is megfelel az alkalmazandó adatvédelmi jog vonatkozó hatályos rendelkezéseinek (és adott esetben az adatátadó székhelye szerinti tagállam hatóságait értesítették), valamint nem sérti az adott állam vonatkozó rendelkezéseit;
- (b) ellátta és a személyes adatok feldolgozása során folyamatosan ellátja az adatátvevőt arra vonatkozó utasításokkal, hogy a továbbított személyes adatokat csak az adatátadó megbízásából és az alkalmazandó adatvédelmi joggal, továbbá az Általános Szerződéses Feltételekkel összhangban lehet feldolgozni;
- (c) az adatátvevő elegendő garanciával szolgál majd a jelen szerződéshez csatolt **2. sz. függelékben** meghatározott műszaki és szervezeti biztonsági intézkedések tekintetében;
- (d) az alkalmazandó adatvédelmi jog követelményeinek értékelését követően a biztonsági intézkedések alkalmasak a személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülése, illetve a véletlen elvesztés, megváltozás, adatok jogosulatlan közlése vagy az azokhoz történő jogosulatlan hozzáférés elleni védelemre, különösen azokban az esetekben, ahol az adatfeldolgozás része az adatok hálózaton történő továbbítása, valamint az adatfeldolgozás egyéb jogellenes formái elleni védelemre; továbbá azt, hogy ezek az intézkedések olyan szintű biztonságot nyújtanak, amely arányos a megvédendő adatok jellegével és az adatfeldolgozás kockázataival, tekintettel a technika mindenkori állására és a végrehajtás költségeire;
- (e) gondoskodik a biztonsági intézkedések tiszteletben tartásáról;
- (f) amennyiben az adattovábbítás különleges adatkategóriákat érint, az érintettet az adattovábbítást megelőzően vagy – a lehető legrövidebb időn belül – az adattovábbítást követően tájékoztatják arról, hogy az adatokat egy olyan harmadik országba továbbítják, amely nem biztosítja a 95/46/EK irányelv szerinti megfelelő mértékű védelmet;
- (g) továbbítja az adatvédelmi felügyeleti hatóság felé az adatátvevőtől és bármely adatfeldolgozó alvállalkozótól az 5(b) feltétel és a 8(3) feltétel (3) értelmében átvett értesítést, amennyiben az adatátadó úgy dönt, hogy folytatja az adattovábbítást vagy megszünteti a felfüggesztést;
- (h) az érintettek kérésére rendelkezésükre bocsátja az Általános Szerződéses Feltételek egy példányát, a **2. sz. függelék** kivételével, és a biztonsági intézkedések összefoglaló leírását, valamint a további feldolgozásra vonatkozó – az Általános Szerződéses Feltételekkel összhangban megkötendő – szerződések egy példányát, feltéve, hogy az Általános Szerződéses Feltételek vagy a szerződés nem tartalmaznak üzleti információt, amely esetben eltávolíthatja ezen üzleti információkat;
- (i) további feldolgozás esetén a feldolgozási tevékenységet az adatfeldolgozó alvállalkozó a 11. Általános Szerződéses Feltétellel összhangban végzi, a személyes adatok és az érintett jogainak legalább olyan szintű biztosítása mellett, mint amelyet az Általános Szerződéses Feltételek alapján az adatátvevő biztosítana; és
- (j) biztosítja a 4(a)-(i) feltételeknek való megfelelést.



5. általános szerződési feltétel Az adatátvevő kötelezettségei

Az adatátvevő elfogadja és garantálja, hogy:

- (a) csak az adatátadó nevében, utasításaival és az Általános Szerződési Feltételekkel összhangban dolgozza fel a személyes adatokat; amennyiben bármely oknál fogva nem képes megfelelni ezeknek a követelményeknek, haladéktalanul tájékoztatja erről az adatátadót, aki ez esetben jogosult felfüggeszteni az adattovábbítást és/vagy a szerződéstől elállni;
- (b) nincs tudomása arról, hogy a rá vonatkozó jogszabályok akadályoznák az adatátadótól kapott utasítások és a szerződésben vállalt kötelezettségek teljesítését – abban az esetben, ha a jogszabályok módosítása előreláthatóan jelentősen hátrányos hatással lenne az általános szerződési feltételekben rá vonatkozóan megállapított garanciákra és kötelezettségekre, mielőtt azonban tudomást szerez erről, azonnal értesíti a módosításról az adatátadót –, ebben az esetben az adatátadó jogosult felfüggeszteni az adattovábbítást és/vagy a szerződéstől elállni;
- (c) a továbbított személyes adatok feldolgozása előtt végrehajtotta a 2. sz. függelékben meghatározott műszaki és szervezeti biztonsági intézkedéseket;
- (d) azonnal értesíti majd az adatátadót a következőkről:
 - (i) ellenkező értelmű tilalom – például egy bűnügyi nyomozás titkosságának megőrzése érdekében fennálló büntetőjogi tilalom – hiányában a bűnüldöző szervek jogilag kötelező erejű felhívása a személyes adatok közlésére;
 - (ii) bármilyen véletlen vagy jogosulatlan hozzáférés; és
 - (iii) közvetlenül az érintettektől érkező bármilyen kérelem, anélkül, hogy erre válaszolna, kivéve, ha erre felhatalmazást kapott;
- (e) azonnal és szakszerűen reagál az adatátadótól érkező, az adattovábbítás tárgyát képező személyes adatok feldolgozására vonatkozó valamennyi kérdésre, és követi a felügyeleti hatóság adatfeldolgozásra vonatkozó javaslatait;
- (f) az adatátadó kérésére rendelkezésre bocsátja az adatfeldolgozó berendezéseket az általános szerződési feltételek hatálya alá eső feldolgozó tevékenységek ellenőrzése céljából, amelyet az adatátadó vagy a megfelelő szakképzettséggel rendelkező, az adatok bizalmas kezelésére kötelezett, az adatátadó által – adott esetben a felügyeleti hatóság beleegyezésével – kiválasztott, független szakértőkből álló testület végez;
- (g) az érintett kérésére rendelkezésére bocsátja az Általános Szerződési Feltételek vagy a további feldolgozás céljából kötött létező szerződések egy példányát – feltéve, hogy a Feltételek vagy a szerződés nem tartalmaz üzleti vonatkozású információkat, amely esetben ezeket eltávolíthatja –, a **2. sz. függelék** kivételével, amely helyett a biztonsági intézkedések összefoglaló leírása szerepel abban az esetben, ha az érintett nem tudta beszerezni ezt a példányt az adatátadótól;
- (h) további feldolgozás esetén előzetesen tájékoztatta az adatátadót és megkapta írásos beleegyezését;



- (i) az adatfeldolgozó alvállalkozó a 11. általános szerződéses feltétellel összhangban végzi majd adatfeldolgozási szolgáltatásait;
- (j) azonnal megküldi az adatátadónak az Általános Szerződéses Feltételek alapján kötött, további feldolgozásra vonatkozó megállapodások egy példányát.

6. általános szerződéses feltétel Felelősség

1. A felek megállapodnak abban, hogy az az érintett, aki 3. Feltételben vagy a 11. Feltételben rögzített kötelezettségeknek bármely fél vagy adatfeldolgozó alvállalkozó általi megszegésének következményeként kárt szenved, az adatátadótól kártérítésre jogosult.
2. Amennyiben az érintett nem képes az adatátadóval szemben a 3. vagy 11. feltétel szerinti, az adatátvevő vagy annak adatfeldolgozó alvállalkozója köteleességszegéséből eredő kárra vonatkozóan az 1. bekezdés szerinti kárigénnyel élni, mert az adatátadó ténylegesen vagy jogi értelemben megszűnt létezni vagy fizetésképtelenné vált, az adatátvevő elfogadja, hogy az érintett a kártérítési igényét az adatátvevővel szemben ugyanúgy érvényesítheti, mintha ő lenne az adatátadó, hacsak valamely jogutód át nem vállalta az adatátadó összes szerződésből eredő vagy jogszabály hatálya alatt keletkező jogi kötelezettségét, amely esetben az adatkezelés érintettje azokat az ilyen jogi személlyel szemben érvényesítheti.
3. Az adatátvevő nem mentesülhet a saját felelőssége alól arra hivatkozva, hogy az adatfeldolgozó alvállalkozó szegte meg a kötelezettségeket.
4. Amennyiben az érintett az adatfeldolgozó alvállalkozónak a 3-as vagy a 11-es feltételben rögzített bármely kötelezettség megszegéséből eredő, az 1-es és 2-es bekezdésben hivatkozott kártérítési igényt nem tudja érvényesíteni az adatátadóval vagy az adatátvevővel szemben, mivel mind az adatátadó mind az adatátvevő ténylegesen vagy jogi értelemben megszűnt létezni vagy fizetésképtelenné vált, az adatfeldolgozó alvállalkozó elfogadja, hogy az érintett az Általános Szerződéses Feltételek szerint saját maga által végzett feldolgozási tevékenységeire vonatkozó kártérítési igényt az érintett az adatfeldolgozó alvállalkozóval szemben ugyanúgy érvényesítheti, mintha ő lenne az adatátadó vagy az adatátvevő, hacsak valamely jogutód át nem vállalta az adatátadó vagy az adatátvevő összes szerződésből eredő vagy jogszabály hatálya alatt keletkező jogi kötelezettségét, amely esetben az adatkezelés érintettje azokat az ilyen jogi személlyel szemben érvényesítheti. Az adatfeldolgozó alvállalkozó felelőssége a Feltételek alapján végzett saját adatfeldolgozási műveleteire korlátozódik.

7. általános szerződéses feltétel Közvetítés és illetékesség

1. Az adatátvevő elfogadja, hogy amennyiben az érintett érvényesíteni kívánja vele szemben a harmadik fél kedvezményezetti jogait és/vagy az Általános Szerződéses Feltételek alapján kártérítést igényel, az adatátvevő elfogadja az érintett következő döntéseit:
 - (a) az érintett igénybe veszi egy független személy, vagy – adott esetben – a felügyeleti hatóság közvetítői közreműködését;
 - (b) a jogvitával az adatátadó letelepedési helye szerinti tagállam bíróságához fordul.



2. A felek megállapodnak abban, hogy az érintett választása nem érinti az érintett arra vonatkozó anyagi vagy eljárási jogait, hogy a nemzeti vagy nemzetközi jog egyéb rendelkezéseivel összhangban éljen jogorvoslattal.

8. általános szerződéses feltétel **A felügyeleti hatóságokkal való együttműködés**

1. Az adatátadó kötelezettséget vállal arra, hogy ennek a szerződésnek egy példányát letétbe helyezi a felügyeleti hatóságnál, amennyiben az utóbbi ezt kéri, vagy amennyiben az alkalmazandó adatvédelmi jogszabály ezt előírja.
2. A felek megállapodnak abban, hogy a felügyeleti hatóság jogosult az adatátvevő és bármely adatfeldolgozó alvállalkozó ellenőrzésére; az ellenőrzés hatálya és feltételei megegyeznek az alkalmazandó adatvédelmi jogszabály értelmében az adatátadónál elvégzendő ellenőrzés hatályával és feltételeivel.
3. Az adatátvevő köteles haladéktalanul tájékoztatni az adatátadót az olyan, rá vagy bármely adatfeldolgozó alvállalkozóra nézve kötelező érvényű jogszabály meglétéről, amely megakadályozza az adatátvevő vagy bármely adatfeldolgozó alvállalkozó 2. bekezdés szerinti ellenőrzését. Ebben az esetben az adatátadó jogosult meghozni az 5(b) feltételben előírt intézkedéseket.

9. általános szerződéses feltétel **Irányadó jog**

A szerződésre az adatátadó letelepedési helye szerinti tagállam törvényei az irányadók.

10. általános szerződéses feltétel **A szerződés módosítása**

A felek vállalják, hogy az Általános Szerződéses Feltételeket nem változtatják, nem módosítják. Ez nem zárja ki, hogy a felek szükség szerint további, üzleti vonatkozású pontokkal egészítsék ki azt, mindaddig, amíg azok nem ütköznek az Általános Szerződéses Feltételekkel.

11. általános szerződéses feltétel **Az adatfeldolgozás alvállalkozásba adása**

1. Az adatátvevő az adatátadó előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül az Általános Szerződéses Feltételek hatálya alatt az adatátadó nevében végzett adatfeldolgozási műveleteit nem adhatja alvállalkozásba. Amennyiben az adatátvevő az Általános Szerződéses Feltételek szerinti kötelezettségeit az adatátadó hozzájárulásával alvállalkozásba adja, azt csak az adatfeldolgozó alvállalkozóval kötött olyan írásbeli szerződés útján teheti meg, amely az adatfeldolgozó alvállalkozóra az adatátvevőnek az Általános Szerződéses Feltételekben szabályozott felelősségeivel megegyező kötelezettségeket ró (3). Amennyiben az adatfeldolgozó alvállalkozó nem tesz eleget ezen írásos megállapodásból fakadó adatvédelmi kötelezettségeinek, az adatátvevő továbbra is teljes felelősséggel tartozik az adatátadó felé az adatfeldolgozó alvállalkozó ilyen megállapodásból fakadó kötelezettségeinek teljesítéséért.
2. Az adatátvevő és az adatfeldolgozó alvállalkozó közötti előzetes írásbeli szerződések tartalmaznia kell a 3. sz. általános szerződéses feltételben szereplő harmadik fél kedvezményezett rendelkezést is az olyan esetekre vonatkozóan, amikor az érintett nem képes az adatátvevővel vagy az adatátadóval szemben a 6. feltétel 1. bekezdése szerinti kártérítési igényt támasztani, mivel azok ténylegesen vagy jogi értelemben megszűntek



létezni vagy fizetéseképtelenné váltak, és semmilyen jogutódjuk nem vállalata át az adatátadó vagy az adatátvevő összes szerződésből eredő vagy jogszabály hatálya alatt keletkező jogi kötelezettségét. Az adatfeldolgozó alvállalkozó harmadik féllel szembeni polgári jogi felelőssége az Általános Szerződési Feltételek alapján végzett saját feldolgozási tevékenységeire korlátozódik.

3. A szerződés (1) bekezdésben említett, további feldolgozást érintő adatvédelmi rendelkezéseire az adatátadó letelepedési helye szerinti tagállam joga az irányadó.
4. Az adatátadó köteles listát vezetni az Általános Szerződési Feltételek értelmében kötött adatfeldolgozó alvállalkozói szerződésekről, és számára az adatátvevő az 5(j) feltétel értelmében köteles értesítést küldeni, melyet legalább éves szinten aktualizálni kell. A listát elérhetővé kell tenni az adatátadó adatvédelmi felügyelő hatósága számára.

12. általános szerződési feltétel

A személyes adatok feldolgozásának megszűnését követően fennálló kötelezettségek

1. A felek megállapodnak abban, hogy – amennyiben az adatátadóra és az adatfeldolgozó alvállalkozóra vonatkozó jogszabályok a részükre továbbított személyes adatok egy részének vagy egészének visszaszolgáltatását vagy megsemmisítését nem tiltják – az adatfeldolgozás megszűnését követően az adatátvevő és az adatfeldolgozó alvállalkozó az adatátadó döntése alapján a számára megküldött összes személyes adatot és azok másolatait az adatátadó részére visszaszolgáltatja, vagy az összes személyes adatot megsemmisíti, és ennek megtörténtét igazolja az adatátadó felé. Ellenkező esetben az adatátvevő szavatolja, hogy biztosítja a továbbított személyes adatok bizalmasságát, és a továbbított személyes adatokat a továbbiakban aktívan nem dolgozza fel.
2. Az adatátvevő és az adatfeldolgozó alvállalkozó garantálja, hogy az adatátadó és/vagy a felügyeleti hatóság kérésére lehetővé rendelkezésre bocsátja adatfeldolgozó létesítményeit az 1. bekezdésben említett intézkedések ellenőrzése céljából.