

MEGBÍZÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény (a továbbiakban: Kbt.) Második rész 98. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján a Fővárosi Vízművek Zrt., mint Ajánlatkérő által „MIR/Mirtusz rendszer üzemeltetési, karbantartási és fejlesztési feladatai” tárgyban 2018. január 26. napján indított uniós, hirdetmény nélküli tárgyalásos közbeszerzési eljárás eredményeként

egyrészt a **Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Fővárosi Vízművek Zrt.)** (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 23-27.; cégjegyzékszám: 01-10-042451; adószáma: 10898824-2-44; képviseli: (a mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott értékhatár szerint; tanácsadás (kivéve SAP) és szakértői tevékenység esetén értékhatártól függetlenül az illetékes szakmai vezetővel együttesen Top Team tag írja alá), mint megbízó (a továbbiakban, mint Megbízó vagy VÍZMŰVEK),

másrészt a **GEOMETRIA Kft.** (székhelye: 1027 Budapest, Medve utca 17.; Cg. 01-09-074241; adószáma: 10497210-2-41; képviseli:), mint megbízott (a továbbiakban, mint Megbízott vagy GEOMETRIA) között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint.

Preambulum

A Megbízó közműhálózatának és annak valamennyi szerelvényének elhelyezkedését bemutató **Műszaki Információs Rendszert** és a **MIRTUSZ** rendszert, amely a MIR rendszerrel összefüggő, a közműhálózaton végzett munkák utasítását és nyilvántartását végző munkairányító, közcsőhálózat-leltárrendszer és a hibaelhárítások folyamatos megoldását szervező rendszer, a Geometria Kft. fejlesztette és építette ki a Megbízó egyedi igényei szerint. A MIR és MIRTUSZ rendszer forráskódjának kizárólagos tulajdonosa és birtokosa a jelen keretszerződéshez az 1. számú melléklet részeként csatolt nyilatkozat szerint a Geometria Kft., a Megbízó csak a szerződésenként megújított használati joggal rendelkezik. Az üzembiztonsági követelmények szigorodása szükségessé teszi a MIR és MIRTUSZ (összefüggő) rendszer megfelelő módosítását, fejlesztését, amelyet a forráskód hiányában a Megbízó nem képes megvalósítani.

A fentiekre tekintettel a Megbízó a Kbt. 98. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján – kizárólagos jog fennállására tekintettel – hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárást folytatott le, amelynek alapján a jelen keretszerződésben megjelölt Megbízottal, mint nyertes ajánlattevővel az alábbi keretszerződést (a továbbiakban: Keretszerződés) köti meg.

1. Meghatározások

Jelen keretszerződés alkalmazásában a Felek az alábbiakban meghatározott egyes fogalmakon a következőket értik:

"**Adatbázis**" a GEOMETRIA által a kezdeti adatfeltöltés során a Rendszerbe betöltött és azt követően betöltött vagy módosított adatok összessége.

"**Alapszoftver(ek)**" jelentik a Rendszer részét képező, a Gyártók által fejlesztett szoftvereket.

"**Alkalmazói Szoftver**" a GEOMETRIA által fejlesztett és a Megbízó részére szállított, a Rendszer részét képező szoftverek, amelyekre nézve a Megbízó felhasználati joggal rendelkezik.

"**Elfogadás**" jelenti a Rendszer Műszaki terv szerinti átadás-átvételét, a kapcsolódó eljárásokat és ezen eljárások alapján a Teljesítési igazolás kibocsátását.

"**Elvárható Iparági Gyakorlat**" azon fokú szakértelmet, gondosságot, tapasztalatot és előrelátást jelenti, amely ésszerűen általában elvárható egy, a számítógépiparban dolgozó szakképzett és tapasztalt személytől.

"**Felhasználói Dokumentáció**" a Rendszer használatához szükséges használati utasításokat és kézikönyveket jelenti.

"**Gyártó(k)**" az Alapszoftvereket fejlesztő cégek, akik az Alapszoftverre nézve licenz-jogosultsággal rendelkeznek.

"**Jegyzőkönyv**" jelenti a Kivitelezési Szolgáltatásokkal összefüggő adatokat és információkat rögzítő, mindkét Fél által aláírt jegyzőkönyvet.

"**Jótállási Idő**" az Üzembe Helyezés napjától számított 12 hónap, a Rendszer Kivitelezési Szolgáltatások által érintett részére vonatkozóan.

"**Képviselő(k)**" jelentik a Feleknek a jelen keretszerződéssel és az annak terhére kibocsátott egyedi megrendelésekkel kapcsolatos döntések tekintetében megfelelő felhatalmazással bíró képviselőit.

"**Keretszerződés**" a Megbízó és a GEOMETRIA által aláírt jelen keretszerződést jelenti.

"**Átvételi Teszt(ek)**" a Megbízó által a Rendszeren vagy annak bármely részén az Átvételi Teszt Specifikációk szerint elvégzendő tesztek jelenti.

"**Átvételi Teszt Specifikáció(k)**" a GEOMETRIA által készített dokumentum, amely azon tesztek és eljárásokat tartalmazza, amelyek célja annak megállapítása, hogy a Rendszer megfelel-e a Műszaki tervben foglalt követelményeknek.

"**Kivitelezési Szolgáltatás(ok)**" jelentik a GEOMETRIA által teljesített Szállítást, Üzembe Helyezést és Oktatást.

"**Egyedi megrendelés(ek)**" a jelen keretszerződés terhére, a Megbízó által kibocsátott megrendelések.

"**Megbízó Által Biztosítandó Feltétel(ek)**" jelenti az Alapszoftvereket és a Műszaki tervben meghatározott, a Megbízó által nyújtandó egyéb támogatásokat (ideértve, de nem kizárólag bizonyos környezeti feltételeket, eszközöket és/vagy adatokat), amelyeket a Megbízó vagy megbízásából valamely harmadik személy köteles szolgáltatni.

"**Műszaki terv**" az egyedi megrendelések részét képező dokumentum, amely pontosan definiálja az elvégzendő Kivitelezési Szolgáltatások műszaki tartalmát.

"**Oktatás**" jelenti a Kivitelezési Szolgáltatásokkal összefüggő, a Rendszer használatára vonatkozó, a Megbízó alkalmazottainak vagy megbízottainak részére megtartott gyakorlati oktatásokat. Az Oktatáshoz szükséges infrastruktúrát a Megbízó biztosítja.

"**Rendszer**" jelenti a GEOMETRIA által a Megbízó részére fejlesztett és telepített hálózat nyilvántartó rendszert (MIR), központi munkairányító rendszert (MIRTUSZ), ezek kiegészítéseit, moduljait, illetve ezeknek a Kivitelezési Szolgáltatások által érintett részét.

"**Rendszer Dokumentáció**" a Felek által elfogadott és végrehajtott módosításokat vagy hibajavításokat is tartalmazó dokumentum, amely az átvett Rendszert specifikálja ("*as built as dokumentáció*").

"**Szállítás**" jelenti az Alkalmazói Szoftvereknek a Megbízó részére történő leszállítását.

"**Telephely**" a Megbízó helyiségeit jelenti, ahol a Kivitelezési Szolgáltatások teljesítése történik.

"**Üzembe Helyezés**" jelenti az Alkalmazói Szoftverek telepítését (installációját) a Telephelyen olyan formában, hogy az működőképes legyen és alkalmas legyen az Átvételi Tesztek megkezdésére.

2. A szerződés tárgya

2.1. Megbízó megbízza a Megbízottat a jelen megbízási keretszerződés (a továbbiakban: Szerződés) keretében, a jelen keretszerződésben és a keretszerződés alapján kiadott egyedi megrendelésekben rögzített feladatok ellátásával.

2.2. Megbízott a jelen keretszerződés alapján az alábbi feladatok ellátását vállalja:

A MIR/Mirtusz rendszerek üzemeltetési, karbantartási, fejlesztési és oktatási feladatainak ellátása.

MIR rövidítés alatt a Műszaki Irányítási Rendszer értendő.

Mirtusz rövidítés alatt a Központi Munkairányító Modul értendő.

2.2.1. Karbantartás

2.2.1.1. Alaptérkép, közterület adatok

Digitális közmű alaptérkép rendszerbe illesztése, valamint a digitális közműnyilvántartás bevezetésének tervezési és fejlesztési feladatainak elvégzése. 1:500, illetve 1:2000-es méretarányú digitális alaptérkép és a hozzá tartozó közterületi adatbázis karbantartása.

2.2.1.2. MIR5/ Mobil MIR

A térképi adatok változásainak átvezetését, az adatok naprakészen tartását tartalmazza.

2.2.1.3. Mirtusz

Tartalma a 2005-ben bevezetett munkairányítási rendszer követése, támogatása.

Megbízott feladata kiterjed a rendszerek üzemeltetésére és a rendszerekkel kapcsolatban megrendelt - a jelen keretszerződés 1. számú mellékletében részletezett szolgáltatások leírása szerinti - szolgáltatások teljesítésére.

2.2.1.4. BerTi

Tartalma a 2016-2017-ben bevezetett beruházás tervezési és kivitelezési folyamatot támogató rendszer követése, támogatása, a jelen szerződésben vállalt garanciális javítások elvégzése.

2.2.2. Üzemeltetés

2.2.2.1. Üzleti alkalmazások üzemeltetése (5*8), (7*24)

A MIR5, MIR Admin, Rehabilitáció tervező, MIR ingatlan, Mirtusz Statisztika, MirtuszPhone, Árvíz, Központi telepítő és BerTi rendszerek esetén az alkalmazás-üzemeltetési feladatokat 5*8 órában (minden munkanapon H-P reggel 8-16, amennyiben a munkanap hétfővégre esik úgy azon a napon is) kell ellátni.

A Mirtusz, Ügyfélszolgálati Mirtusz bejelentő modul, Mobil MIR, Mobil Mirtusz, Geometa Security-hoz kapcsolódó alkalmazás-üzemeltetést 7* 24 órában (minden nap H-V, 0-24) kell ellátni.

A MIR/Mirtusz és BerTi rendszer üzemeltetési feladatai közé tartozik a rendszerek keretébe tartozó minden alkalmazás működésének biztosítása és hibáinak elhárítása. A hibák javítását az SLA-ban meghatározott határidőkkel kell végrehajtani.

A rendszer tényleges üzemeltetési körülményeit auditálni kell, amelynek alapja az üzemeltetési kézikönyv. Havi rendszerességgel értékelni kell a folyamatban lévő és a lezárt ügyeket. Ellenőrizni és évente egyszer, gyakorlatban ki kell próbálni a rendszerek meghibásodására kidolgozott vészforgatókönyvet.

2.2.2.2. Ügyfélszolgálat biztosítása

Alapesetben a bejelentések Web-es bejelentő felületen történnek meg, ahol azonosításra kerül a bejelentés fajtája. Amennyiben hibáról van szó, annak kategorizálása prioritás mátrix (A-D besorolás) alapján történik meg.

Megbízott telefonügyeletet biztosít a rendkívüli bejelentések fogadására.

2.2.2.3. Szerverüzemeltetés

Megbízott feladatai közé tartozik a rendszerek nagyfokú rendelkezésre állásának biztosítása. Ezzel összefüggésben vizsgálni kell a rendkívüli helyzetekre alkalmazható vészforgatókönyvet, amelynek az elkészítése – a jelen keretszerződés megkötését követő 90 napon belül – a Megbízott feladata. A vészforgatókönyv alapján félévente végre kell hajtani a tartalék szerver élesítését. Negyedévente a rendszereket audit alá kell vetni, amelynek az alapja az üzemeltetési kézikönyv. Az audit eredményét felhasználva az ellenmondásokat meg kell szüntetni.

Az Oracle server működésével kapcsolatban biztosítani kell a nagyfokú, SLA szerinti rendelkezésre állást, a szerver meghibásodása esetén az adatok visszaállíthatóságát. A mentések létrehozásáért a Megbízott felelős, ennek olyanak kell lennie, amelyből az adatok visszaállíthatóak. A létrehozott mentések tárolását és archiválását a Megbízó végzi el.

2.2.3. Alkalmazásfejlesztés és egyéb napidíjas feladatok

2.2.3.1. Alkalmazásfejlesztés

Az alkalmazásfejlesztés egyedi megrendelés alapján, ütemezett teljesítés mellett történhet. A szállítások a megrendelések és javítások határideje függvényében történnek (naptári páratlan hónapok).

A fejlesztés akkor elfogadott, ha minden kiegészítő kellekkel rendelkezik és a Megbízó által biztosított tesztkörnyezetben sikeres tesztelési eljárásen esett át, majd az éles-üzemi rendszerbe sikeresen bekerült. A szoftverhez kapcsolódó elvárt kellekek a következők: felhasználói és az üzemeltetési dokumentáció módosítása.

2.2.3.2. Adatfeldolgozás

Megbízó a rendszereken végrehajtott adatlekérdezésekre, SQL-ek létrehozására, adatfeltöltésre egyedi megrendelést adhat a Megbízott részére.

2.2.3.3. Alapszoftver követés

Megbízó egyedi megrendelés keretében javaslatot kérhet a Megbízottól az operációs rendszer és az ORACLE környezet finomhangolására, a biztonságos üzemmenet biztosítására.

2.2.3.4. Oktatás

A szolgáltatás a Megbízott által szolgáltatott MIR/Mirtusz és BerTi alkalmazások mindegyikére kiterjedhet és azok használatának betanítását, a felhasználók kiképzését jelenti, egyedi megrendelés alapján.

2.2.3.5. Tanácsadás

A szolgáltatás kiterjedhet a stratégiai irányelvek kidolgozására, üzleti folyamatok és műszaki megoldások elemzésére, valamint döntés előkészítési anyagok kidolgozására, egyedi megrendelés alapján.

A részletes feladatlírást jelen keretszerződés 1. számú melléklete tartalmazza.

A Megbízott tudomásul veszi, hogy a jelen keretszerződésben, valamint az egyedi megrendelésekben meghatározott feladatok szerződésszerű teljesítéséhez a Megbízónak kiemelt érdeke fűződik.

- 2.3. Megbízott a megbízást elfogadja és a megbízás tárgya szerinti feladatok teljesítésére a Szerződésben foglalt feltételekkel kötelezettséget vállal.
- 2.4. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a megbízás teljesítéséhez Megbízott dokumentáció átadására köteles, úgy annak részleteiről felek az egyedi megrendelésben külön rendelkeznek a közbeszerzési eljárást megindító felhívás által meghatározott feltételek szerint. A Felek megállapítják, hogy a jelen szerződés szerinti megbízási jogviszonyukon belül a dokumentáció kidolgozására irányuló feladatok eredménykötelmet keletkeztetnek, amelynek fogalmával és jogkövetkezményeivel a Felek kijelentik, hogy tisztában vannak.

3. A szerződés részét képező dokumentumok

- 3.1. Szerződő Felek rögzítik, hogy az alábbi dokumentumok a szerződés elválaszthatatlan részét képezik, valamint a Megbízott tevékenységét a következő dokumentumokban rögzített feltételek szerint végzi el:
 - 1. számú melléklet: A MIR/Mirtusz rendszerek üzemeltetési, karbantartási és fejlesztési feladatainak műszaki leírása; Tulajdonjogi és felhasználás jogi nyilatkozat
 - 2. számú melléklet: Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)
 - 3. számú melléklet: Digitális alaptérképek és a közterület adatbázis karbantartása
 - 4. számú melléklet: A Megbízott ajánlata – árrészletező
 - 5. számú melléklet: Egyedi megrendelés minta
 - 6. számú melléklet: Az FV ZRt.-nél rendszeresített biztonsági és üzemeltetési követelmények a Windows rendszeren futó alkalmazásokkal szemben
 - 7. számú melléklet: Egyéb feltételek
 - Környezetvédelmi melléklet
 - Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi melléklet
 - Szennyvíz-biztonsági követelmények
 - Ivóvíz-biztonsági követelmények
 - Etikai normák a Fővárosi Vízművek Zrt. szerződött partnerei részére
- 3.2. A közbeszerzési eljárás iratanyaga (eljárást megindító felhívás, közbeszerzési dokumentumok, adott esetben kiegészítő tájékoztatások, ajánlat, adott esetben hiánypótlási felhívás és hiánypótlások, adott esetben felvilágosítás kérések és arra adott válaszok, adott esetben indoklás kérések és indoklások, írásbeli összegezés az ajánlatok elbírálásáról) – annak csatolása nélkül is – a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

4. A keretszerződés és az egyedi megrendelések teljesítésének menete

- 4.1. A jelen keretszerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítési helye: Megbízó (mindenkori) székhelye, illetve bármely telephelye.
- 4.2. A jelen keretszerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítése a definiált szolgáltatási szintnek történő megfelelést jelenti. A szolgáltatási szintek definícióját jelen keretszerződés 2. számú melléklete tartalmazza.
- 4.3. Felek rögzítik, hogy Megbízott a havi átalánydíjas szolgáltatások keretszerződés fennállásáig történő folyamatos ellátására köteles.
- 4.4. Az alkalmazásfejlesztés és egyéb napidíjas feladatok körébe tartozó, valamint az egységáras szolgáltatások körébe tartozó feladatok elvégzésére egyedi megrendelések alapján kerülhet sor.
- 4.5. Felek rögzítik, hogy a Megbízott által a konkrét egyedi megrendelés alapján ellátandó feladatai a jelen keretszerződés alapján kiadott, a keretszerződéshez 5. számú melléklet alatt csatolt egyedi megrendelés minta alapján a Megbízó által megküldött egyedi megrendelésekben kerülnek részletezésre. Az egyedi megrendelésnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - az ellátandó feladatok, a szállítandó termékek felsorolását;
 - a Kivitelezési Szolgáltatás határidejét, összetett feladat esetén ütemtervét;

- a feladat ellátására elszámolható teljesítési mennyiséget;
- a teljesítés helyét;
- a Kivitelezési Szolgáltatáshoz kapcsolódó oktatás idejét és helyét;
- a megbízási díjat;
- a Kivitelezési Szolgáltatás részletes leírását Műszaki terv formájában.

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy Megbízottat az egyedi megrendelésekben megjelölt munkák elvégzéséért a jelen keretszerződés 4. sz. mellékletét képező ajánlat alapján kiszámított és Megbízó által igazolt megbízási díj illeti meg, amelynek konkrét összegét felek az egyedi megrendelésben határozzák meg.

- 4.6. Szerződő felek megállapodnak, hogy a Megbízó az egyedi megrendelés teljesítésének megkezdéséig indokolási kötelezettség nélkül, a Megbízotthoz intézett írásbeli nyilatkozattal elállhat a jelen keretszerződés alapján kiadott egyedi megrendeléstől. A Megbízott kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt Megbízó felé.
A keretszerződés megszűnése a folyamatban lévő – azaz a megszűnés előtt kibocsátott – egyedi megrendelések teljesítését nem érinti.
- 4.7. A nem írásban kiadott megrendeléseket, illetve tájékoztatásokat Szerződő felek kötelesek – amint lehetséges – írásban is megerősíteni, díjazási elszámolás, illetve díjfizetési jogosultság/kötelezettség alapjául kizárólag írásban tett nyilatkozat szolgálhat.
- 4.8. Megbízott a megrendelés visszaigazolása során a megrendelt feladatra vonatkozóan kérdést, észrevételt tehet és Megbízótól iratok vagy más dokumentumok átadását kérheti. Megbízó lehetőségeihez képest a feladattal kapcsolatosan kért tájékoztatást, felvilágosítást megadja.
- 4.9. Megbízó köteles az egyedi megrendelésekben minden olyan információt, elvárást, követelményt, specifikációt a Megbízott részére megadni, amelyek a szerződésszerű teljesítéshez szükségesek, és amelyeket a Szerződés részét képező feladateleírás nem tartalmazott. Megbízó az egyedi megrendelésekben közölt kiegészítő információk, elvárások, követelmények, specifikációk meghatározása során nem teheti a vállalt feladatok teljesítését a Szerződésben meghatározottaknál terheesebbé, kivéve, ha ehhez a Megbízott hozzájárul.

5. Megbízási díj

- 5.1. A jelen keretszerződés tárgyát képező feladatok szerződésszerű teljesítéséért Megbízott - a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlatában foglaltaknak megfelelően – a keretszerződés 4. számú mellékletében foglaltak szerinti megbízási díjra jogosult:

A napidíjban meghatározott, valamint az egységáras szolgáltatások megbízási díjai esetén Megbízott a Megbízó által a teljesítés igazolásán leigazolt teljesítési mennyiség alapján - amely nem lehet több, mint az egyedi megrendelésben megjelölt időráfordítás, illetve mennyiség - jogosult a teljesítésének ellenértékére.

- 5.2. Megbízó előlegfizetést nem teljesít.
- 5.3. Az „Alkalmazás üzemeltetés (5x8)”, az „Alkalmazás üzemeltetés (7x24)”, az „Ügyfélszolgálat (5x8)”, az „Ügyfélszolgálat (7x24)” és a „Szerver üzemeltetés” havi díjas szolgáltatások havi átalánydíjának teljes összege kizárólag abban az esetben illeti meg a Megbízottat, ha az érintett rendszer vagy rendszer-komponens rendelkezésre állásának mértéke eléri az SLA-ban előírt, üzleti relevancia kategória szerinti %-os mértéket.

Amennyiben a rendelkezésre állás havi szinten az SLA-an rögzített mértéktől elmarad, de a „kritikus” és a „magas” kategória esetén 95 %/hónap, a „közepes” kategória esetén 90 %/hónap, az „alacsony” kategória esetén 85 %/hónap érték alá nem csökken, a havi átalánydíjból a Megbízottat az alábbiak szerinti csökkentett mértékű díj illeti meg:

Az „Alkalmazás üzemeltetés (5x8)”, az „Alkalmazás üzemeltetés (7x24)”, az „Ügyfélszolgálat (5x8)”, az „Ügyfélszolgálat (7x24)” és a „Szerver üzemeltetés” havi díjas szolgáltatások esetén az érintett rendszer vagy rendszer-komponens rendelkezésre állásának az SLA-ban előírt %-os mértékhez képesti minden egyes 1 %-os csökkenése az érintett szolgáltatás kifizetendő nettó havi díjának 2,5 %-os csökkenését vonja maga után, azzal, hogy amennyiben a rendelkezésre állás

- a „kritikus” és a „magas” kategória esetén 95 % alá,
- a „közepes” kategória esetén 90 % alá,

- az „alacsony” kategória esetén 85 % alá

csökken az adott hónapban, abban az esetben a Megbízott a rendelkezésre állás csökkenéssel érintett szolgáltatás adott havi átalánydíjára nem jogosult.

A rendelkezésre állást Megbízott a havi számlához mellékelt teljesítésigazolásban köteles feltüntetni.

Megbízott kijelenti, hogy a jelen keretszerződésben foglalt feladatokat a jelen pontban megjelölt szankciók ismeretében vállalta. Megbízott kijelenti továbbá, hogy a jelen pontban foglaltak a Felek közös megegyezésén alapulnak, azok sem túlzott mértékűnek, sem a nyújtott szolgáltatáshoz viszonyítva aránytalanok nem tekinthetők. Megbízott az esedékes számlához csatolja az SLA riportot.

- 5.4. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a megbízási díj a Megbízott mindennemű, a keretszerződés, illetve az egyedi megrendelések teljesítésével kapcsolatban felmerülő minden szokásos típusú és mértékű kiadását, költségét magába foglalja, erre figyelemmel Megbízott a megbízási díjon felül egyéb díjat vagy költséget nem számíthat fel.
- 5.5. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen keretszerződés keretösszege nettó 400.000.000,- Ft. A keretszerződés időbeli hatálya alatt a folyamatos teljesítésű (havi átalánydíjas) szolgáltatások ellenértéke, valamint a keretszerződés alapján kiadott egyedi megrendelések összértéke a keretösszeget nem haladhatja meg. Megbízott a Szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megbízó nem köteles a keretösszeg maradéktalan kimerítésére, e körben a Megbízó indokolásra sem köteles. A Megbízott kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt Megbízó felé.
- 5.6. Felek megállapodnak abban, hogy Megbízott jelen keretszerződésben meghatározott árait a keretszerződés hatályba lépésének napját követő 12. hónap végéig nem emeli. Ezt követően a Kbt. 141. §-a szerinti írásbeli szerződésmódosítás keretében kerülhet sor a megbízási díj (vagy valamely eleme) módosítására.

6. Szerződő felek jogai és kötelezettségei

6.1. A Megbízott kötelezettségei

- 6.1.1. Megbízott kijelenti, hogy a jelen keretszerződésben vállalt feladatok ellátásához a szükséges szakértelemmel, szakmai tapasztalattal és jártassággal rendelkezik, kijelenti, hogy a legjobb szakmai tudása szerint, a vonatkozó jogszabályok, hatósági és egyéb előírások maradéktalan betartása mellett jár el. Megbízó mindenkor javaslattal élhet az elvégzett munka javítása tekintetében, amely észrevételeket a Megbízott a lehető legrövidebb időn belül gondosan megvizsgál. Kijelenti, hogy a vállalt feladatok elvégzéséhez esetlegesen szükséges engedélyekkel rendelkezik.
- 6.1.2. Megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy a megbízási ellátásához megfelelő személyeket biztosít, akik a legjobb szakmai tudásuk szerint kötelesek eljárni.
- 6.1.3. A Megbízott a tevékenysége végrehajtása során alvállalkozót (közreműködőt) igénybe vehet, a Kbt. 138. §-ában foglaltakra figyelemmel. Megbízott a jogosan igénybe vett alvállalkozóért, egyéb közreműködőért úgy felel, mintha a tevékenységet maga végezte volna, alvállalkozó, közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be. A teljesítésbe bevont alvállalkozót, közreműködőt a Megbízottra vonatkozó titoktartási kötelezettség megegyező mértékű titoktartási kötelezettség terheli.
- 6.1.4. Megbízó, illetve az általa kijelölt szervezet vagy személy a Megbízott tevékenységét – a Szerződés alapján történő teljesítéssel összefüggésben – bármikor jogosult ellenőrizni. Megbízott köteles a Megbízót a tevékenységéről és az ügy állásáról kívánságára vagy szükség esetén enélkül is tájékoztatni. Megbízott a megbízási, illetve valamely, a Megbízó által meghatározott részfeladat teljesítéséről Megbízót haladéktalanul értesíti.
- 6.1.5. Megbízott a megbízási körébe tartozó feladatait a Megbízó utasításai szerint és érdekeinek megfelelően, szakembertől elvárható gondossággal, a gazdaságossági követelményekre is tekintettel köteles teljesíteni. Szerződő felek rögzítik, hogy a Megbízott a Megbízó javaslatait, kéréseit, észrevételeit köteles figyelembe venni és annak megfelelően eljárni.
- 6.1.6. Megbízott a Megbízó utasításától csak akkor térhet el, ha megváltozott körülmények miatt ezt a Megbízó érdeke megköveteli, és a Megbízó előzetes értesítésére már nincsen lehetőség; ilyen esetben a Megbízót haladéktalanul értesíteni kell.

- 6.1.7. Megbízó célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítása esetén Megbízott köteles erről Megbízót haladéktalanul, lehetőség szerint írásban értesíteni és észrevételét szakmailag megindokolni. Amennyiben Megbízó utasításához Megbízott figyelmeztetése ellenére is ragaszkodik, az utasításból eredő károk őt terhelik, azonban a figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért a Megbízott a felelős.
- 6.1.8. Megbízott a megbízás tárgyát képező feladatai teljesítésének szakmai megfelelőségéért, helytállóságáért, pontosságáért felelősséget vállal.
- 6.1.9. A Megbízott önálló felelősséggel tartozik a saját tevékenységi körébe eső cselekményekért és mulasztásokért.
A Megbízott kártérítési felelőssége a Ptk. 6:142. § és 6:143. §-aiban foglaltak szerint áll fenn, és a felmerült, illetve következményi károk, továbbá az elmaradt vagyoni előny megtérítésére is egyaránt kiterjed.
Bármilyen nem szerződészerű teljesítés jogfenntartás nélküli elfogadása a Megbízó részéről nem jelent joglemondást azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megbízót a Megbízott szerződészegése következményeként megilletik.
A Megbízott köteles a Megbízó helyett helyt állni és a Megbízót mentesíteni minden olyan veszteséggel, szankcióval és követeléssel szemben, amelyek a Szerződés nem szerződészerű teljesítésével kapcsolatban keletkeznek.
Ezen felelősség- és tartozásátvállalás alapján a Megbízott többek között köteles bármely esetleges bírságot, kártérítést és költséget a Megbízó helyett a jogosult vagy a hatóság részére az esedékességekor megfizetni, vagy ha ezt már a Megbízó megfizette, a Megbízottnak a Megbízóval szemben keletkezik azonnali megtérítési kötelezettsége. A Megbízott köteles továbbá minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az igénnyel fellépő személy vagy szervezet kizárólag a Megbízottal szemben érvényesítse igényét.
A jelen pontban foglalt kötelezettségek elmaradása a Megbízott részéről súlyos szerződészegésnek minősül, és Megbízó részéről a díj visszatartását alapozza meg.
- 6.1.10. Figyelemmel Megbízott iratmegőrzési kötelezettségére, Megbízott a feladatellátás során birtokába került iratokat – Megbízó kérésére iratjegyzékkel ellátva – a keretszerződés megszűnését (illetve az érintett egyedi megrendelés teljesítését) követő 8 napon belül köteles hiánytalanul visszajuttatni a Megbízónak. A Megbízott – titoktartási kötelezettségére is figyelemmel – azon iratok egy másolati példányát megtarthatja, amelyek megtartását jogszabály írja elő, vagy a teljesítése igazolásához szükséges.
- 6.1.11. A Megbízott köteles az egyedi megrendelésekben foglalt feltételekkel a Telephelyre szállítani és üzembe helyezni a Kivitelezési Szolgáltatások által módosított Rendszert, illetve megtartani a módosításhoz kapcsolódó oktatást.
A Rendszer szállítására a Megbízó rendes munkaidőin belül (9:00 és 17:00 között) kerül sor hétfőtől péntekig, a munkaszüneti napok kivételével. A teljesítés helye (Telephely), ideértve az oktatás helyét is, a Megbízó által – egyedi megrendeléssel érintett szolgáltatás esetén az egyedi megrendelésben – a jelen keretszerződés 4.1. pontjában foglaltakkal összhangban megjelölt hely.
- 6.1.12. A Rendszernek minden lényeges vonatkozásban meg kell felelnie a Műszaki tervnek. Semmilyen egyéb specifikáció, leírás, írásbeli vagy szóbeli kijelentés, levelezés vagy nyilatkozat, illetve reklám és értékesítési anyag nem képezi a terv részét, kivéve, ha az a Műszaki tervben kifejezetten a Rendszer részeként van meghatározva.
- 6.1.13. Jelen Keretszerződés keretében a Megbízott kizárólag az Átvételi Tesztek alapján meghatározott hibákat köteles kijavítani, illetve az így meghatározott módosításokat, beállításokat végrehajtani.
- 6.1.14. Amennyiben a Rendszer megvalósítására vonatkozó szabványok nem kerültek meghatározásra a Műszaki tervben, a Megbízott a hatályos vonatkozó magyar műszaki szabványokat alkalmazza.
- 6.1.15. A Megbízott kizárólag a jelen keretszerződésben, illetve az egyedi megrendelésekben meghatározottak szerint köteles a Rendszert üzembe helyezni.

6.2. A Megbízó kötelezettségei

- 6.2.1. A Megbízó köteles lehetővé tenni a Megbízott által kijelölt személyeknek a Telephelyre, vagy az egyéb helyiségekbe való belépését, amikor az a Kivitelezési Szolgáltatások teljesítése céljából szükséges, továbbá egy darab íróasztalt, irodai széket, a feladat elvégzésére alkalmas asztali pc-t képernyővel, nyomtatási lehetőséggel felszerelt irodahelyiségben biztosítani a Felek által megállapodott Telephelyen.
- 6.2.2. A Megbízó köteles saját költségén szolgáltatni a Megbízó Által Biztosítandó Feltételeket, illetve a Megbízott egyéb ésszerű utasításaiban meghatározott felszereléseket.

- 6.2.3. A Megbízó köteles a Rendszer Üzembe Helyezését megelőzően a saját költségén előkészíteni a Telephelyet a Műszaki tervben meghatározott feltételeknek megfelelően, és gondoskodni a Rendszer Üzembe Helyezéséhez, valamint az Átvételi Tesztek elvégzéséhez szükséges feltételekről.
- 6.2.4. A Megbízó köteles az Alkalmazói Szoftvert a Felhasználói Dokumentációnak megfelelő módon használni és karbantartani, valamint köteles biztosítani, ellenőrizni, irányítani és felügyelni az Alkalmazói Szoftverek jogszerű és szakszerű használatát.
- 6.2.5. A Megbízó köteles a Megbízott felhívása alapján az Elfogadásra vonatkozó eljárásban részt venni és a szerződésszerű teljesítést elfogadni, az Átvételi Tesztelést a Megbízott részére lehetővé tenni, és ahhoz minden szükséges technikai feltételt biztosítani.
- 6.2.6. A Megbízó köteles megfizetni a megbízási díjat.

7. Elfogadási eljárás

- 7.1. A Megbízott üzembe helyezi a Rendszert a Megbízó Telephelyén, a Megbízó fejlesztői (DEV) rendszerén. Megbízott az üzembe helyezés után a Rendszer működését a Megbízó előzetes írásos igénye esetén a Megbízó képviselői számára bemutatja.
- 7.2. A Megbízott a Megbízó részére átadja a Rendszer átadásához szükséges dokumentumot, a „Release notes-t”, amely felsorolja a fejlesztett funkciókat.
- 7.3. A 7.1. és 7.2. pontban leírtak teljesítése után a Megbízó megkezdi az Átvételi Tesztek elvégzését a fejlesztői rendszeren.
- 7.4. A fejlesztői rendszeren végzett Átvételi Tesztek alapján jelentkező, Rendszertervtől vagy Műszaki Tervtől való eltéréseket a Megbízó Tesztjegyzőkönyvben rögzíti.
- 7.5. A Megbízott elvégzi a Rendszeren a Tesztjegyzőkönyvben feltüntetett és mindkét Fél által jóváhagyott javításokat, a Tesztjegyzőkönyvben megjelölt határidőre. A javítások elvégzését követően a Megbízót a javítások elvégzéséről tájékoztatja.
- 7.6. A Megbízó megismétli a fejlesztői rendszeren az Átvételi Tesztet a Tesztjegyzőkönyvben feltüntetett hibák vonatkozásában. Ha ezek a hibák kijavításra kerültek, a Megbízó a fejlesztői rendszerben végzett Átvételi Teszteket elfogadja. Ha a hibák nem vagy nem teljes mértékben kerültek kijavításra, úgy a Felek megismétlik a fenti (7.3 – 7.5. pontok szerinti) eljárást.
- 7.7. A Megbízott elkészíti, frissíti és átadja a Rendszerről szóló üzemeltetési és felhasználói leírásokat. A telepítőkészlet csak a letesztelt és elfogadott Rendszert tartalmazhatja, más, nem letesztelt, vagy nem elfogadott fejlesztéseket, hibajavításokat nem.
- 7.8. A 7.5. és 7.6. pontban leírtak teljesítése után a Megbízó megkezdi az Átvételi Tesztek elvégzését a tesztrendszeren.
- 7.9. A tesztrendszeren végzett Átvételi Tesztek alapján jelentkező, a fejlesztői rendszeren végzett tesztek eredményétől való eltéréseket a Megbízó Tesztjegyzőkönyvben rögzíti.
- 7.10. A Megbízott elvégzi a Rendszeren a Tesztjegyzőkönyvben feltüntetett és mindkét Fél által jóváhagyott javításokat, a Tesztjegyzőkönyvben megjelölt határidőre. A javítások elvégzését követően a Megbízót a javítások elvégzéséről tájékoztatja.
- 7.11. A Megbízó megismétli a tesztrendszeren az Átvételi Tesztet a Tesztjegyzőkönyvben feltüntetett hibák vonatkozásában. Ha ezek a hibák kijavításra kerültek, a Megbízó a tesztrendszerben végzett Átvételi Teszteket elfogadja. Ha a hibák nem vagy nem teljes mértékben kerültek kijavításra, úgy a Felek megismétlik a fenti (7.8 - 7.10. pontok szerinti) eljárást.
- 7.12. Az Átvételi Tesztek elégtelen eredménye miatt a Rendszer javításának és az Átvételi Tesztek újbóli elvégzésének költségeit a Megbízott viseli. Amennyiben viszont a Rendszer, vagy annak bármely része tekintetében az Átvételi Tesztek a Megbízó Által Biztosított Feltételek vagy a Megbízó által biztosított berendezések, vagy eszközök, vagy adatok eltérése, hibája vagy hiányossága miatt sikertelen, a Megbízó köteles haladéktalanul elvégezni a szükséges javításokat, mindaddig, amíg a Rendszer megfelel az említett Átvételi Teszteknek, vagy a közösen megállapított módosított Átvételi Teszteknek. Bármely ilyen újratestelés igazolt és ésszerű költsége a Megbízót terheli.
- 7.13. A Megbízó részére történő kiszállítások folyamatosan, az éles rendszeren történő verzióváltások pedig igény szerint előre egyeztetett időpontban történnek.

- 7.14. Az Átvételi Tesztek sikeres eredménye esetén az adott Rendszer a soron következő verzióváltás keretében kerülhet a Megbízó éles rendszerén üzembe helyezésre. Megbízó vállalja, hogy a kiadást követő hét utolsó munkanapjáig minden, legutóbbi verzióváltás óta kiszállított fejlesztést, hibajavítást letesztel. A verzióváltást az éles rendszeren a Megbízó végzi el, a Megbízott ehhez helyszíni támogatást ad.
- 7.15. A nem ütemezett verzióváltások keretében kezelt, rendkívüli verzióváltások keretében csak a letesztelt és elfogadott hibajavítások, fejlesztések helyezhetők üzembe az éles rendszeren, le nem tesztelt vagy el nem fogadott fejlesztések, hibajavítások nem.
- 7.16. A verzióváltás sikeres elvégzése esetén a Megbízó köteles a Teljesítési igazolást a verzióváltást követően kiállítani.

8. Szerződészegés

- 8.1. Megbízott tudomásul veszi, hogy a jelen keretszerződésben és az egyedi megrendelésekben vállalt feladatok késedelmes vagy hibás teljesítése, avagy a feladatok elvégzésének megghiúsulása esetén kötbér fizetésére köteles.
- 8.2. Megbízott szerződészegést követ el különösen, de nem kizárólagosan, ha
- késedelmesen teljesít,
 - hibásan teljesít, mert a szolgáltatás nem felel meg a teljesítéskor a jogszabályokban, a jelen keretszerződésben – különösen az SLA-ban – és a keretszerződés alapján kiadott egyedi megrendelésben meghatározottaknak,
 - a teljesítés megghiúsul és/vagy ellehetetlenül olyan okból, amelyért a Megbízott felelős.
- 8.3. Szerződészegés esetén a Megbízott az alábbi kötbérek megfizetését vállalja:
- 8.3.1. Egyedi megrendelésben vállalt feladatok késedelmes vagy hibás teljesítése, avagy a feladatok elvégzésének megghiúsulása esetén:
- az egyedi megrendelésben körülírt feladat teljesítésével kapcsolatos késedelem esetén naponta az egyedi megrendelésben meghatározott teljes nettó ellenszolgáltatás (kötbéralap) 0,5 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 10 %-a;
 - hibás teljesítés esetén az egyedi megrendelésben meghatározott teljes nettó ellenszolgáltatás 20 %-a,
 - az egyedi megrendelés megghiúsulása és/vagy ellehetetlenülése esetén a kötbér az egyedi megrendelés teljes nettó ellenszolgáltatásának 20%-a. Az egyedi megrendelés megghiúsul, amennyiben Megbízott a munkát nem kezdi meg, akadályt sem közöl az előírt időszak alatt és a munkát nem végzi el az egyedi megrendelésben meghatározott teljesítési határidő lejártáig vagy Megbízott a feladat ellátásával 20 napot elérő mértékű késedelembe esik.
- 8.3.2. Az „Alkalmazás üzemeltetés (5x8)”, az „Alkalmazás üzemeltetés (7x24)”, az „Ügyfélszolgálat (5x8)”, az „Ügyfélszolgálat (7x24)” és a „Szerver üzemeltetés” havi átalánydíjas szolgáltatások késedelmes és hibás teljesítése esetén alkalmazandó kötbér:
- 8.3.2.1. Amennyiben az „Alkalmazás üzemeltetés (5x8)”, az „Alkalmazás üzemeltetés (7x24)”, az „Ügyfélszolgálat (5x8)”, az „Ügyfélszolgálat (7x24)” és a „Szerver üzemeltetés” havi átalánydíjas szolgáltatások esetén a bejelentett incidensek százalékában vizsgált megbízhatóság adott hónapban az SLA-ban üzleti relevancia kategóriánként rögzített %-os mértéket nem éri el, abban az esetben a Megbízott az alábbi hibás teljesítési kötbér(ek) megfizetésére köteles a Megbízó részére:
A hibás teljesítési kötbér alapja a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatás nettó havidíja, mértéke a megbízhatóság SLA-ban kategóriánként előírt mértékéhez képesti minden egyes 1 %-os csökkenése esetén a kötbéralap 5 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 25 %-a. Bármely hónapban a kategóriánként előírt megbízhatósági mérték 5 %-ot meghaladó csökkenése súlyos szerződészegésnek minősül.
- 8.3.2.2. Az „Alkalmazás üzemeltetés (5x8)”, az „Alkalmazás üzemeltetés (7x24)”, az „Ügyfélszolgálat (5x8)”, az „Ügyfélszolgálat (7x24)” és a „Szerver üzemeltetés” havi átalánydíjas szolgáltatások esetén az érintett rendszer vagy rendszer-komponens üzleti relevanciája és az adott bejelentés sürgőssége határozza meg, hogy az adott incidenst milyen szolgáltatási szinten kell kezelni.
- 8.3.2.2.1. A (hiba)bejelentések késedelmes teljesítése esetén, az egyes, SLA szerinti szolgáltatási szintekhez rendelt késedelmi kötbér alapja a késedelmes teljesítéssel érintett szolgáltatás nettó havidíja, mértéke:
- a) a reakcióidő késedelme esetén:
- „gyémánt” szolgáltatási szint esetén: 30 percnként a kötbéralap 0,5 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 2 %-a;
 - „platina” szolgáltatási szint esetén: óránként a kötbéralap 0,5 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 2 %-a;

- „arany” szolgáltatási szint esetén: munkanaponként a kötbéralap 0,5 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 1 %-a;
 - „ezüst” szolgáltatási szint esetén: munkanaponként a kötbéralap 0,5 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 2,5 %-a;
 - „bronz” szolgáltatási szint esetén: munkanaponként a kötbéralap 0,5 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 4 %-a;
 - „Egyéb” esetben: munkanaponként a kötbéralap 0,5 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 7,5 %-a.
- b) a megoldási időt érintő késedelem esetén:
- „gyémánt” szolgáltatási szint esetén: naponta a kötbéralap 1 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 2 %-a;
 - „platina” szolgáltatási szint esetén: naponta a kötbéralap 1 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 4 %-a;
 - „arany” szolgáltatási szint esetén: munkanaponként a kötbéralap 1 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 10 %-a;
 - „ezüst” szolgáltatási szint esetén: munkanaponként a kötbéralap 1 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 20 %-a;
 - „bronz” szolgáltatási szint esetén: munkanaponként a kötbéralap 1 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 30 %-a;
 - „Egyéb” esetben: munkanaponként a kötbéralap 1 %-a, de legfeljebb a kötbéralap 60 %-a.
- Minden megkezdett időbeli egység (30 perc, nap, óra, munkanap) egy egész egységnek minősül a kötbérszámítás szempontjából.

A kötbérmaximum elérése esetén az érintett hibabejelentés kezelése meghiúsultnak minősül és a meghiúsulással érintett szolgáltatás kifizetendő havidíja a nettó havidíj annyiszor 10 %-ával csökken, ahányszor az adott hónapban meghiúsult bejelentés kezelési esemény bekövetkezett.

8.3.2.2.2. A (hiba)bejelentésekkel összefüggő hibás teljesítés esetén a kötbér a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatás nettó havidíjának 5 %-a.

8.4. A kötbér - a Kbt. 135. § (6) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén - a pénzügyi teljesítés összegéből levonható és érvényesítése elsősorban az ellenértéke történő beszámítással történik. Megbízó írásban, a teljesítésigazolás keretében köteles rögzíteni a kötbérvényesítés tényét és mértékét. Amennyiben a kötbér az ellenértéke történő beszámítással nem érvényesíthető, Megbízott a kötbért a Megbízó írásbeli felszólítására és cégszerűen kiállított és aláírt számla vagy egyéb megfelelő dokumentum ellenében 10 (tíz) napon belül a Megbízó szerződés szerinti bankszámlájára való átutalással köteles rendezni.

A késedelmes teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítés alól. A Megbízó kötbérigényének érvényesítése nem jelenti egyéb igényei elvesztését, azonban a hibás teljesítés miatti kötbér érvényesítése az ugyanazon esetre vonatkozó szavatossági igény érvényesítését kizárja. A késedelmi/hibás teljesítési kötbér szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti Megbízottat az általa a szerződés keretében vállalt bármely kötelezettségének teljesítése alól, késedelmi kötbér megfizetése esetén pedig az esetleges hibák kijavítása alól sem. Megbízó kizárólagos joga annak eldöntése, hogy hibás teljesítés esetén a hibás teljesítési kötbért vagy a szavatossági jogait érvényesíti. A kötbért a Megbízó akkor is követelheti, ha kára nem merült fel. A Megbízó érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát, és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is.

8.5. Amennyiben szerződésszegését kimenteni nem tudja, Megbízott súlyos szerződésszegésének minősül különösen, de nem kizárólagosan, ha:

- a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja és ez a keretszerződés meghiúsulásához vezet;
- a keretszerződés hatálya alatt legalább öt alkalommal fordul elő egyedi megrendelés meghiúsulása;
- egy hónapon belül a meghiúsult bejelentés kezelési események száma adott szolgáltatás tekintetében a hármat, valamennyi szolgáltatás tekintetében összesen az ötöt eléri;
- a keretszerződés hatálya alatt a meghiúsult bejelentés kezelési események száma valamennyi szolgáltatás tekintetében összesen a tizenötöt eléri;
- a hibás teljesítéssel érintett bejelentés kezelési események száma az adott hónapban – valamennyi szolgáltatás tekintetében összesen – eléri az öt db-ot vagy a szerződés hatálya alatt a tizenöt db-ot;
- a keretszerződés hatálya alatt legalább egymást közvetlenül követő két hónapban vagy a keretszerződés hatálya alatt legalább 5 alkalommal fordul elő, hogy az ügyfél elégedettség szintje - a kérdőívek válaszadatai alapján - „nem megfelelő” minősítést mutat;

- a keretszerződés hatálya alatt legalább öt alkalommal előfordul, hogy Megbízó írásbeli felszólítása ellenére nem a jelen keretszerződés, illetve az egyedi megrendelés szerint teljesít,
 - Megbízott fizetéképtelenné válik, vagy ellene felszámolási vagy végelszámolási eljárás indul, vagy ellene csődeljárás indul, de a fizetési haladék időtartama alatt a hitelezőkkel nem jön létre egyezség.
- 8.6. Amennyiben szerződésszegését kimenteni nem tudja, Megbízó súlyos szerződésszegésének minősül, ha:
– az általa nem vitatott számlát annak fizetési határidején túl, a Megbízott fizetési felszólítását követően újabb 30 (harminc) napos fizetési határidőn belül sem egyenlíti ki.
- 8.7. Felek a másik fél súlyos szerződésszegése esetén jogosultak egyoldalúan, írásban, azonnali hatállyal a jelen keretszerződés felmondására, vagy amennyiben még nem történt teljesítés, a jelen keretszerződéstől elállni.
- 8.8. Amennyiben Megbízó a Megbízott súlyos szerződésszegésére tekintettel mondja fel a keretszerződést (vagy – a Ptk. által lehetővé tett eset fennállása esetén - attól eláll), a Megbízott meghiúsulási kötbért köteles a Megbízó részére fizetni. A meghiúsulási kötbér alapja a keretszerződés keretösszegének teljesítéssel még nem fedezett nettó értékének 30 %-a.

9. Jótállás, szavatosság

- 9.1. Megbízott szavatol azért, hogy a szoftverekkel kapcsolatban harmadik személynek nincsen olyan joga, amely megakadályozná, vagy korlátozná a szoftverek Megbízó általi felhasználását. A Megbízott jótáll a jótállási idő alatt azért, hogy a Megbízó részére biztosított szoftver-felhasználási jogok biztosítására a keretszerződés szerinti feltételekkel jogosult, és időbeli korlátozás nélkül, teljes körű kártalanítást vállal ezen jogszavatosság megszegéséből eredő károkért.
- 9.2. A Megbízott az általa elvégzett fejlesztésekért, valamint azoknak a felhasználói dokumentációban szereplő funkcionalitásáért az egyes egyedi megrendelések teljesítését követően kiállított teljesítésigazolás kiállításának napjától számítva 12 hónap jótállást vállal.
- 9.3. A Megbízott a jótállási idő alatt jótáll azért, hogy a Rendszernek a Kivitelezési Szolgáltatások által érintett része minden lényeges tekintetben megfelel a Műszaki tervnek, feltéve, hogy a Rendszert csak a Megbízott módosítja és javítja, valamint hogy a rendszer használata, üzemeltetése és karbantartása során a Megbízó maradéktalanul betartja a Felhasználói Dokumentációban, illetve a Megbízott egyéb ajánlásaiban, útmutatóiban és a kézikönyvekben előírtakat, továbbá a Megbízó Által Biztosított Feltételek megfelelnek mindvégig a Műszaki tervben foglaltaknak.
- 9.4. Megbízott hibás teljesítése esetén a Megbízó a Polgári Törvénykönyvben biztosított szavatossági jogai közül elsődlegesen a kijavítást jogosult igényelni, de a kijavítás esetleges eredménytelensége esetén választása szerint más szavatossági jogra, így – amennyiben az értelmezhető – a kicserélésre vagy az árszállításra is áttérhet.
- 9.5. Szerződő felek megállapodnak, hogy Megbízott a jótállás tartama alatt köteles a Megbízó által írásban jelzett, Megbízottnak felróható programhibákat és egyéb meghibásodásokat díjmentesen kijavítani.
- 9.5. A Megbízó köteles írásban bejelenteni a Megbízott képviselőjének a tapasztalt hibát. Hibának kell tekinteni azon jelenségeket, amelyek eltérnek a Műszaki tervben foglalt követelményektől, és amelyeket a Megbízó a Megbízott képviselőjének be tud mutatni (reprodukálható). A Megbízónak a hiba bejelentésekor azt is közölnie kell, hogy a tapasztalt hiba a Műszaki terv mely követelményébe ütközik. Ezt követően a Megbízott vagy képviselője a Telephelyen vagy távdiagnosztikával kivizsgálja a hibát. A Megbízónak biztosítania kell, hogy a Megbízott rendelkezésére álljanak a tapasztalt hibával kapcsolatos fenti információk. A Megbízónak biztosítania kell a vizsgálatok végrehajtásához szükséges minden ésszerű segítséget.
- 9.6. A Megbízott kötelezettségei a hibaelhárítás rendjében foglaltaknak megfelelően a következők:
- saját választása szerint a hibás részt kijavítja, illetve hibaelhárító lépést tesz, illetve támogatást nyújt, amely az Alkalmazói Szoftver tekintetében szükségessé válhat;
- a jótállási idő során felmerülő hiba esetén a Megbízott köteles a Megbízó írásbeli értesítésének kézhezvételét követően, 24 órán belül a hibabejelentésre válaszolni, valamint a felmerülő hibára legalább átmeneti megoldást leszállítani a visszaigazolástól számított 15 munkanapon belül.
- 9.7. Szerződő felek megállapodnak, hogy a hibá(k) Megbízott általi kijavítása nem zárja ki azt, hogy Megbízó követelje Megbízottól a hibá(k) miatt keletkezett kárának megtérítését; a kártérítés módjára, mértékének megállapítására és érvényesítésére a Ptk. rendelkezései irányadók.
- 9.8. A jótállási idő alatt bejelentett jótállási igények rendezésükig érvényesek maradnak.

- 9.9. A jótállási Idő lejáratakor a Felek felülvizsgálati jegyzőkönyvet készítenek és írnak alá, amely rögzíti a jótállási idő sikeres lezárását.
- 9.10. A Megbízott jótállási kötelezettsége nem terjed ki:
- az Alkalmazói Szoftverek vagy bármely program, illetve a Rendszer és az Adatbázis hibamentességére vagy hibamentes működésére (ide nem értve a Megbízott által fejlesztett programokat);
 - a Rendszert vagy az Adatbázist vagy azok bármely részét érintő szándékos rongálás, vagy súlyos gondatlanságból és/vagy a Felhasználói Dokumentáció vagy egyéb kezelési, üzemeltetési utasítás be nem tartásából származó meghibásodásokra;
 - azon meghibásodásokra, amelyek abból származnak, hogy a Rendszert vagy az Adatbázist a Megbízott előzetes engedélye nélkül átalakították, módosították, szétbontották, vagy más rendszerekkel összekapcsolták vagy az előírt platformot vagy egyéb, a Megbízó Által Biztosítandó Feltételt módosították;
 - nem a Megbízott által szállított programok vagy egyéb berendezések, illetve nem a Megbízott érdekkörébe tartozó feltételekkel (pl. áramingadozás) összefüggő, illetve abból származó meghibásodásokra.
- 9.11. A Megbízó szavatolja, hogy a Megbízó Által Biztosítandó Feltételekkel kapcsolatos jogok jogos tulajdonosa, és jogosult ezen jogokat a Megbízott vagy képviselői, alkalmazottai, megbízottai vagy alvállalkozói rendelkezésére bocsátani, és teljes körű kártalanítást vállal a jelen jogszavatosság megszegéséből eredő károkért.

10. Teljesítésigazolás és fizetési feltételek

- 10.1. Megbízott az egyedi megrendelések esetén az egyedi megrendelés teljesítését követően köteles az egyedi megrendelésben meghatározott feladatok tekintetében tevékenységi beszámolót készíteni és azt Megbízó részére megküldeni. A tevékenységi beszámolók elkészítésével, a teljesítések igazolásával, illetve a számlakiállítással kapcsolatos feladatait a Megbízott mindennemű díj és költség felszámítása, vagy egyéb többletkötelezettség nélkül köteles végezni.
- 10.2. A keretszerződés alapján teljesítendő havi átalánydíjas tevékenységek folyamatos teljesítést igényelnek, ezek esetében Megbízott a teljesítésekről havi rendszerességgel köteles elszámolni és az SLA riportot a Megbízó részére átadni. Ilyen esetekre a Felek rögzítik, hogy az ÁFA törvény értelmében a szerződés határozott időre szóló elszámolásának minősül, ezért az ÁFA törvény mindenkor hatályos 58. §-ának szabályai vonatkoznak rá.
- 10.3. Amennyiben a tevékenységi beszámoló (ideértve az SLA riportot is) alapján Megbízó a teljesítést elfogadja, a teljesítés igazolásakor a Kbt. 135. § (1) bekezdésében foglaltak szerint jár el. Megbízott a megbízási díjat tartalmazó számlát kizárólag a Megbízó által igazolt teljesítésekről állíthatja ki. A teljesítésigazolásban fel kell tüntetni a teljesítést alátámasztó és a Megbízónak átadott dokumentumok jegyzékét.
- 10.4. Megbízott az alábbiak szerint az igazolt, tényleges teljesítéseiről számla benyújtására:
- 10.4.1. A havi átalánydíjas szolgáltatások tekintetében Megbízott a tárgyhónap igazolt, tényleges teljesítéseiről havonta jogosult számla benyújtására, a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig.
- 10.4.2. Az egyedi megrendelések tekintetében Megbízott a tárgyhónap igazolt, tényleges teljesítéseiről havonta jogosult számla benyújtására, a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig.
- 10.4.3. Az egységáras szolgáltatások esetén Megbízott a tárgynegyedévben elvégzett feladatokra a tényleges mennyiségek alapján negyedévente állíthat ki számlát a tárgynegyedévet követő hónap 15. napjáig.
- 10.5. A 10.4.1., 10.4.2. és 10.4.3. pont szerinti teljesítésekről Megbízott külön-külön – azaz havonta összesen 2 db, illetve negyedévente összesen 3 db – számla kiállítására köteles. A Megbízott a számla mellé köteles csatolni az Ajánlatkérő által elfogadott és aláírt teljesítésigazolást.
- 10.6. Megbízott tudomásul veszi, hogy a számlát a mindenkor adózási, illetve számviteli jogszabályoknak, továbbá a Megbízó által meghatározott egyéb tartalmi és formai követelményeknek megfelelően köteles kiállítani. A számlának tartalmaznia kell a teljesítés időpontját, a fizetés módját és határidejét, a szerződés SAP DMS és SAP SRM azonosítóját és a Megbízó beszerzési megrendelési számát. A hibásan kiállított számlából eredő károkért Megbízott teljes felelősséggel tartozik.
- A felek megállapodnak abban, hogy a Megbízó előzetes jelzését követően Megbízónak joga van kiállítani a Megbízott helyett a számlát az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 160-161. §-ai szerint.

- 10.7. Megbízó a számla beérkezésétől számított 15 napon belül köteles azt felülvizsgálni és visszautasítás esetén a Megbízottat erről írásban értesíteni. Szerződő felek megállapítják, hogy a számla fizetési határidejét a szabályszerűen és a megfelelő adatokkal kiállított számla kézhezvételétől számítják.
- 10.8. Megbízó késedelmes fizetése esetében Megbízott jogosult a Ptk.-ban meghatározottak szerinti késedelmi kamatot felszámítani az elfogadott számla összege után a késedelmes napokra számítva, továbbá a vonatkozó jogszabály által előírt behajtási költségátalányt számíthat fel.
Megbízó nem köteles kamatot és behajtási költségátalányt fizetni a vitatott vagy jóvá nem hagyott számlák összege után.
- 10.9. Felek megállapodnak abban, hogy a teljesítés igazolása és az ellenszolgáltatás kiegyenlítése során a Megbízó a Kbt. 135. § (1) bekezdése, és a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdése szerint jár el. Megbízott számláit Megbízó a kézhezvételtől számított 30 (harminc) naptári napon belül teljesíti átutalással.
A finanszírozási és fizetési feltételekre a Kbt. 135. § (5), (6) és (11) bekezdései is irányadók.
- 10.10. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a Megbízott teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha a Megbízott a megbízás keretében kapott konkrét feladatait határidőben, maradéktalanul, a Szerződésben és a Megbízó által meghatározott elvárásoknak – beleértve az SLA-ban rögzített értékeket is – megfelelően teljesíti. Szerződő felek megállapodnak abban is, hogy a Megbízó fizetési kötelezettsége teljesítettnek minősül akkor, amikor a pénzforgalmi számláját az esedékes kötelezettség összegével a bank megterhelte.

11. A Szerződés időtartama

- 11.1. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen megbízási keretszerződést határozatlan időre, a keretösszeg kimerüléséig kötik. Jelen keretszerződés a Szerződő felek által történő aláírás napján lép hatályba.
- 11.2. A szerződés teljesítésének kezdési időpontja: a havi átalánydíjas szolgáltatások esetén a kertszerződés mindkét fél általi aláírását követő naptári hónap első napja, valamennyi egyéb feladat esetén az egyedi megrendelésekben meghatározott időpont.

12. A Szerződés megszűnése, megszüntetése és módosítása

- 12.1. Szerződő felek tudomásul veszik, hogy a keretszerződés az 5.5. pontban meghatározott keretösszeg kimerülésével – minden további jogcselekmény hiányában is –, az utolsó egyedi megrendelés és ellenszolgáltatása teljesülésével megszűnik.
- 12.2. Megszűnik a keretszerződés, amennyiben a Megbízott keretszerződés tárgyában meghatározott szolgáltatások nyújtására vonatkozó kizárólagos joga a keretszerződés fennállása alatt bármely okból és módon megszűnik.
- 12.3. Szerződő felek jogosultak a jelen keretszerződést írásban, indokolás nélkül 90 napos határidővel felmondással megszüntetni. Megbízott a jelen keretszerződés megszűnéséig köteles az addig elvállalt egyedi megrendelésekben foglalt, valamint a folyamatos teljesítésű feladatokat szerződésszerűen teljesíteni, Megbízó pedig köteles helytállni a Megbízott által már szerződésszerűen teljesített kötelezettségeikért, beleértve a Megbízott által a felmondás időpontjáig teljesített szolgáltatások díjának megfizetését.
- 12.4. A Megbízó felmondhatja a keretszerződést és az egyedi megrendelést a Kbt. 143. § (1) bekezdés szerinti esetben, illetve köteles felmondani a keretszerződést és az egyedi megrendelést a Kbt. 143.§ (2) és (3) bekezdése szerinti esetben.

A Megbízott tudomásul veszi, hogy a Megbízó a Kbt. 142. § (5) bekezdése alapján köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha a Megbízott szerződéses kötelezettségét súlyosan megszegte és ez a szerződés felmondásához vagy elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb jogkövetkezmény érvényesítéséhez vezetett, valamint ha a Megbízott olyan magatartásával, amelyért felelős, részben vagy egészben a szerződés lehetetlenülését okozta. A bejelentésnek tartalmaznia kell a szerződésszegés leírását, az annak alapján alkalmazott jogkövetkezményt, valamint hogy a szerződő fél a szerződésszegést elismerte-e, vagy sor került-e arra vonatkozóan perindításra.

A Megbízott tudomásul veszi, hogy a Megbízó a Kbt. 142. § (6) bekezdése alapján köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni a Megbízott szerződéses kötelezettségének jogerős bírósági határozatban megállapított megszegése esetén a szerződésszegés tényét, leírását, lényeges jellemzőit, beleértve azt is, ha a szerződésszegés a szerződés felmondásához vagy a szerződéstől való elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb szankció érvényesítéséhez vezetett, valamint ha a Megbízott olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a szerződés lehetetlenülését okozta.

- 12.5. Szerződő felek megállapodnak, hogy a Megbízó az egyedi megrendelés teljesítésének megkezdéséig indoklási kötelezettség nélkül, a Megbízotthoz intézett írásbeli nyilatkozattal elállhat a jelen keretszerződés alapján kiadott egyedi megrendeléstől. A Megbízott kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt Megbízó felé.
- 12.6. A Szerződés bármely okból való megszűnése vagy megszüntetése esetén, a megszűnéstől számított 8 napon belül a Szerződő felek kötelesek egymással elszámolni. A Szerződés megszűnése vagy megszüntetése nem érinti az elszámolási és titoktartási kötelezettségek, valamint a szerzői jogi tárgyú rendelkezések teljesítését, illetve fennálltát.
- 12.6. Szerződő felek rögzítik, hogy a Szerződés bármelyik fél részéről történő megszüntetése a szerződésszegéshez fűződő egyéb szankciók vagy jogosultságok gyakorlását nem korlátozza, illetve nem zárja ki.
- 12.7. A jelen szerződés részét képezik a Kbt. 136. § és 143. § rendelkezései.
- 12.8. Szerződő felek kijelentik, hogy a Szerződés módosítása kizárólag közös megegyezéssel, írásban lehetséges. Jelen szerződés módosítására vonatkozóan a Kbt. 141. §-a az irányadó. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, számlavezető bankjában, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá a szerződéskötés és teljesítés során eljáró szervezet és a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett fél a másik felet – az eset körülményeitől függően – vagy előzetesen írásban 10 napos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 10 napon belül köteles értesíteni.

13. A munkák felfüggesztése

- 13.1. A Megbízó a keretszerződés hatálya alatt bármikor kérheti a Megbízott szerződéses kötelezettségei egészének, vagy bármely részének felfüggesztését, azonban ezt meg kell indokolnia, és közölnie kell a felfüggesztés várható időtartamát.
- 13.2. Felfüggesztés esetén a Megbízó köteles megtéríteni a Megbízott részére a felfüggesztésből szükségszerűen és közvetlenül eredő, igazolt és indokolt többletköltséget és kiadást.
- 13.3. A felfüggesztés időtartama nem haladhatja meg a 90 napot. 90 nap lejártá után a Megbízott folytatja a szerződéses kötelezettségeinek teljesítését. A teljesítési határidőkre a felfüggesztés és az újraindítás szükséges ideje nem számít bele.
- 13.4. A Felek mindenkor törekednek a munkálatok lehető legrövidebb időn belüli újakezdésére.

14. Szoftver-felhasználási engedély és a szellemi alkotások

- 14.1. A jelen pontban foglalt rendelkezések és a bennük foglalt kifejezések értelmezése szempontjából a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szt.) rendelkezései megfelelően alkalmazandók.
- 14.2. Felek rögzítik, hogy a MIR és a MIRTUSZ rendszer és azok komponensei, valamint az azóta megvalósult, továbbá a jelen keretszerződés hatálya alatt megvalósuló fejlesztések eredményeként létrejött alkalmazások a Megbízott saját szellemi termékei és ezek forráskódjának kizárólagos tulajdonosa a Megbízott.
- 14.3. A szerződő felek megállapodnak, hogy amennyiben a Megbízott a jelen szerződés hatályban léte alatt bármely, a jelen szerződés tárgyát képező feladatok végzése során létrejött, jellegéből adódóan egyéni, eredeti jelleggel bíró, a szerzői jogról szóló mindenkor hatályos törvényben meghatározott szerzői művet hoz létre, akkor a szerzői jogvédelem alá eső termék átadásával egyidejűleg Megbízó megszerzi a szerzői mű felhasználási jogait.

- 14.4. A Megbízó tudomásul veszi, hogy a Rendszerben felhasznált, abban megtestesülő, vagy azzal kapcsolatban álló Alkalmazói Szoftver és a Felhasználói Dokumentáció, a Kivitelezési Szolgáltatások nyújtására vonatkozó know-how, ideértve, de nem korlátozva rajzok, leírások, minden munkaközi anyag, feljegyzés, továbbá védjegy, kereskedelmi név, szerzői jog, szabadalom és más szellemi alkotások, vagy azzal rokon jog kizárólagos jogosultja a Megbízott. A Megbízó a keretszerződés teljesítése során, illetve a keretszerződés teljesítését, lejártát vagy felmondását követően nem vonja kétségbe, illetve nem vitatja a Megbízott ezen jogát.
- 14.5. A MIR és a MIRTUSZ rendszer és a kapcsolódó fejlesztések, szoftverek forráskódjának átadására jelen szerződés nem terjed ki. Jelen szerződés rendelkezései nem értelmezhetőek akként, hogy a fejlesztésekkel létrehozott terméket Megbízó az Sztj. 59. § (1) bekezdésében foglaltak szerint megszerezne. Megbízó az elkészült termék felhasználói jogaival rendelkezik, azokat a Megbízó nem adhatja át harmadik fél részére.
- 14.6. A Rendszer továbbfejlesztése nem érinti a Megbízott által a Megbízó számára engedett szoftver-felhasználási jogokat, azok megegyeznek a Rendszer, illetve egyes komponenseinek fejlesztésekor meghatározottakkal. A Felek a felhasználási jogok tartalmát az egyedi megrendelésekben ettől eltérően is szabályozhatják.
- 14.7. Az Alkalmazói Szoftverek nem másolhatók, kivéve, ha a másolás célja a Megbízott által engedélyezett használat vagy biztonság. A rendelkezésre bocsátott példányokat a Megbízott engedélye nélkül tilos bármilyen egyéb célra lemásolni.
- 14.8. A Megbízó nem jogosult az Alkalmazói Szoftverek szétválasztására, megbontására, vagy visszafejtésére, illetve ennek lehetővé tételére sem, kivéve, ha a Megbízott erre kifejezetten felhatalmazza, vagy ha erre jogszabály kifejezetten feljogosítja.
- 14.9. A Megbízott által vagy megbízásából elvégzett változtatásokat kivéve, az Alkalmazói Szoftverek nem módosíthatók. Bármely ezen rendelkezés ellenére történő módosítás érvényteleníti a szoftver-felhasználási engedélyt (licencet). Az Alkalmazói Szoftverek bármely módosítása (kivéve a Megbízott által, vagy megbízásából végzett módosításokat), kizárólag a Megbízó felelősségére történik, és a Megbízott jogosult a módosítással érintett Alkalmazói Szoftverek tekintetében az esetleges rendszertámogatási szolgáltatásokat megszüntetni.
- 14.10. Amennyiben a Megbízó bármely intézkedése, vagy szerződésszegése folytán az Alkalmazói Szoftvereket nem a vonatkozó szoftver-felhasználási engedély szerinti módon használták, a Megbízott más egyéb jogainak és jogorvoslatához való jogainak érintetlenül hagyásával jogosult a felhasználási jogot 30 napra felmondani.
- 14.11. Felek rögzítik, hogy Megbízó nem szerez jogot a továbbértékesítésre, a mű harmadik fél számára való továbbadásra. Megbízó tudomásul veszi, hogy a jelen keretszerződésben és mellékleteiben meghatározott termékek és egyéb szellemi alkotások jogvédettek, továbbá hogy minden olyan jog, amely vonatkozhat a jelen szerződés alapján Megbízó részére hozzáférhetővé tett szellemi alkotás(ok)ra, vagy (azok) bármely részére, Megbízott kizárólagos tulajdonában van, és a jövőben is tulajdonában marad; ebből következően Megbízó nem rendelkezik azzal a joggal, hogy a meghatározott szoftver termék(ek)e)t, vagy a szerződéshez kapcsolódó bármely szellemi alkotás(oka)t értékesítse, harmadik személy részére átengedje, közzétegye, illetve bármilyen módon harmadik személy számára részben vagy egészben hozzáférhetővé tegye, Megbízott előzetes írásos engedélye hiányában.
- 14.12. Felek rögzítik, hogy az elkészült termékek vagy egyes részeinek, mint szerzői műveknek a felhasználásának jogosságáért, ezek szerzői felé a szerzői vagy egyéb jogcímen felmerülő díjak, kártérítések mindenkori megfizetéséért, a szolgáltatáshoz kapcsolódó szoftverek és tartalmak, ill. azok részei tekintetében kizárólag és teljes mértékben a Megbízottat terheli felelősség.
- 14.13. A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen keretszerződés terhére a Megbízott részére kifizetett ellenszolgáltatás magában foglalja a szerzői művekre vonatkozó, a fentiekben részletezett tartalmú felhasználási engedély ellenértékét. A jelen pontban foglalt felhasználási engedély kiadásának feltétele, hogy a megbízási díj teljes esedékes összege a Megbízó által maradéktalanul megfizetésre kerüljön. A Megbízó jogosult a szerzői műről biztonsági másolatot készíteni.
- 14.14. Amennyiben a Felek a Szerződés teljesítése során olyan közös megoldást vagy elgondolást (know-how) fejlesztenek ki, melyet szerzői műnek minősítenek, úgy ennek esetleges további felhasználásáról külön megállapodásban rendelkeznek.

- 14.15. Az elkészült, illetve átadott szellemi alkotások per-, teher- és igénymentességét a Megbízott szavatolja. A Megbízott kijelenti, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, jogosultsága, amely a szellemi alkotás nem személyhez fűződő jogai megszerzésében a Megbízót korlátozná vagy megakadályozná. A Megbízottnak a Megbízó helyett helyt kell állni, és mentesítenie kell a Megbízót minden olyan igénnyel és peres eljárással szemben, amely bármiféle szerzői jog, szabadalmi jog, védjegy, védett név vagy egyéb védett jog megsértése miatt felmerülne. Amennyiben az adott szellemi alkotás tekintetében értelmezhető, a Megbízottat kellékszavatossági kötelezettség terheli.
- 14.16. A Megbízott ésszerű igényének megfelelően, de nem gyakrabban, mint évente egyszer, a Megbízó a Megbízott részére nyilatkozatban igazolja, hogy az Alkalmazói Szoftvereket jogszerűen és szakszerűen használják. A Megbízó lehetővé teszi a Megbízott részére, hogy ésszerű előzetes értesítés alapján az Alkalmazói Szoftverek felhasználását ellenőrizze.

15. Titoktartás és adatvédelem

- 15.1. A Szerződő Felek a jelen szerződéssel, illetve az annak során történő teljesítéssel kapcsolatosan kölcsönösen kijelentik, hogy a teljesítés során tudomásukra jutott minden információt és adatot bizalmasan kezelnek és megőriznek, ezeket a másik fél előzetes, írásbeli hozzájárulása hiányában nem hozzák nyilvánosságra vagy illetéktelen harmadik személy tudomására. A Megbízott a birtokába került információkat kizárólag a jelen szerződésben meghatározottak teljesítése érdekében használhatja fel.
- 15.2. Megbízott kijelenti, hogy minden fajta kereskedelmi, piaci és egyéb információ, adat, tény, dokumentum, amelyet a Megbízó vagy bármely leányvállalata, munkavállalója vagy megbízottja a jelen szerződés megkötése, illetőleg teljesítése kapcsán rendelkezésre bocsát akár írásban, akár szóban, bizalmas információnak tekintendő és minden ilyen bizalmas információt, mint üzleti titkot kell kezelni és azt tilos a Megbízó előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül, bármely harmadik személy tudomására hozni, vagy egyéb más célra felhasználni, mint a jelen szerződés teljesítése. Ezen kötelezettség nem alkalmazandó az alábbi információkra:
- amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben a Megbízott hibáján kívül válnak nyilvánossá, vagy
 - amelyek bizonyíthatóan már a jelen szerződés aláírását megelőzően is ismertek voltak a Megbízott számára, vagy
 - amelyek olyan harmadik fél által jutottak a Megbízott tudomására, akit, vagy amelyet nem köt titkossági megállapodás a Megbízó felé, vagy
 - amelynek nyilvánosságra hozatalát jogszabály teszi kötelezővé.
- 15.3. Megbízott tudomásul veszi, hogy bármely, a tudomására jutott adat, információ, dokumentum Megbízó üzleti titkát képezi. Megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy ezeket bizalmasan kezeli, más tudomására nem hozza, vagy bármely más módon harmadik személy részére nem teszi hozzáférhetővé, kivéve, ha ehhez Megbízó előzetesen írásban kifejezetten hozzájárul.
- 15.4. A Megbízott jogosult a bizalmas információk átadására, ha ez jogszabály alapján számára kötelező, vagy az – a Szerződés tárgyát képező feladatok jellegére is tekintettel – a munkavégzéshez egyébként szükséges, illetve azzal együtt jár.
- 15.5. Szerződő Felek rögzítik, hogy a titoktartási rendelkezések megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül. A súlyos szerződésszegés jelen szerződés szerinti jogkövetkezményeinek alkalmazása nem zárja ki a titoktartási kötelezettség megszegésére irányadó egyéb polgári- vagy büntetőjogi szankciók alkalmazását, valamint a titoktartási rendelkezések megszegésével a másik szerződő félnek okozott kár megtérítésére vonatkozó kötelezettséget.
- 15.6. A titoktartási kötelezettség a jogviszony megszűnését követően is korlátlan ideig fennmarad, és a Megbízott által a teljesítésbe bevont vagy vele egyéb kapcsolatba kerülő harmadik személyekre is kiterjed.
- 15.7. Megbízott tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megbízót a jelen szerződéssel kapcsolatosan jogszabályon alapuló adatszolgáltatási, illetve egyes adatok tekintetében közérdekű nyilvánosságra hozatali kötelezettség terheli, illetve terhelheti.

- 15.8. Megbízott vállalja, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 27. §-ának (3) és (3a) bekezdéseire, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény 2. §-ának (3) bekezdésére is figyelemmel üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról. A Megbízott jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy nem tiltható meg üzleti titokra hivatkozással olyan adat nyilvánosságra hozatala, amely a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatokra vonatkozó, külön törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettség alá esik.
- 15.9. Szerződő Felek tudomásul veszik, hogy a szerződés nyilvános, tartalma közérdekből nyilvános adatnak minősül.

16. **Összeférhetlenség**

A Megbízott kijelenti, hogy szerződéses feladatai ellátásához a Megbízó munkavállalóját munkaviszony, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében nem alkalmazza. A Megbízott kijelenti továbbá, hogy a társaság a Megbízó munkavállalójának érdekeltiségébe nem tartozik és nincs olyan vezető tisztségviselője, amely a Megbízó munkavállalója. A Megbízott köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek, illetve mindezek további közreműködői is megfeleljenek a fenti rendelkezéseknek. A Megbízott tudomásul veszi, hogy ezen rendelkezések megsértése jelen szerződés azonnali hatályú felmondásával járhat.

17. **Korrupcióellenes klauzula**

A Felek kötelesek működésük során a hatályos jogszabályok szerint eljárni és céljuk, hogy a korrupcióellenes, a tisztességes piaci magatartást szabályozó, versenyjogi valamint fogyasztóvédelmi szabályoknak, továbbá az üzleti etika általánosan elfogadott szabályainak megfeleljenek, a szerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járnak el.

A Felek kijelentik, hogy a szerződés feltételeinek kialakítását és a szerződésen alapuló vagy annak teljesítése során tanúsított bármely üzleti vagy egyéb magatartást sem közvetlenül, sem közvetetten nem befolyásolta és befolyásolja a Felek, a Felek képviselője, megbízottja vagy velük bármilyen módon és formában kapcsolatban álló harmadik személyek részére történő értékkel bíró dolog átadása vagy átadásának ígérete, valamint bármilyen anyagi vagy személyes előny nyújtása vagy annak ígérete.

A Megbízott köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, munkavállalók, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek („közreműködők”) jelen szerződés teljesítése során tanúsított és általános üzleti magatartása megfeleljen a jelen rendelkezéseknek.

A Megbízott köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők és a közreműködők által igénybevett esetleges további közreműködők a Megbízó által teljesített ellenszolgáltatásból határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét. A Megbízott kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megbízó a Megbízott által igénybevett bármely közreműködő részére, amennyiben ezen minőségét hitelt érdemlően igazolja a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos adatokat kiszolgáltassa, különösen a Megbízó által a Megbízott részére teljesített kifizetések összegét és időpontját.

A jelen pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megbízó jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni és meghiúsulási kötbért érvényesíteni.

18. **Vis maior**

Egyik fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem szerződésszerű teljesítéséért, a teljesítés késedelméért vagy a nem teljesítéséért, ha a mulasztás vis maior következménye.

Vis maior körülménynek kell tekinteni azokat az előre nem látható és emberi erővel elháríthatatlan körülményeket (pl.: háború, országos sztrájk, földrengés, árvíz, tűzvész, terrorcselekmény, stb.), amelyek nem függenek a Szerződő felek akaratától és közvetlenül akadályozzák az adott felet a szerződéses kötelezettségének teljesítésében.

Azon fél, akinek az érdekkörében a vis maior bekövetkezik, köteles a vis maior tényéről, okáról és várható időtartamáról a másik felet írásban haladéktalanul értesíteni. Az értesítést elmulasztó fél az ebből eredő kárért korlátozás nélkül felel. A másik szerződő fél kérésére a vis maior tényéről az érintett fél köteles a származási ország hatósága vagy érdekképviselői szervezete által kiadott megfelelő igazolást bemutatni. Amennyiben a vis maior nem teszi lehetetlenné a Szerződés teljesítését, de késlelteti azt, a Szerződő felek ellentétes írásbeli megállapodásának hiányában a teljesítési határidő a vis maior okozta késedelem időtartamával arányosan meghosszabbodik.

19. Kapcsolattartás

- 19.1. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen keretszerződés hatálya alatt kölcsönösen együttműködnek és a megbízást érintő kérdésekről folyamatosan, szükség esetén haladéktalanul tájékoztatják egymást.
- 19.2. Felek a jelen keretszerződéssel, valamint az egyedi megrendelésekkel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései, felszólításai stb., a Szerződés eltérő rendelkezése hiányában és ellenkező írásbeli közlésig akkor tekinthetők teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek a Szerződés alábbi pontjában meghatározott értesítési címére az átvételt igazolva személyesen adták át, az átadás napján, telefaxon történt megküldés esetén a telefax által történő automatikus visszaigazolás szereplő napon vagy ha tértivevényes ajánlott levélben küldték meg, a tértivevénnyel igazolt átvétel napján.
- 19.3. Felek az egymással való kapcsolattartásra az alábbi személyeket jelölik ki:

A Megbízó részéről kapcsolattartó személy:

Név:
Cím:
Tel.:
Fax:
E-mail:

A Megbízott részéről kapcsolattartó személy (szerződéssel kapcsolatosan):

Név:
Cím:
Tel:
Fax:
E-mail:

A Megbízott részéről kapcsolattartó személy (szerződés tárgya szerinti szakmai):

Név:
Cím:
Tel:
Fax:
E-mail:

- 19.4. A kapcsolattartók jogosultak a keretszerződéssel és az egyedi megrendelésekkel, valamint a bennük foglalt teljesítésekkel kapcsolatos döntések meghozatalára és közlésére, beleértve a Szállítás vagy az Üzembe Helyezés koordinálását is. A kapcsolattartók felelnek a keretszerződés és – a témafelelősökkel együtt – az egyedi megrendelések teljesítése során felmerülő bármely probléma megoldásáért, a másik Fél által, kötelezettségei teljesítéséhez ésszerűen kért, minden információ rendelkezésre bocsátásáért.
- 19.5. Felek a keretszerződés hatálya alá tartozó egyes feladatok végrehajtásának időtartamára az egyedi megrendelésekben témavezetőket neveznek ki. A Megbízó témavezetője jogosult az adott feladat elvégzését igazoló teljesítésigazolás kibocsátására.
Felek a munkavégzés alatt kölcsönösen tájékoztatják egymást a szerződés tárgyával kapcsolatos információkról.
- 19.6. A dokumentációt vagy információt szolgáltató Fél felel az általa szolgáltatott dokumentációban, vagy egyéb információban található eltérésekért, hibákért és hiányosságokért, és viseli ezen eltérésekből, hibákból, vagy hiányosságokból, illetve pontatlan dokumentációból, információból vagy döntésekből eredő többletköltségeket.

- 19.7. A Felek kötelesek egymást írásban haladéktalanul értesíteni, amennyiben a kinevezett kapcsolattartó vagy témavezető helyett új személy kerül kinevezésre.
- 19.8. A keretszerződést, illetve az egyedi megrendeléseket érintő kérdésekben a kapcsolattartás módja kizárólag a cégszerűen aláírt levél, egyéb kérdésekben pedig – ha Szerződő felek az egyedi megrendelésben eltérően nem rendelkeznek – a kapcsolattartó személynek küldött és általa visszaigazolt e-mail üzenet.
- 19.9. Amennyiben valamely fél a neki szabályszerűen megcímezett tértivevényes ajánlott levél átvételét megtagadja vagy az „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, és/vagy a címzett a személyes átvételt megtagadja, a küldemény postai úton történt megküldése esetén a feladástól számított 5. (ötödik) napon, egyéb esetben az átvétel megtagadásának napján kézbesítettnek tekintendő.
Felek a telefaxon vagy postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik fél fentiekben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.

20. Irányadó jog

Jelen megbízási keretszerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény és végrehajtása tárgyában hatályba lépett rendeletek, valamint a vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

21. Vitás kérdések rendezése

Szerződő Felek megállapodnak, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton törekednek rendezni. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, úgy szerződő felek a járásbírói hatáskörébe tartozó ügyekre kikötik a Budapesti II. és III. kerületi Bíróság, törvényszéki hatáskör esetén, kizárólag amennyiben a jogvitára egyébként a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény általános illetékességre vagy egyéb illetékességi okokra vonatkozó rendelkezései alapján a Fővárosi Törvényszék vagy a Budapest Környéki Törvényszék illetékessége nem állapítható meg, a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességét.

22. Záró rendelkezések

A Szerződés bármely rendelkezésének esetleges érvénytelensége nem jelenti a teljes Szerződés érvénytelenségét, kivéve, ha az érvénytelen rendelkezés hiányában a Szerződés egésze érvénytelenné vagy értelmetlennek válna, illetve e rendelkezés hiányában Szerződő felek a jelen Szerződést nem kötötték volna meg. Amennyiben a Szerződés bármely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, vagy később azzá válik, úgy Szerződő felek kötelesek megkísérelni ehelyett olyan rendelkezés elfogadását, amely összhangban áll a Szerződés rendelkezéseivel, a Szerződő felek eredeti szándékával, és amely ugyanazon előnyöket biztosítja a Szerződő felek számára, mint az érvénytelen rendelkezés.

Jelen szerződésből eredő követelések engedményezésére Megbízott kizárólag a Megbízó előzetes, írásbeli hozzájárulásával jogosult.

A jelen szerződés részét képezik a Kbt. 142. § rendelkezései.

A Megbízó kizárja a Megbízott részéről ÁSZF, üzletszabályzat vagy más egyedileg meg nem tárgyalt szerződéses feltételek alkalmazását. Az üzletági szokások nem képezik a jelen keretszerződés részét.

Felek kijelentik, hogy rendelkeznek a szerződés aláírásához szükséges jog- és cselekvőképességgel, továbbá nem állnak csőd-, felszámolási-, illetve végelszámolási eljárás alatt. Mindkét fél kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben ezen feltételekben változás áll be, azt 3 (három) munkanapon belül a másik fél tudomására hozza.

Jelen szerződés 4 (négy) eredeti példányban készült, melyből 3 (három) példány a Megbízót és 1 (egy) példány a Megbízottat illeti meg.

Jelen megbízási keretszerződést a felek elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt, a cégjegyzésre jogosultak – cégjegyzési joguk igazolását követően – helybenhagyólag aláírták.

Budapest,

.....
Fővárosi Vízművek Zrt.
Megbízó

.....
Fővárosi Vízművek Zrt.
Megbízó

.....
Geometria Kft.
Megbízott

1. számú melléklet: A MIR/Mirtusz rendszerek üzemeltetési, karbantartási és fejlesztési feladatainak műszaki leírása

1 A MIR/Mirtusz rendszerek üzemeltetési, karbantartási és fejlesztési feladatainak műszaki leírása

A MIR/Mirtusz rendszerek gyűjtőfogalom alatt a Geometria Kft. által a Fővárosi Vízművek Zrt. számára fejlesztett, bevezetett, leszállított szoftvertermékeket: MIR5, Mobil MIR, MIR Admin, Rehabilitáció tervező, MIR ingatlan, Mirtusz, Ügyfélszolgálati Mirtusz bejelentő modul, Mobil Mirtusz, Mirtusz Statisztika, MirtuszPhone, Geometa Security, Árvíz, Központi telepítő, BerTi rendszereket értik a Felek.

A rendszer fő feladata, hogy a főváros és a közelmúltban csatlakozott agglomerációs települések vízi közmű hálózatának a nyilvántartása ne papíron, hanem elektronikus formában álljon rendelkezésre. Az elmúlt közel két évtized során a papír alapú térképi nyilvántartások megszűntek és a MIR/Mirtusz rendszer vette át a szerepüket.

A közmű nyilvántartási rendszer a folyamatos üzemeltetés egyik fontos pillére, a vízellátással kapcsolatos törvényi feladataink biztonságos ellátásának; többek között ennek alapján történik az azonnali hibaelhárítások során a vezetékek pontos fekvésének a behatárolása is. A rendszer nyújt információt a területen dolgozó szerelőcsapatoknak is, hogy egy csőtörés esetén hol és mely elzáró szerelvények zárásával kell a további vízfolyást megszünteteni.

Mivel a közel 20 év alatt elkészült rendszer jogtulajdonosa a Geometria Kft., illetve a rendszer fejlesztéséhez felhalmozott tudás is ezen gazdasági szereplőnél van meg, a MIR/Mirtusz rendszerek fejlesztését más szervezet ellátni nem tudja.

A továbbiak részletezik azokat a lényeges tevékenységeket, amelyeket a Megbízottnak, mint a rendszer fejlesztőjének el kell látnia.

2 Karbantartási, üzemeltetési és fejlesztési feladatok leírása

2.1 Karbantartás

Alaptérkép, közterület adatok

Digitális közmű alaptérkép rendszerbe illesztése, valamint a digitális közműnyilvántartás bevezetésének tervezési és fejlesztési feladatainak elvégzése. 1:500, illetve 1:2000-es méretarányú digitális alaptérkép és a hozzá tartozó közterületi adatbázis karbantartása.

A szolgáltatás tételes elszámolás alapján kerül kifizetésre, semmilyen egyéb szolgáltatói költség nem érvényesíthető.

MIR5/ Mobil MIR

A térképi adatok változásainak átvezetését, az adatok naprakészen tartását tartalmazza.

A szolgáltatás tételes elszámolás alapján kerül kifizetésre, semmilyen egyéb szolgáltatói költség nem érvényesíthető.

Mirtusz

Tartalma a 2005-ben bevezetett munkairányítási rendszer követése, támogatása.

Megbízott feladata kiterjed a rendszerek üzemeltetésére és a rendszerekkel kapcsolatban megrendelt szolgáltatások teljesítésére.

A szolgáltatás átalánydíjas elszámolás alapján kerül kifizetésre, semmilyen egyéb szolgáltatói költség nem érvényesíthető.

BerTi

Tartalma a 2016-2017-ben bevezetett beruházás tervezési és kivitelezési folyamatot támogató rendszer követése, támogatása, a keretszerződésben vállalt garanciális javítások elvégzése.

Megbízott feladata kiterjed a rendszerek üzemeltetésére és a rendszerekkel kapcsolatban megrendelt szolgáltatások teljesítésére.

A szolgáltatás átalánydíjas elszámolás alapján kerül kifizetésre, semmilyen egyéb szolgáltatói költség nem érvényesíthető.

A megrendelt szolgáltatások a következő kategóriába tartozhatnak:

2.2 MIR MIRTUSZ BerTi üzemeltetés

Alkalmazásfejlesztés

Az alkalmazásfejlesztés egyedi megrendelés alapján zajlik, amelynek a szállítása ütemezetten történik. A szállítások a megrendelések és javítások határideje függvényében történnek (naptári páratlan hónapok).

A fejlesztés akkor elfogadott, ha minden kiegészítő kellelkel rendelkezik és a Megbízó által biztosított tesztkörnyezetben sikeres tesztelési eljárásról esett át, majd az éles-üzemi rendszerbe sikeresen bekerült. A szoftverhez kapcsolódó elvárt kellek a következők: felhasználói és az üzemeltetési dokumentáció módosítása.

Oktatás

A szolgáltatás a Geometria Kft. által szállított MIR/Mirtusz és BerTi alkalmazások mindegyikére kiterjedhet és azok használatának betanítását, a felhasználók kiképzését jelenti.

Tanácsadás

A szolgáltatás kiterjedhet a stratégiai irányelvek kidolgozására, üzleti folyamatok és műszaki megoldások elemzésére, valamint döntés előkészítési anyagok kidolgozására.

Alapszoftver követés

Javaslatétel az operációs rendszer és az ORACLE környezet finomhangolására, a biztonságos üzemmenet biztosítására.

Üzleti alkalmazások üzemeltetése (5*8), (7*24)

A MIR5, MIR Admin, Rehabilitáció tervező, MIR ingatlan, Mirtusz Statisztika, MirtuszPhone, Árvíz, Központi telepítő és BerTi rendszerek esetén az alkalmazásüzemeltetési feladatokat 5*8 órában kell ellátni.

A Mirtusz, Ügyfélszolgálati Mirtusz bejelentő modul, Mobil MIR, Mobil Mirtusz, Geometa Security-hoz kapcsolódó alkalmazásüzemeltetést 7* 24 órában kell ellátni.

A szolgáltatás átalánydíjas elszámolás alapján kerül kifizetésre, semmilyen egyéb szolgáltatói költség nem érvényesíthető.

A MIR/Mirtusz és BerTi rendszer üzemeltetési feladatai közé tartozik a rendszerek keretébe tartozó minden alkalmazás működésének biztosítása és hibáinak elhárítása.

A hibák javítását az SLA-ban meghatározott határidőkkel kell végrehajtani.

A rendszer tényleges üzemeltetési körülményeit auditálni kell, aminek alapja az üzemeltetési kézikönyv. Havi rendszerességgel értékelni kell a folyamatban lévő és a lezárt ügyeket. Ellenőrizni és évente egyszer, gyakorlatban ki kell próbálni a rendszerek meghibásodására kidolgozott vészforgatókönyvet.

Ügyfélszolgálat biztosítása

A bejelentések Web-es bejelentő felületen történnek meg, ahol azonosításra kerül a bejelentés fajtája. Amennyiben hibáról van szó, annak kategorizálása prioritás mátrix (A-D besorolás) alapján történik meg. A Geometria Kft. telefonügyeletet biztosít a rendkívüli bejelentések fogadására.

Adatfeldolgozás

Megbízó a rendszereken végrehajtott adatlekérdezésekre, SQL-ek létrehozására, adatfeltöltésre megbízást adhat a Megbízottnak.

Szerverüzemeltetés

A Megbízott, mint az üzemeltetést végző cég feladatai közé tartozik a rendszerek nagyfokú rendelkezésre állásának biztosítása. Ezzel összefüggésben vizsgálni kell a rendkívüli helyzetekre alkalmazható vészforgatókönyvet, amelynek az elkészítése a Megbízott feladata a szerződéskötést követő 90 napon belül. A vészforgatókönyv alapján félévente végre kell hajtani a tartalék szerver élesítését. negyedévente a rendszereket audit alá kell vetni, ami alapja az üzemeltetési kézikönyv. Az audit eredményét felhasználva az ellenmondásokat meg kell szüntetni.

Az Oracle server működésével kapcsolatban biztosítani kell a nagyfokú, SLA szerinti rendelkezésre állást, a szerver meghibásodása esetén az adatok visszaállíthatóságát. A mentések létrehozásáért a Megbízott felelős, ennek olyanak kell lennie, amiből az adatok visszaállíthatóak. A létrehozott mentések tárolását és archiválását a Megbízó végzi el.

Az átalánydíjas feladatok havi teljesítésének feltétele az SLA riportok megléte és Megbízó rendelkezésére bocsátása, valamint a riport közös kiértékelése a tárgyhónapot követő hónap első 10 napjában.

2. számú melléklet: Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)

3 Szolgáltatási szint megállapodás

3.1 Definíciók

A szolgáltatási szintek biztosításához szükséges az egyes bejelentések osztályozása és azok definíciója. Ennek értelmében megkülönböztetünk **incidenseket**, **problémákat** és **változásokérelmeket**. Ezen bejelentéseket a szolgáltatási-szint megállapodásban az alábbiak szerint határozzák meg a Felek.

3.1.1 *Incidens (A és B kategóriájú bejelentés)*

Azokat az eseményeket nevezik a Felek incidenseknek, amelyek a normál üzletmenetben kieséseket, vagy jelentős szolgáltatási szint csökkenéseket okoznak. A kiesés mérhető időben, költségben, illetve a szolgáltatás csökkenésében, vagy a rendszerhez kapcsolt kliensek számában. Az incidensek elhárítása elsődleges feladat. **Más szolgáltatási szinttel kezeljük az éles rendszeren jelentkező incidenseket, valamint a teszt rendszeren jelentkező incidenseket, mivel üzleti hatásuk is jelentősen eltér.**

3.1.2 *Probléma (C és D kategóriájú bejelentés)*

Olyan jelenséget nevezünk problémának, amely üzletmenet kiesést okozhat, de a probléma bejelentésének időpontjában nem okoz kiesést. A probléma megoldása ugyanazon az életcikluson megy át, mint az **incidens** megoldása, de mivel nincs közvetlen hatással az üzletmenetre, ezért lényegesen hosszabb ideig tarthat, ezzel együtt alacsonyabb szolgáltatási időket célszerű meghatározni, mint az incidensekre.

Probléma bejelentést generálhat egy hardver, vagy szoftver monitorozó rendszerből érkező riasztás, egy olyan hiba feltárása a rendszerben, amely pillanatnyilag nem okoz kiesést, illetve egy incidens okaként megállapított új probléma is.

Más szolgáltatási szintek vonatkoznak a problémák megoldásaira, mint az incidensek megoldásaira, valamint a teszt rendszeren és az éles rendszeren jelentkező problémákra.

3.1.3 *Változásokérelem*

A változás kérelmek olyan esetekben fordulnak elő, amikor nincs az üzletmenetben kiesés, de valamilyen változtatásra van szükség a rendszerben (például egy új funkció beépítésére a meglévő alkalmazásba). Ez lehet egy **probléma** megoldásának a következménye is, de bármilyen *fejlesztési igény* is lehet.

3.1.4 *Szolgáltatásigénylés*

A szolgáltatás igénylések körébe tartozik minden olyan kérés, amely a GEOMETRIA által szállított rendszerekkel kapcsolatos, de nem jelenti a konfiguráció megváltoztatását, sem szoftver, sem adatbázis, sem paraméter szinten.

4 Incidensek kategorizálása

4.1 Rendszerek és rendszerkomponensek üzleti relevanciája

Az egyes informatikai alkalmazások üzleti relevanciája úgy értelmezhető, hogy az adott alkalmazás (vagy komponens) esetleges kiesése milyen hatást gyakorol a vállalat üzleti folyamataira.

A következő táblázat az üzleti relevancia kategóriák definícióit tartalmazza:

Kategória	Üzletre gyakorolt hatás az adott alkalmazás kiesése esetén	Rendelkezésre állás (a nyitvatartási idő százalékában)	Megbízhatóság (a bejelentett incidensek százalékában)
Kritikus	A támogatott üzleti folyamatok leállnak. Jelentős és közvetlen pénzügyi veszteség.	99%	95%
Magas	A támogatott üzleti folyamatok nem állnak le, de az üzletmenet fenntartása jelentős nehézségekbe ütközik. Potenciális vagy nem jelentős pénzügyi veszteség.	98%	90%
Közepes	A támogatott üzleti folyamatok nem állnak le, de a hatékonyságuk csökken. Nincs közvetlen pénzügyi hatás.	95%	85%
Alacsony	Nincs közvetlen kihatása az üzleti folyamatokra. Nincs pénzügyi hatás.	90%	80%

A hibabejelentések prioritása függ az érintett fejlesztés kiadása és a bejelentés között eltelt időtől. Amennyiben a kiadás és a bejelentés között eltelt idő a 90 napot meghaladja, úgy a bejelentés a fentiek szerint meghatározott prioritásánál - amennyiben létezik alacsonyabb prioritás - eggyel alacsonyabb prioritást kap, ha pedig a kiadás és a bejelentés között eltelt idő a 180 napot meghaladja, akkor a bejelentés a fentiek szerint meghatározott prioritásánál – amennyiben és amennyivel lehetséges, de legfeljebb – kettővel alacsonyabb prioritást kap.

4.2 Bejelentések sürgőssége

A sürgősség határozza meg, hogy az adott konkrét incidens milyen mértékű szolgáltatás csökkenést okoz a támogatott üzleti folyamatok vonatkozásában.

Bejelentés sürgőssége				
	A	B	C	D
Érintett felhasználók aránya	75-100%	50-74,9%	25-49,9%	0-24,9%
Produktivitás	A további munkavégzés ellehetetlenül.	A munkavégzés hatékonysága jelentősen csökken.	A munkavégzés hatékonysága kismértékben csökken.	A munkavégzés hatékonyságát nem, vagy csak kis mértékben

				befolyásolja.
--	--	--	--	---------------

4.3 Szolgáltatási szintek

Az érintett rendszer vagy rendszer-komponens üzleti relevanciája és az adott bejelentés sürgőssége határozza meg, hogy az adott incidenst milyen szolgáltatási szinten kell kezelni.

		Üzleti relevancia			
		Kritikus	Magas	Közepes	Alacsony
Bejelentés sürgőssége	A	Gyémánt	Platina	Arany	Ezüst
	B	Platina	Arany	Ezüst	Bronz
	C	Ezüst	Ezüst	Bronz	Egyéb
	D	Bronz	Bronz	Egyéb	Egyéb

Az egyes szolgáltatási szinteket és a hozzájuk tartozó értékeket az alábbi táblázat tartalmazza:

Szolgáltatási szint	Reakcióidő	Megoldási idő
Gyémánt	2 órán belül	1 naptári napon belül
Platina	8 órán belül	2 naptári napon belül
Arany	2 munkanapon belül	10 munkanapon belül
Ezüst	5 munkanapon belül	20 munkanapon belül
Bronz	8 munkanapon belül	30 munkanapon belül
Egyéb	15 munkanapon belül	60 munkanapon belül

4.4 Kivételek

Ezektől eltérő esetekben lehet alkalmazni másféle bejelentés kezelést is, amelyet a következőkben foglaltunk össze:

Kötelezettség miatt, rendszeresen előforduló sürgős esetek: Azokra az alkalmazásokra vonatkozik, melyek az üzemeltetési időszak nagy részében nem kritikusak, ezért a besorolásuk „normál” üzleti körülmények között nem igényel magas szolgáltatási szintet, de adott esetben valamilyen ok (a Megbízó ügyfelei felé vállalt kötelezettségei), vagy valamilyen rendszeresen előforduló kötelezettség miatt időszakosan előfordul. Ilyen lehet például egy rendszeresen kritikussá váló modul, amely alapvetően az üzemeltetési időszak többi részében nem kritikus, de ezen időszakban létfontosságúvá válik az alkalmazások, szerverek, modulok üzemeltetése.

Gyors megkerülés: Azokban az esetekben alkalmazható, ha az üzleti hatás valamilyen váratlan okból kifolyólag vitathatatlanul magasabb, mint a szerződésben előre meghatározott. (Például egy nem rendszeres pénzügyi elszámolás, vagy az átlagosnál jobban terhelt időszak miatt).

5 A bejelentések adminisztrálása

A bejelentés mérése kritikus fontosságú a bejelentések – és ezzel a Geometria szolgáltatásainak – riportolásához. A bejelentések megfelelő kezelése irányt mutathat egy adott rendszer kritikus pontjainak kijavításához, vagy adott esetben egy új szolgáltatás beindításához.

Mivel az SLA riportozása méréseken kell, hogy alapuljanak, a méréseknek is a bejelentések különböző paramétereitől kell, hogy függjenek.

A különböző paraméterek úgy mérhetők, ha a bejelentések állapotait pontosan – meghatározott szabályok szerint – adminisztráljuk.

5.1 Bejelentések státuszai, a bejelentés „életciklusa”

A GeoPortal bejelentő felületen érkező bejelentések egységes állapotát a következő lista tartalmazza, amely egyúttal a bejelentések „életciklusát” is jelenti:

Jelmagyarázat: (F=fejlesztés, HO=Operációs hiba, HF=Funkcionális hiba)

- **Nyitott:** (F+HO+HF) Az újonnan felvett jegyek státusza „Nyitott”. A jegy ebben az állapotában nincs hozzárendelve senkihez sem. A hibajegy ezt követően életciklusa alatt többször felveheti a „Nyitott” állapotot. A megoldási időt mérő óra a hibajegy ezen állapotával indul el.
- **Felfüggesztve:** (F+HO+HF) Ezt az állapotot a jegy akkor veszi fel, amikor a megoldása valamilyen okból felfüggesztésre kerül. A felfüggesztés oka lehet Geometrián belül, illetve kívül álló, illetve hatással lehet a megoldási időre is, azáltal, hogy a megoldási időt mérő óra megáll, vagy mér tovább. A hibajegy felfüggesztésének pontos okát minden esetben rögzíteni kell!
- **Bejelentőre vár:** Ezt az állapotot a hibajegy akkor veszi fel, amikor felhasználói visszajelzésre van szükség a megoldás érdekében. A támogató/megoldó a kérdést rögzíti a jegyhez, majd státuszt állít. Erről a bejelentő minden esetben értesítést kap. A megoldási időt mérő óra megáll, a felhasználó válaszával a Nyitott/Lezárt/Következő verzióban státuszba kerülhet a bejelentés a mérőóra státuszváltás követően újra elindul, a korábbi mért idő számlálást folytatva.
- **Következő kiadásban:** A hibák, elfogadott fejlesztések egyetlen csomagba lesznek összerakva. Következő státusz: Fejlesztői rendszeren átvezetve
- **Következő verzióban:** *Ugyanazon tartalmú, mint az előző (következő kiadásban), de ebben az esetben egyetlen, egy verzióval azonosítható terméket érint a változás.* A hibák, elfogadott fejlesztések egyetlen csomagba lesznek összerakva. Következő státusz: Fejlesztői rendszeren átvezetve.
- **Fejlesztői rendszeren telepítve:** A státusz azt jelzi, hogy a kiadott hibajavítás vagy fejlesztési csomag átvezetésre, majd került a Megbízó fejlesztői környezetében.
- **Próba rendszeren telepítve**
- **Éles rendszeren telepítve**
- **Lezárt:** (F+HO+HF) A jegy lezárt állapotát jelöli, amikor a megoldás véglegesnek tekinthető és a fejlesztői rendszeren történt felhasználói teszt után átvezetésre kerül a teszt rendszerbe. Erről a Megbízó kijelölt képviselője írásban is nyilatkozik miszerint a módosítás/hibajavítás elfogadott és átvezethető a teszt rendszerbe. Ezt követően a Megbízó kijelölt képviselője írásban is nyilatkozik az éles környezetben történő átvezetésről. A jegy az éles átvezetést követően véglegesen lezártnak tekinthető. Amennyiben a probléma még mindig nem oldódott meg, vagy újból felbukkan a teszt vagy éles környezetben, a jegyet újra meg kell nyitni. A lezárt státuszba kerüléskor a megoldási időt mérő óra megáll.

- **Visszautasítva:** (F+HO+HF) A jegy visszautasításának állapotát jelöli. Akkor használjuk ezt az állapotot, amikor a hibajegy valamilyen okból nem a Geometria hatáskörébe tartozó hiba bejelentését tartalmazza, vagy nem hibáról van szó, hanem rosszul kezelt alkalmazásról. Ebben az esetben a megoldási időt mérő óra a lezárthoz hasonlóan megáll.

5.2 A bejelentések mérési paraméterei

A bejelentések mérési paraméterei, amelyből a riportok is készülnek, a bejelentések státusz változásai alapján történhet. A következő táblázatban foglaltuk össze, hogy a különféle paramétereket milyen bejelentés státuszok alapján lehet kiszámolni, mérni, ezáltal riportozni.

Szolgáltatási szint paraméter	Definíció
Visszajelzési idő	A bejelentés Nyitott és a Megoldás alatt státuszai között eltelt időből számítható ki.
Megoldási idő	A bejelentés Nyitott és Megoldva státuszai között eltelt időből számítható ki. Ebből ki kell vonni a Felfüggesztve státuszban töltött időket, amelyek a megoldásra fordított időt mérő órát leállítja.
Felfüggesztési idő	A bejelentés Felfüggesztve állapotainak összegéből számítható ki.
Rendelkezésre állás	Az adott alkalmazás 100%-os üzemidejéből levonva az alkalmazásra bejelentett incidensek Megoldási idejét .
SLA%	Az adott alkalmazásra bejelentett incidensek, problémák és változás kérelmek Megoldási időn belül lezárt bejelentések százalékos aránya.

5.3 Ügyfél elégedettség

A Megbízott az ügyfél elégedettséget az időszakonként kiküldött kérdőívek alapján köteles mérni és riportolni. Az elvárt értékeket az alábbi táblázat tartalmazza:

Ügyfél elégedettség				
Paraméter neve	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	4,5	3,5– 4,5	< 3,5

6 Riportolás

A havi riportok a mérhető paraméterek alapján készülnek és a havi elszámolás alapjai. A riportban megjelölésre kerülnek a bejelentések fajtái, vagyis incidens/hiba/szolgáltatási igény és változás kérelem szerint, valamint számszerűség és teljesítés alapján is.

6.1 Paraméterek

Mérhető paraméterek – a fentiek alapján – a következők:

Szolgáltatási szint paraméter	Definíció	Számítás
Visszajelzési idő	A visszajelzési idő azt mondja meg, hogy mennyi idő telt el az incidens bejelentésétől az első megoldóhoz való hozzárendelés időpontjáig.	Visszajelzési idő = Hozzárendelés ideje – Bejelentés ideje
Megoldási idő	Azt az időt jelenti, amely az incidens bejelentésétől az incidens megoldásáig telt el, beleértve a visszajelzési időt is, kivonva a felfüggesztési időket.	Megoldási idő = (Megoldás ideje – Bejelentés ideje) – Felfüggesztési idő
Felfüggesztési idő	Azt az időt mutatja, amíg az incidens megoldása a Geometrián kívül álló okok miatt fel volt függesztve.	Felfüggesztési idő = Σ Felfüggesztési idő
Rendelkezésre állás	Az adott konfigurációelem (alkalmazói rendszer vagy modul) azon képessége, hogy azokat a funkciókat, amelyeket az érvényes rendszerterv tartalmaz, végre tudja hajtani. A rendelkezésre állást százalékos formában fejezzük ki. A kiszámítása a megállapodás szerinti szolgáltatási időn (nyitvatartási idő – tervezett leállások) és az állásidőn alapul. Az állásidőbe csak az adott konfigurációs elem hibájából származó leállás számít bele. Más konfigurációs elem vagy külső tényezők (pl. HW, periféria, operációs rendszer, alapszoftver, hálózat, kapcsolódó szolgáltatások) hibájából eredő leállások vagy szolgáltatási szint csökkenések nem számítanak bele az állásidőbe.	Rendelkezésre állás = (Σ Nyitvatartási idő – Σ „A” sürgősségű incidens elhárítási ideje) / Σ Nyitvatartási idő
Megbízhatóság	A megbízhatóság azt méri, hogy az incidensek hány százaléka oldódik meg SLA-n belül.	Megbízhatóság = Σ SLA határidőn belül lezárt incidens / Σ Összes incidens

6.2 Fogalmak és rövidítések

mn	Munkanap, az adott évben hivatalos munkanapnak, illetve a Megbízó által előre kihirdetett munkanapnak tekintett napok.
Naptári nap	Naptári napok, függetlenül attól, hogy munkaszüneti, vagy ünnepnap.
Felhasználói munkahely	Kliens munkahelyek száma, amelyen az adott üzleti alkalmazást installálták és az alkalmazás-üzemeltetési szolgáltatás körébe bevonták.
Paraméterek minősítése	Amennyiben a mért paraméter érték a kiváló zónába esik, az adott paraméter szerint a szolgáltatás megfelelő. Amennyiben a mért paraméter érték az elvárt zónába esik, az adott

	<p>paraméter szerint a szolgáltatás elfogadható. Ebben az esetben a Témafelelősök közösen értékelik a helyzetet, és szükség esetén szolgáltatás-javító programot indítanak.</p> <p>Amennyiben a mért paraméter érték a nem megfelelő zónába esik, az adott paraméter szerint a szolgáltatás nem megfelelő. Ebben az esetben a Geometria szolgáltatás-javító programot indít.</p>
Rendelkezésre állás	<p>Manuálisan mért statisztikai érték, amely az alkalmazás elérhetőségét és működőképességét jellemzi, a nyitvatartási idő arányában, az összes bejelentést és leállást figyelembe véve egy hónapra visszamenőleg.</p> <p>A rendelkezésre állás szempontjából nincsenek figyelembe véve azok a szolgáltatás-kiesések, amelyek bizonyítottan a jelen Szolgáltatási-szint megállapodásnak nem részét képező üzemeltetési szolgáltatás hatáskörébe tartozó problémára (pl. a kliens munkahelyek hardver, operációs rendszer hibájára, vagy a hálózat üzemzavarára) vezethető vissza, valamint a tervezett leállások sem.</p> <p>A rendelkezésre állás szempontjából azonban figyelembe van véve a nem tervezett leállások időpontja.</p>
Tervezett leállások	A Megbízó által meghatározott időben történő tervszerű rendszer leállítás, karbantartás céljából.
Nem tervezett leállás	A Megbízó által meghatározott időablakokban történő nem tervszerű, de előre bejelentett leállítás, hibajavítás céljából. A Nem tervezett leállítás a rendelkezésre állás szempontjából figyelembe van véve.
Visszajelzési idő	GeoPortal-on keresztül rögzített incidensek és problémák a bejelentés időpontjától a megoldóhoz rendelt időpontig eltelt idő.
Helyreállítási idő	<p>A Megbízó által a Geometria ügyfélszolgálati csatornáin keresztül bejelentett incidens időpontjától kezdve az incidens által érintett szolgáltatás visszaállításáig eltelt időszak (amikor a bejelentést a GeoPortal-ban lezárt állapotúnak adminisztrálja Megbízott).</p> <p>A szolgáltatás visszaállítása történhet ideiglenes, vagy végleges megoldással.</p>
Megoldási idő	<p>A Megbízó által a Geometria ügyfélszolgálati csatornáin keresztül leadott szolgáltatás igénylés időpontjától kezdve a bejelentés végleges megoldásáig eltelt időszak.</p> <p>A megoldási idő szempontjából nincs figyelembe véve a – Megbízó és az alapszoftver-gyártók közötti licenz szerződés keretében üzemeltetett – alapszoftverekkel kapcsolatos, az alapszoftver-gyártók által végzett hibajavítások időtartama.</p>
GeoPortal	A GeoPortal a Geometria internetes ún. Service Desk rendszere.
Kérdőív	Az adott üzleti alkalmazás-üzemeltetési szolgáltatás befejezése után kibocsátott kérdőív, amelyen a Geometria tanácsadói szolgáltatásait minősíthetik a Megbízó által kijelölt képviselők, 1-5-ig terjedő skálán.
Ügyfél elégedettség	A paraméter az összes visszaérkezett és értékelhető kérdőív alapján, az idevonatkozó kérdésekre adott válaszok számtani átlaga.
VPN	Virtual Private Network

7 Szolgáltatási szint megállapodások

7.1 Általános feltételek

Általános feltételek		
Nyitvatartási idő:	SG21 és SG51 szolgáltatások esetén munkanapokon 9-17 óráig (CET) SG22 és SG52 szolgáltatások esetén minden nap 0-24 óráig (CET) (Kivéve a tervezett leállásokat.)	
Megbízó által biztosított feltételek	A Megbízó alkalmazásgazda feladata az első vonalbeli support biztosítása. A Megbízó biztosítja a GEOMETRIA kijelölt szakemberei részére a kliens munkahelyekhez történő helyszíni és távoli (pl. VPN-en keresztül) hozzáférést. A Megbízó a GEOMETRIA szakemberei számára biztosít két munkaállomást helyszíni munkavégzés céljából. A munkaállomásokon rendelkezésre állnak az MIR/Mirtusz és BerTi rendszer üzemeltetésével kapcsolatos alkalmazások. A GEOMETRIA szakemberei számára biztosítva van a megfelelő jogosultsági beállításokkal rendelkező jelszavak, ami a feladatuk elvégzéséhez szükséges. A Megbízó biztosítja a szolgáltatási paraméterek teljesítéséhez szükséges infrastruktúra (hardver, operációs rendszer és hálózat) feltételeket, amelyek hiányából adódó tevékenységek nem képezik az alkalmazás-üzemeltetési szolgáltatás részét.	
Bejelentés	A Megbízó az üzleti alkalmazások üzemeltetésére vonatkozó szolgáltatás igényét az ügyfél oldali alkalmazásgazda a GEOMETRIA első vonalbeli ügyfélszolgálatán keresztül adhatja le (lásd SG31).	
Riportolás	forrása	GeoPortal
	gyakorisága	havonta
	formátuma	GeoPortal riport
Kiértékelés	Az átalánydíjas feladatok havi teljesítésének feltétele az SLA riportok megléte és Megbízó rendelkezésére bocsátása. Az ügyfél elégedettség kiértékelése az évente egyszer kibocsátott kérdőíves felmérés idevonatkozó kérdései alapján történik.	

7.2 SG11 – Alkalmazásfejlesztés

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosító:	Szolgáltatás megnevezése:

SG11	Alkalmazásfejlesztés
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Szolgáltatás leírása:	
<p>A jelen szolgáltatás MIR, MIRTUSZ, MirtuszPhone, MirtuszMobil és BerTi rendszerek és azok alkalmazásaival kapcsolatos változás kérelmek, igények megvalósítását biztosítja.</p> <p>Az alkalmazásfejlesztés egyedi megrendelés alapján zajlik, amelynek a szállítása ütemezetten történik. A fejlesztés akkor elfogadott, ha minden kiegészítő kellékkel rendelkezik és a Megbízó által biztosított tesztkörnyezetben sikeres tesztelési eljárás esett át. A szoftverhez kapcsolódó elvárt kellékek a következők: a módosított felhasználói és az üzemeltetési dokumentáció.</p> <p>A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:</p>	
Komponensek:	MIR rendszer: MIR5 MIRAdmin Rehabilitáció tervező Tematikustérkép készítő modul GeometSecurity Központi telepítő CHX Frissítő Adatforrás adminisztrátor TNSADMIN MIRTUSZ rendszer: MIRTUSZ MobilMirtusz GeometSecurity Központi telepítő Mirtusz Phone BerTi rendszer
Igényfelmérés	Az üzemeltetett rendszerekkel kapcsolatos igények és javaslatok felmérése és dokumentálása.
Tervezés	Az igényfelmérés során dokumentált követelmények megvalósításához szükséges tervezési munkák végrehajtása.
Implementáció	A tervezés során meghatározott kódolási és egyéb szoftver implementációs feladatok végrehajtása.
Tesztelés	A Tesztelési tervek elkészítése, a megvalósult fejlesztés ellenőrzése (fejlesztői-, integrációs- és regressziós tesztek végrehajtása) és az eredmények dokumentálása Tesztelési jegyzőkönyvben.
Dokumentálás	A változások átvezetése a felhasználói dokumentációkban.

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.3 SG13 – Oktatás

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosító: SG13	Szolgáltatás megnevezése: Oktatás
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Szolgáltatás leírása: Jelen szolgáltatás a MIR, MIRTUSZ, BerTi és a hozzájuk kapcsolódó GEOMETRIA által fejlesztett alkalmazások oktatását biztosítja.	
Oktatási előkészítése:	Az oktatásokhoz kapcsolódó anyagok (tematika, oktatási segédlet, tesztsor, oktatás értékelő kérdőív) előállítás, oktatási példák kidolgozás és mindazon tevékenységek, amelyek a hatékony információ átadáshoz szükséges.
Oktatás megtartása:	Az oktatás megtartása a GEOMETRIA által biztosított szakember által, aki megfelelő ismeretekkel rendelkezik az oktatandó szakterületen.
Oktatás kiértékelése:	Az oktatás kiértékelése kétszintű: amennyiben a Megbízó igényli, az oktatás végén a résztvevők gyakorlati feladatokkal kombinált tesztsort töltenek ki, amely alapján lemérhető az oktatás hatékonysága. Ettől függetlenül minden esetben megtörténik az oktató és az oktatás résztvevők általi kiértékelése, amely az oktatás végén kiosztott kérdőívekkel történik. Ez utóbbi kérdőívre adott válaszok képezik az ügyfél elégedettség paraméter alapját. A tesztsorok és a kérdőívek eredményeit az oktató összesíti, és átadja azokat a Témafelelősöknek kiértékelés céljából.
Üzleti relevancia: Ahhoz hogy a rendelkezésre álló IT eszközöket a felhasználók a mindennapi munkájuk során hatékonyan használják szükséges az adott eszközök megfelelő megismertetése. Ha nem történik meg a megfelelő oktatása a rendszereknek, akkor a rendszerek bevezetésére fordított erőforrások nem hasznosulnak megfelelő hatékonysággal.	

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.4 SG14 – Tanácsadás

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosító: SG14	Szolgáltatás megnevezése: Tanácsadás
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Szolgáltatás leírása: A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában	
Stratégiai irányelvek kialakítása	A GEOMETRIA támogatást nyújt a műszaki IT alkalmazások által érintett területekhez kapcsolódó stratégiai és fejlesztési koncepciók kidolgozásához.
Üzleti folyamatok elemzése	A GEOMETRIA támogatást nyújt a műszaki IT alkalmazások által érintett területekhez kapcsolódó üzleti folyamatok elemzéséhez.
Műszaki megoldások elemzése	A GEOMETRIA támogatást nyújt az ügyfél által kezdeményezett, IT területen bekövetkezett változások elemzésében, valamint javaslatot tesz új IT eszközök alkalmazására.
Döntés előkészítési anyagok kidolgozása	A GEOMETRIA támogatást nyújt műszaki IT megoldások bevezetésének, vállalati szintű integrációjának előkészítéséhez, IT projektek költség-, megtérülés- és kockázat-elemzéséhez.

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.5 SG15 – Alapszoftver követés

Szolgáltatás definíciója

Szolgáltatás azonosító: SG15	Szolgáltatás megnevezése: Alapszoftver követés
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Szolgáltatás leírása: A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:	
Új verziók figyelése, elemzése, javaslattétel	Az Oracle alapszoftver új verzióinak, javító patch-einek figyelése, elemzése és javaslattétel az új verzió alkalmazásáról, valamint konzultációs lehetőség biztosítása a Megbízó számára az adott alapszoftverrel kapcsolatban.
Dokumentálás	Az adott hónapban az alapszoftver gyártó által kiadott javító patchek közül a kritikus, illetve a telepítésre javasolt patchek listája a havi SLA riport része.

7.6 SG21 – MIR5 alkalmazás üzemeltetése

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosító: SG21	Szolgáltatás megnevezése: MIR5 alkalmazás üzemeltetése
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Alkalmazás komponensek: MIR5 MIRAdmin2 MIR Ingtatlan riportok ÁRVÍZ alkalmazás GeoMeta Security CHX frissítő Adatforrás adminisztrátor TNSADMIN	

Szolgáltatás leírása:	
<p>Jelen szolgáltatás a megnevezett komponensekre vonatkozó incidensek, probléma bejelentések és változásokérelmek kezelését és megoldását biztosítja. A bejelentések olyan incidensekre és problémákra vonatkoznak, amelyeket a Megbízó oldali alkalmazásgazda nem tud megoldani. Az üzemeltetés a mindkét fél által elfogadott üzemeltetési kézikönyv alapján történik. Az üzemeltetési kézikönyv módosulása esetén felül kell vizsgálni a support szerződésben leírtakat.</p> <p>A Megbízótól érkező változás kérelmek (szoftvermódosítás) az <i>SG11 Alkalmazás fejlesztés</i> hatáskörébe tartoznak.</p> <p>A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:</p>	
Telepítés:	Az alkalmazás-frissítés végrehajtásához a „ <i>Szolgáltatási megállapodás – Rendszerüzemeltetés támogatása</i> ” megállapodás érvényességi idejére a Geometria térítésmentesen és korlátozás nélkül biztosítja az automata-telepítő eszközének használatát a Megbízó részére.
Incidenskezelés	A MIR5 alkalmazói rendszerek üzemeltetése során felmerülő incidensek elhárítása, megszüntetése ideiglenes, vagy végleges megoldással. Ezeket az incidenseket a Megbízó rendszergazdája, kivizsgálta és neki azt nem sikerült kezelnie.
Problémakezelés	A MIR5, rendszerek üzemeltetése során előforduló problémák elemzése, a probléma forrásának és megoldásának meghatározása. Ezeket a problémákat a Megbízó rendszergazdája, kivizsgálta és neki azt nem sikerült kezelnie. Ha olyan probléma merül fel, amelynek megoldása nem tartozik jelen keretszerződés tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásokba, pl. hardver, periféria, hálózat, operációs rendszer vagy alkalmazásfuttató környezet hibája, akkor a hiba valószínűsíthető forrását a Megbízott diagnosztizálja és javaslatot ad a probléma elhárítására.
Jogosultság-kezelés	A Geometria Kft. nem végez jogosultság kezelést.
Konzultáció	A kliens munkahelyeken üzemeltetett alkalmazások használatával kapcsolatban konzultáció és tanácsadás biztosítása a végfelhasználók részére.
Üzleti relevancia	MIR5 - magas MIRAdmin2 - közepes MIR Ingatlan riportok - közepes ÁRVÍZ alkalmazás - közepes GeoMeta Security - közepes CHX frissítő - közepes Adatforrás adminisztrátor - közepes TNSADMIN - magas

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.7 SG22 – MIRTUSZ alkalmazás üzemeltetése

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosító: SG22	Szolgáltatás megnevezése: MIRTUSZ alkalmazás üzemeltetése
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Alkalmazás komponensek Központi MIRTUSZ Mobil Mirtusz MIRPort szerver oldali alkalmazás MIRTUSZ Ügyfélszolgálati modul szerver oldali alkalmazás MIRTUSZ Statisztika Mirtusz Phone	
Szolgáltatás leírása: Jelen szolgáltatás a megnevezett komponensekre vonatkozó incidensek, azaz hibabejelentések és szolgáltatás kérelmek kezelését és megoldását biztosítja. A bejelentések olyan incidensekre vonatkoznak, amiket a Megbízó oldali alkalmazásgazda nem tud megoldani. Az üzemeltetés a mindkét fél által elfogadott üzemeltetési kézikönyv alapján történik. Az üzemeltetési kézikönyv módosulása esetén felül kell vizsgálni a support szerződésben leírtakat. A javítások átadását az <i>SG11 Alkalmazás fejlesztés</i> részben leírtaknak megfelelően kell átadni. A kritikus hibák javítását nem ütemeztetten, hanem az SLA-ban meghatározott határidőkkel kell végrehajtani. A Megbízótól érkező változás kérelmek (szoftvermódosítás) az <i>SG11 Alkalmazás fejlesztés</i> hatáskörébe tartoznak. A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:	
Telepítés	A MIRTUSZ alkalmazás telepítése. Az alkalmazás-frissítés végrehajtásához a „Szolgáltatási megállapodás – Rendszerüzemeltetés támogatása” megállapodás érvényességi idejére a Geometria térítésmentesen és korlátozás nélkül biztosítja az automata-telepítő eszközének használatát a Megbízó részére.
Incidenskezelés	A MIRTUSZ alkalmazói rendszerek üzemeltetése során felmerülő incidensek elhárítása, megszüntetése ideiglenes, vagy végleges megoldással. Ezeket az incidenseket a Megbízó rendszergazdája, kivizsgálta és neki azt nem sikerült kezelnie.
Problémakezelés	A MIRTUSZ, rendszerek üzemeltetése során előforduló problémák elemzése, a probléma forrásának és megoldásának meghatározása. Ezeket a problémákat a

	<p>Megbízó rendszergazdája, kivizsgálta és neki azt nem sikerült kezelnie.</p> <p>Ha olyan probléma merül fel, amelynek megoldása nem tartozik jelen keretszerződés tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásokba, pl. hardver, periféria, hálózat, operációs rendszer vagy alkalmazásfuttató környezet hibája, akkor a hiba valószínűsíthető forrását a Megbízott diagnosztizálja és javaslatot adu a probléma elhárítására.</p>
Jogosultság-kezelés	A Geometria Kft. nem végez jogosultság kezelést.
Konzultáció	Az üzemeltetett alkalmazások használatával kapcsolatban konzultáció és tanácsadás biztosítása a végfelhasználók részére.
Üzleti relevancia	<p>Központi MIRTUSZ - kritikus</p> <p>Mobil Mirtusz - kritikus</p> <p>MIRPort szerver oldali alkalmazás -kritikus</p> <p>MIRTUSZ Ügyfélszolgálati modul szerver oldali alkalmazás - magas</p> <p>MIRTUSZ Statisztika - közepes</p> <p>Mirtusz Phone - kritikus</p>

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.8 BerTi alkalmazás üzemeltetése

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosító: SG22	Szolgáltatás megnevezése: MIRTUSZ alkalmazás üzemeltetése
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Alkalmazás komponensek BerTi	
Szolgáltatás leírása: <p>Jelen szolgáltatás a megnevezett komponensekre vonatkozó incidensek, azaz hibabejelentések és szolgáltatás kérelmek kezelését és megoldását biztosítja. A bejelentések olyan incidensekre vonatkoznak, amiket a Megbízó oldali alkalmazásgazda nem tud megoldani. Az üzemeltetés a mindkét fél által elfogadott üzemeltetési kézikönyv alapján történik. Az üzemeltetési kézikönyv módosulása esetén felül kell vizsgálni a support szerződésben leírtakat.</p> <p>A javítások átadását az <i>SG11 Alkalmazás fejlesztés</i> részben leírtaknak megfelelően kell átadni. A kritikus hibák javítását nem ütemezetten, hanem az SLA-ban meghatározott határidőkkel kell végrehajtani.</p> <p>A Megbízótól érkező változás kérelmek (szoftvermódosítás) az <i>SG11 Alkalmazás fejlesztés</i> hatáskörébe tartoznak.</p> <p>A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:</p>	
Telepítés	
Incidenskezelés	A BerTi alkalmazói rendszer üzemeltetése során felmerülő incidensek elhárítása, megszüntetése ideiglenes, vagy végleges megoldással. Ezeket az incidenseket a Megbízó rendszergazdája, kivizsgálta és neki azt nem sikerült kezelnie.
Problémakezelés	A BerTi rendszer üzemeltetése során előforduló problémák elemzése, a probléma forrásának és megoldásának meghatározása. Ezeket a problémákat a Megbízó rendszergazdája, kivizsgálta és neki azt nem sikerült kezelnie. Ha olyan probléma merül fel, amelynek megoldása nem tartozik jelen keretszerződés tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásokba, pl. hardver, periféria, hálózat, operációs rendszer vagy alkalmazásfuttató környezet hibája, akkor a hiba valószínűsíthető forrását a Megbízott diagnosztizálja és javaslatot ad a probléma elhárítására.
Jogosultság-kezelés	A Geometria Kft. nem végez jogosultság kezelést.
Konzultáció	Az üzemeltetett alkalmazás használatával kapcsolatban konzultáció és tanácsadás biztosítása a végfelhasználók

	részére.
Üzleti relevancia	közepes

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.9 SG31 – Ügyfélszolgálat (5x8)

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosító: SG31	Szolgáltatás megnevezése: Ügyfélszolgálat (5x8)
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Szolgáltatás leírása: A felhasználók igényeinek (hibabejelentés, szolgáltatás igénylés, változás kérelem) fogadása, azonosítása, rögzítése és visszaigazolása. A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:	
Telefonos elérés	Telefon: +36 1240-7014
On-line elérés	Geoportál: http://geoportal.geometria.hu/otrs/customer.pl/ A Geoportál napi 24 órában rendelkezésre áll, de a munkaidőn kívül érkezett bejelentések bejelentési ideje a következő munkanap 9.00 óra.

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.10 SG32 – Ügyfélszolgálat (7x24)

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosító: SG32	Szolgáltatás megnevezése: Ügyfélszolgálat (7*24)
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba	GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula	GEOMETRIA operatív képviselője: (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Szolgáltatás leírása: A felhasználók igényeinek (hibabejelentés, szolgáltatás igénylés, változás kérelem) fogadása, azonosítása, rögzítése és visszaigazolása. A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:	
Telefonos elérés	Telefon: +36 30 399 5351
On-line elérés	Geoportál: http://geoportal.geometria.hu/otrs/customer.pl/

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.11 SG41 – Adatfeldolgozás

Szolgáltatás definíciója			
Verzió: v1.0	Utolsó módosítás dátuma:	Módosította:	Ellenőrizte:
Szolgáltatás azonosító: SG41		Szolgáltatás megnevezése: Adatfeldolgozás	
Megbízó üzleti képviselője: Burány Csaba		GEOMETRIA üzleti képviselője: (a szerződés kötés előtt véglegesítendő)	
Megbízó operatív képviselője: Molnár Gyula		GEOMETRIA operatív képviselője:	
Szolgáltatás leírása: Megbízó a rendszereken végrehajtott adat lekérdezésekre, SQL-ek létrehozására, adatfeltöltésre megbízást adhat a Megbízottnak. A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:			
Egyedi, összetett lekérdezések	MIR, MIRTUSZ adatbázisokkal kapcsolatos egyedi SQL lekérdezések összeállítása.		
Adatbázis ellenőrzés	MIR, MIRTUSZ adatbázisok tartalmi és konzisztencia ellenőrzése szükség esetén.		
Adatbázis javítás	Az adattábla ellenőrzés során feltárt hibák, problémák javítására vonatkozó megoldási javaslatok kidolgozása. Felfedezett inkonzisztencia, hibás adatok kijavítása a MIR, MIRTUSZ adatbázisokban.		
Konverzió, migráció	Alfanumerikus és grafikus adatok migrációs feladatainak végrehajtása a MIR, MIRTUSZ rendszerekben.		
Üzleti relevancia:	A MIR, MIRTUSZ rendszer adatainak kezelése, valamint adatártalmuk karbantartása biztosítja azt, hogy a rendszerekben tárolt adatok megfeleljenek a különböző felhasználói igényeknek.		

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

7.12 SG52 – Szerver üzemeltetés

Szolgáltatás definíciója	
Szolgáltatás azonosítója SG51	Szolgáltatás megnevezése Oracle 12c adatbázis szerver-üzemeltetés
Megbízó üzleti képviselője Burány Csaba	Geometria üzleti képviselője (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Megbízó operatív képviselője Molnár Gyula	Geometria operatív képviselője (a szerződéskötés előtt véglegesítendő)
Szolgáltatás leírása A szerver-üzemeltetési szolgáltatás az Oracle 12c központi adatbázisszerverre vonatkozik. A központi szerver kiesése esetén az átállás tartalék eszközre, valamint a tartalék szerver biztosítása nem a Geometria felelőssége, mindkettőről az ügyfél gondoskodik saját hatáskörén belül. A szolgáltatás a következő tevékenységeket foglalja magában:	
Telepítés	Az adatbázis szerver visszaállítása, valamint az Oracle 12c RDBMS karbantartása, telepítése Oracle verzió-frissítés esetén. A telepítésnek nem része a szerverek WINDOWS operációs rendszerének telepítése és karbantartása.
Incidenskezelés	Az adatbázis szerver üzemeltetése során bekövetkezett üzemzavarok (incidensek) elhárítása, megszüntetése ideiglenes, vagy végleges megoldással. Ha az adatbázis szerver üzemeltetése során olyan probléma merül fel, amelynek megoldása nem tartozik jelen keretszerződés tárgyi hatálya alá tartozó üzemeltetési szolgáltatásba (pl. hardver, periféria, hálózat, vagy alkalmazásfuttató környezetoperációs rendszer hibája), akkor a hiba valószínűsíthető forrását a Megbízott diagnosztizálja és javaslatot ad a probléma elhárítására.
Problémakezelés	A szerver üzemeltetése során bekövetkezett problémák elemzése, a probléma forrásának és megoldásának meghatározása. Ha olyan probléma merül fel, amelynek megoldása nem tartozik jelen keretszerződés tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásokba, pl. hardver, periféria, hálózat, vagy alkalmazásfuttató környezet operációs rendszer hibája, akkor a hiba valószínűsíthető forrását a Megbízott diagnosztizálja és javaslatot ad a probléma elhárítására.
Rendszer-felügyelet	Az adatbázis szerver rendszer-felügyeletének (rendszer-paraméterek, szerviz-programok ellenőrzésének és beállításának) biztosítása. A rendszerek állapotát leíró log file-ok helye: fvrt-geot c:\SYSTEM_CHECKS\LIVE\LOGS, file név struktúra: SYSTEM_CHK_ééééhnn_óóppmm.log ahol a dátum és az idő az állapot lekérdezésének dátuma illetve ideje.
Mentés, archiválás	Az adatbázis mentése az Oracle RMAN segédprogrammal történik lokális meghajtóra. A mentés hosszútávú megőrzését a Megbízó biztosítja. Az operációs rendszer szintű mentésről a Megbízó gondoskodik.
Szolgáltatás terjedelme Éles környezet	

Ügyfél elégedettség				
Paraméter	Mérés módja	Kiváló	Elvárt	Nem

Ügyfél elégedettség				
				megfelelő
Ügyfél elégedettség	Kérdőív	> 4,5	3,5 – 4,5	< 3,5

3. számú melléklet: Digitális alaptérképek és a közterület adatbázis karbantartása

1 Digitális alaptérképek és a közterület adatbázis karbantartása

1.1 Az alaptérkép karbantartás tárgya

A VÍZMŰVEK fővárosi és vidéki szolgáltatási területeire kiterjedő 1:2000-es méretarányú digitális alaptérkép és a hozzá tartozó közterület adatbázis karbantartása. A jelen keretszerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárás megindításának napján a következő települések tartoznak bele:

- Biatorbágy
- Budapest
- Budakeszi
- Budaörs
- Csepel sziget (külterület egy része)
- Csömör (részben)
- Dunabogdány
- Dunakeszi (részben)
- Ercsi
- Érd (részben)
- Gyál (részben)
- Halásztelek
- Kisoroszi
- Kistarcsa
- Pócsmegyer (Surány is)
- Ráckeve (külterület egy része)
- Százhalombatta
- Szentendrei sziget (külterület)
- Szigetcsép (részben)
- Szigethalom
- Szigetmonostor (Horány is)
- Szigetszentmiklós (Lakihegy is)
- Szigetújfalu (részben)
- Tahitófalu (részben)
- Tököl

A VÍZMŰVEK szolgáltatási területére eső 1:500 méretarányú alaptérképi feliratok karbantartása.

1.2 GEOMETRIA feladatai

A VÍZMŰVEK szolgáltatási területére eső 1:2000 alaptérképek és közterület adatbázis karbantartása:

A GEOMETRIA feladata az alaptérképen, illetve a közterület adatbázisban bekövetkező változások átvezetése.

A fenti változásvezetés alapja a GEOMETRIA által elkészített, DVD-re archivált és 2017 áprilisában a Megbízónak átadott alaptérkép és közterület adatbázis.

A Keretszerződés terhére kibocsátott egyedi megrendelések érvényességi ideje alatt bekövetkező változások átvezetéséhez szükséges munkarészeket a Megbízó témafelelősei szolgáltatják.

A GEOMETRIA a földhivataloktól beszerzett, a Megbízó által szolgáltatott munkarészekhez kapcsolódó alapadatokat minősíti és bedolgozza azokat az alaptérképbe.

A GEOMETRIA az alaptérképi változásokat a kézhezvételtől számított 30 napon belül átvezeti és az átvezetésről jegyzőkönyvet készít, amelyben rögzíti a beérkezés és az átvezetés időpontját, valamint az átvezetés szempontjából lényeges műszaki információkat. A VÍZMŰVEK által sürgősségi jelzéssel ellátott megbízásokat a GEOMETRIA a kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül átvezeti a digitális közterület adatbázison, és a változásokat leszállítja a Megbízónak.

A GEOMETRIA az aktualizált M 1:2000-es alaptérképeket és közterületi adatállományt havonta egyszer DVD-re archiválja és átadja azokat a Megbízó témafelelősének. Az átadott DVD tartalmazza a teljes adatbázist a Megbízó által rögzített formátumban és előírt módon szegmentálva, a Műszaki mellékletben leírtaknak megfelelően.

1.3 Megbízó feladatai

A Megbízó szakemberei biztosításával részt vesz a tárgyban meghatározott feladatok koordinálásában és végrehajtásában.

A VÍZMŰVEK szolgáltatási területén lévő alaptérképekben bekövetkezett változások munkarészeit a Megbízó összegyűjti, és rendezett formában átadja a GEOMETRIA részére. A változások munkarészei a következők lehetnek:

- Önkormányzati határozat másolata
- Önkormányzati térképmásolat (helyszínrajz)
- Földhivatali térképmásolat
- Földhivatali térrajz/vázrajz másolata
- Egyéb hivatalos okirat másolata (pl. építési engedély)
- Egyéb szakági vázrajzok, tervrajzok másolata
- Rendszerből nyomtatott (vagy elektronikusan kivágott) térképrészlet
- Írásos bejelentés, amely alapján beazonosítható az adott cím és a kért változás

Az egységáras szolgáltatások körében a „Házzszámok, közterület nevek és közterület szakaszok változásainak egyedi átvezetése és helyrajzi számok módosítása” megnevezés alatt szereplő feladat tekintetében az elszámolás alapját a számlázási időszakra vonatkozóan a Megbízó által leadott változási kérelmek alapján a GEOMETRIA által teljesített módosítások képezik. A változások a következők lehetnek:

	Insert	Update	Delete
Közterület név	X	X	X
Közterület szakasz	X	X	X
Házzszám	X	X	X
Helyrajzi szám		X	X

A feladat magában foglalja

- a változási kérelem kivizsgálását és elbírálását,
- a szükséges információk beszerzését,
- az adott objektum beazonosítását,
- a megfelelő digitális állományok megnyitását,
- címre keresést,
- a grafikus komponens módosítását és
- az adatbázis rekord postázását.

Az egységáras szolgáltatások körében az „Új földrészletek és helyrajzi számok egyedi létrehozása” megnevezés alatt szereplő feladat tekintetében az elszámolás alapját a számlázási időszakra vonatkozóan a Megbízó által leadott új földrészlet létrehozási kérelmek alapján a Megbízott által teljesített módosítások képezik. A feladat magában foglalja:

- a változási kérelem kivizsgálását és elbírálását,
- a szükséges információk beszerzését,
- a referencia anyag szkennelését és transzformálását,
- a megfelelő digitális állományok megnyitását,
- a földrészletek digitalizálását, poligonizálását és adatbázisba történő betöltését,
- a helyrajzi számok grafikus komponenseinek lehelyezését és
- az adatbázis rekord postázását.

Az egységáras szolgáltatások körében a „Körterület adatbázist nem érintő síkrajzi változások átvezetése az M=1:2000 térképeken” megnevezés alatt szereplő feladat tekintetében az elszámolás alapját a két átadás között a változások által érintett települések, illetve Budapesten a változások által érintett kerületek száma, azaz a megváltozott grafikus állományok száma képezi.

Az egységáras szolgáltatások körében az „M=1:500 térképi feliratok karbantartása, átadása” megnevezés alatt szereplő feladat tekintetében az elszámolás alapját az adott elszámolási időszakban a változások által érintett 1:500 méretarányú térképi feliratok száma jelenti, a következők szerint:

	Insert	Update	Delete
Közterület név felirat	X	X	X
Házszám felirat	X	X	X
Helyrajzi szám felirat	X	X	X

Az egységáras szolgáltatások körében a „Bontási tilalmak karbantartása” megnevezés alatt szereplő feladat tekintetében az elszámolás alapját az adott elszámolási időszakban a bontási tilalmak száma jelenti.

Az egységáras szolgáltatások körében az „Alaptérkép és közterületi adatbázis belterületi és zártkerti karbantartása” és az „Alaptérkép és közterület adatbázis külterületi karbantartása” megnevezések alatt szereplő feladatok tekintetében az elszámolás alapját az adott elszámolási időszakban karbantartott települések területe jelenti.

ALAPTÉRKÉP KARBANTARTÁS – MŰSZAKI MELLÉKLET

ÁLLOMÁNYOK

1 VÍZMŰVEK 1:2000

A VÍZMŰVEK szolgáltatási területét lefedő M 1:2000-es méretarányú alaptérkép és közterület adatbázis szegmensenként kétféle grafikus állományból és a közterületekhez tartozó alfanumerikus adatállományból áll. A közterület adatbázis felépítése megfelel a GEOMETRIA által kidolgozott **Közterület Adatbázis Karbantartó Rendszer (KOZTER2.0) – Logikai rendszerterv v1.1** dokumentumban szereplő adatmodellnek. A két grafikus állomány tartalma az alábbi:

- Az első grafikus állomány a közterület adatbázisból leképezhető (generálható) közterület szakasz, házszám, helyrajzi szám és földrészlet-határ elemeket tartalmazza (xxx_grf.dgn és az ennek megfelelő xxx_grf.chx nevű fájl) a *Megbízó* által előírt formában. Ez a VÍZMŰVEK esetén azt jelenti, hogy a grafikus állományok megfelelnek a MIR 5 változat által támasztott követelményeknek.
- A második grafikus állomány egyrészt az első grafikus állományban nem szereplő alaptérképi elemeket (épületek, feliratok, vízrajz, vasút, stb.), valamint a nem hivatalos (ellenőrizetlen) és ezért a közterület adatbázisba nem kerülő házszám, helyrajzi szám és földrészlet-határ elemeket, illetve a külterületeket lefedő, a közterület adatbázisban nem szereplő elemeket tartalmazza (xxx_alp.dgn és az ennek megfelelő xxx_alp.chx nevű fájl).

A GEOMETRIA az M 1:2000-es méretarányú alaptérképek grafikus állományait szegmentálva adja át, a grafikus állományok (xxx_alp.dgn és xxx_grf.dgn valamint az ezeknek megfelelő chx fájlok) települések (illetve Budapesten kerületek) szerint kerülnek feldarabolásra, az „xxx” azonosító az adott település (kerület) körzet-azonosítója. A körzet-azonosítót a KORZNEV adattábla definiálja, amelyek értéke rögzített, nem módosítható. Az alfa-numerikus adatbázis szegmentálatlan, a *Megbízó* szolgáltatási területét lefedő teljes Oracle DMP és (vagy) speciális ASCII formátumú állományból áll.

2 VÍZMŰVEK 1:500 alaptérképi feliratok

Az M 1:500 térképi feliratok állományai a méretarányuknak megfelelő sűrűségű és méretű feliratokat tartalmazzák. A fájlok EOTR 1:500-as szelvény méretben készülnek <szelvényszám>_kgrf.k05 és <szelvényszám>_kgrf.chx névvel, ahol a szelvényszám a hivatalos EOTR 500-as megnevezést jelenti.

A KARBANTARTÁS MENETE

3 VÍZMŰVEK 1:2000

A VÍZMŰVEK munkahelyein összegyűjtött alaptérképi és közterület adatbázis változásokat a *Megbízó* témafelelőse átadja a GEOMETRIA témafelelősének. A bejövő adatok az alaptérképen található meglévő objektumok változásairól, illetve új objektumok felviteléről adnak információt. Minden bejövő adat az *Alaptérkép Karbantartási Adatlapon* (A04-DP-600X) dokumentálásra kerül.

A bejövő adatokat a GEOMETRIA megvizsgálja és minősíti, s a minősítésnek megfelelően nyilvántartja és feldolgozza:

- azokat az adatokat, amelyek nem részei az M 1:2000-es méretarányú alaptérképnek, illetve a közterület adatbázisnak, nem vezeti át,
- azokat az adatokat, amelyek az M 1:2000-es alaptérképi elemekhez tartoznak, vagy a közterület adatbázis részei ugyan, de nem felelnek meg a pontossági követelményeknek (nem földhivatali, önkormányzati adat, vagy nincs megfelelő dokumentáció), az xxx_alp.dgn grafikus állományban vezeti át,
- azokat az adatokat, amelyek a közterület adatbázis részei (helyrajzi számok, házszámok, közterület szakaszok, földrészlet-határok) és megfelelnek a pontossági követelményeknek (földhivatali, önkormányzati adat, vagy helyszíni felmérés, pontos kiviteli terv, ill. leszámolási dokumentáció áll rendelkezésre), a közterület adatbázisban vezeti át, és az új xxx_grf.dgn grafikus állományokat újra előállítja.
- Amennyiben a bejövő adatok tartalma vagy minősége indokolja, a GEOMETRIA visszautalja az adatokat a *Megbízónak* és ezt az *Alaptérkép Karbantartási Adatlapon* is jelzi.

A GEOMETRIA az *Alaptérkép Karbantartási Adatlapon* a státusz mezőben a következő jelöléseket alkalmazza:

- Á – Átvezetve
- F – Folyamatban
- V – Visszautalva

Házszámváltozás esetén a GEOMETRIA megvizsgálja az érintett házszámok környezetét is. Amennyiben ellentmondás tapasztalható az új és a meglévő házszámok között, a GEOMETRIA a teljes utcára végzi el az adatgyűjtést.

A GEOMETRIA témafelelőse a karbantartott teljes közterület adatbázist és az alaptérképi grafikus állományokat havonta egyszer, 1-1 példány DVD-n átadja a *Megbízó* témafelelősének. Minden átadás tartalmazza a *Megbízó* által üzemeltetett műszaki informatikai rendszereknek megfelelő szegmentálásban az aktuális alaptérképet és adatbázist, valamint egy, a teljes adatbázist tartalmazó mentést. Az átadott állományokról átadás-átvételi jegyzőkönyv készül.

4 VÍZMŰVEK 1:500 alaptérképi feliratok

1. A M 1:500 ábrázolási módban elkészült alaptérképi feliratok (házszám, helyrajzi szám, közterület név) szállítása M 1:2000 ábrázolási móddal együtt történik. A két ábrázolási mód adattartalma egymásnak megfelel, csak a feliratok méretében, elhelyezésében és – a közterület név feliratok esetében – előfordulásuk számosságában.

4. számú melléklet: A Megbízott ajánlata – árrészletező

EGYEDI MEGRENDELÉS MINTA

amely létrejött egyrészről a **Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Fővárosi Vízművek Zrt.)** (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 23-27.; Cg.01-10-042451; adószáma: 10898824-2-44; képviseli: a mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott értékhatár szerint) mint **Megbízó**

(gazdálkodó szervezettel kötendő szerződés esetén) másrészről a(z) (székhelye: ...; Cg.: ...; adószáma: ...; képviseli: ...) mint **Megbízott** között, alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint:

1./ A megrendelés tárgya:

Felek megállapítják, hogy közöttük 2018. napján, „MIR/Mirtusz rendszer üzemeltetési, karbantartási és fejlesztési feladatai” tárgyban keretszerződés jött létre (SAP azonosító száma:). Felek a nevezett keretszerződés alapján az alábbiakban állapodnak meg.

..... (szolgáltatás és/vagy a szállítandó termékek (szoftverek) megnevezése, mennyisége)

A Kivitelezési Szolgáltatás részletes leírását tartalmazó Műszaki tervet jelen egyedi megrendelés 1. számú melléklete tartalmazza.

2./ Teljesítés és annak határideje

A feladat kezdési időpontja:

.....

Befejezési véghatáridő:

.....

Szükség esetén: A feladat teljesítésének részletes ütemterve:

.....

Megbízó részteljesítést nem fogad el. /

Megbízó részteljesítést nem fogad el, de vállalási ár egyes részleteinek kiegyenlítését az áfatörvény 57. § szerint az alábbi feladatok elérése esetén vállalja:

Ellátott feladat	Elszámolható időráfordítás (óra)	A teljesítés határideje (év-hónap-nap)	Számla összege (Ft)

Megbízó részteljesítést elfogad az alábbiak szerint:

Részteljesítés tartalma	Elszámolható időráfordítás (óra)	A teljesítés határideje (év-hónap-nap)	Számla összege Ft)

(a megfelelőt kell a szövegben hagyni)

Megbízó előleget nem fizet.

Megbízott előteljesítésre jogosult./ Megbízott előteljesítésre kizárólag Megbízó előzetes jóváhagyása esetén jogosult. (a megfelelő részt kell a szövegben hagyni)

3./ A teljesítés helye

.....

Amennyiben az egyedi megrendelés tárgya szerinti feladat elvégzése oktatást is magában foglal: A Kivitelezési Szolgáltatáshoz kapcsolódó Oktatás ideje és helye:

Az oktatás tárgyi feltételeinek biztosítása:

4./ Az egyedi megrendelés ellenértéke

A feladat ellátására elszámolható teljesítési mennyiség:

Nettó megbízási díj, amely a keretszerződés szerinti alábbi díjak és a fentiekben meghatározott mennyiség alapján áll össze:

Ellátandó feladat megnevezése	Keretszerződés szerinti díj (nettó Ft/hó, ill. nettó Ft/nap, ill. nettó Ft/egység)	A feladat ellátásának elszámolható időigénye, ill. mennyisége (nap, ill. egység)	Megbízási (szolgáltatási) díj (nettó Ft)
Összesen:			

5./ Témavezető

A Megbízó részéről kijelölt témavezető neve és elérhetősége:

A Megbízott részéről kijelölt témavezető neve és elérhetősége:

6./ Záró rendelkezések

Felek megállapodnak abban, hogy a jelen megrendelésben nem szabályozott kérdésekben az 1./ pontban körülírt keretszerződés rendelkezései az irányadóak, jelen megrendelés a hivatkozott keretszerződés elválaszthatatlan része, azzal együtt érvényes.

7./ Egyéb feltételek, eltérések

(minden olyan rendelkezés, amelyre az adott keretszerződés utal, hogy az egyedi megrendelésben kell róla rendelkezni)

Felek jelen megrendelést elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt, az aláírásra jogosultak – aláírási joguk igazolását követően – helybenhagyólag aláírták.

Budapest,

.....
Fővárosi Vízművek Zrt.

képviseli:
Megbízó

.....
képviselettel:
Megbízott

Melléklet:

- 1. sz. melléklet: Műszaki terv

Az FV ZRt.-nél rendszeresített üzemeltetői, biztonsági követelmények a Társaság informatikai rendszerein futó alkalmazásokkal szemben

(2015. február 16-tól hatályos szabályok)

Társaságra vonatkozó törvényi szabályozások valamint az érvényes belső szabályozások alapvetően a társaság alapfeladatának ellátását biztosítják.

A legfontosabb ilyen belső szabályzat az Informatikai Biztonsági Szabályzat (IBSZ), amelynek értelmében az alkalmazott rendszerek, s elemeik megkövetelt biztonsági szint minimumához szükséges szabályok a következők:

1. A felhasználók csak a szükséges, és az adott feladat elvégzéséhez szükséges - minimálisan elégséges jogosultságokkal rendelkezhetnek (futtathatják a programjaikat).

2. A társaság informatikai hálózatához tilos csatlakoztatni „idegen eszközt”!

A fejlesztés, tesztelés időszakára sem csatlakoztatható külső szoftvert tartalmazó eszköz, berendezés, számítógép az FV Zrt. hálózatához.

3. Szerveren futó program csak szerviz üzemmódban, „System”-ként futtatva működhet. (Különösen indokolt esetben AD felhasználóként is lehet futtatni, de csak olyan userként, amelynek nincs interaktív logon lehetősége, valamint minimalizált jogokkal rendelkezik).

Az üzemeltetési és az adatgazdai funkcióknak szétválaszthatóaknak kell lenni.

Az esetlegesen szükséges szervizindítás, leállítás applettel, vagy speciális alkalmazással oldható meg a felhasználó nevében.

4. Az alkalmazásnak önmagát kell menedzselnie a rendelkezésre álló erőforrásokat figyelembe véve, külön operátori beavatkozás nélkül (TEMP, log stb erőforrás).

Az alkalmazás log fájljainak darab, vagy elfoglalt tárhely korlátokkal kell automatizáltan rendelkezni (paraméterezhetően).

5. A „log” fájl formátumának vagy szabványos, vagy rögzített struktúrájának kell lenni.

Ajánlott a „Standard Syslog Log File Format” ([RFC 5424](#) vagy [W3C Internet standards](#)).

A fejlesztés és a próbaüzem után követelmény, hogy a rendszer, vagy alkalmazás - „Alkalmazás” log-ba írjon. Adott esetben egy másik rendszermanagement eszköz számára (pl.:SYSlog).

6. Társaságunknak központi címtáras környezete van, naprakészen a kiadott javítócsomagokkal frissítve. Jogosultság és egyéb személyhez, géphez, vagy más erőforráshoz köthető hozzáférést csak csoportokon keresztül lehet és kell megvalósítani!

7. A program működéséhez esetlegesen szükséges felhasználó jelszava nem lehet olvasható (clear text) **formában tárolva semmilyen módon** (vagy egyéb adatbázis mező, fájl).

A rendszer ~ program működtetéshez csak a szükséges és a minimálisan elégséges jogok engedélyezhetők.

8. Fejlesztéskor a programokban nem lehet eltárolni a működéshez szükséges hostnevet, IP címet, felhasználói nevet (beégetett útvonalak). Ezeket kötelezően paraméter file-ban kell tárolni.

9. A fejlesztett programnak minden lehetséges módon ellenőrizni kell a bejövő és kimenő adatok minőségét (ez amennyiben megoldható, nem csak szintaktikai, hanem szemantikai ellenőrzés is). Nem elfogadható az a program, amely adathiány, hibás érték, vagy egyéb adattal összefüggő ok miatt nem jelez az üzemeltetőnek, s így egy rendszer részeként ellehetetleníti a saját, vagy más gyártó által készített szolgáltatások (a társaság informatikai rendszereinek) működését.

10. A használt jelszónak erősnek kell lennie! Tartalmaznia kell kis és nagybetűt, valamint számot vagy speciális karaktert. A jelszó nem lehet rövidebb, mint 8 karakter. A rendszerben használt jelszavakat dokumentáltan kell átadni és tárolni, valamint a rendszert fel kell készíteni szükség szerinti jelszóváltoztatásra. Nem lehet alapértelmezett (default) jelszavakat megtartani, minden esetben meg kell változtatni azokat és dokumentáltan átadni az üzemeltetőnek (a lehetőség szerint megosztott jelszóhasználatot kell alkalmazni).

A rendszereinkbe a **bejelentkezés, azonosítással – amely csoporttagság alapú - és érvényesség ellenőrzéssel, szabályozottan történik.**

11. Adatmozgatás, adatszolgáltatás esetében adatátvitel, csak a társaság felé történhet! Adatbázist elvinni tilos a társaságtól!

Amennyiben ez elkerülhetetlen – a szenzitív mezőtartalmakat keverni, vagy cserélni kell! Ezt a mindenkor Informatikai Biztonsági Felügyelőnek (vagy helyettesének) jóvá kell hagynia!

12. A %SystemDrive%-re (c:\) nincs írási joga a felhasználónak. Helyette ajánlott a munkavégzésre a %TEMP% könyvtár használata, amely a környezeti változóban bármely gépen megtalálható. **A felhasználó csak a registry HKEY_CURRENT_USER ágát írhatja.**

13. Kiemelt felhasználói és rendszergazdai jogot nem kaphat egyetlen felhasználó sem!

14. Az SQL szerveret használó alkalmazásnak védelmet kell biztosítani, az un. „SQL injection” támadással szemben! Továbbá az átadás időpontjában ismert, minden reális veszélyt jelenthető támadás ellen.

15. Minden program, rendszer, alkalmazás esetében társaságunk nyilatkozatot kér arra vonatkozóan a forgalmazótól, - szállítótól, készítőtől - hogy az átadott „termék” nem tartalmaz semmilyen ártó kódot, illetve jogsértő elemet, program részletet (megfelelőségi nyilatkozat).

16. Az új alkalmazások esetében, - ha adatbázis használat szükséges - vagy az MSSQL (legmagasabb vagy MS által támogatott up-to-date verziója), vagy Oracle 10 v. illetve nagyobb verziószámú, (esetleg ezek Express változataik - licence és erőforrás egyeztetés után) adatbázis kezelő szolgáltatást kell használni.

Egyéb adatbázis kezelőnek nevezett program egyedi vizsgálat tárgyát képezheti.

17. Az átadásra kerülő telepítő készlet elvárásaink szerint „.msi” formátumú és a kliens alkalmazás „silent” módban telepíthető.

18. Az átadásra kerülő dokumentációnak tartalmaznia kell:

1. Rendszerterv – leírás
2. Implementációs jegyzőkönyv
3. Üzemeltetési leírás
4. Felhasználói utasítás – kezelési leírás, melynek a hordozhatóság miatt html a formátuma.

19. Adatkommunikációt megvalósító alkalmazások, rendszerek kialakításakor már a tervezés időszakában egyeztetni kell az FV ZRt. IT üzemeltetés csoportjával, vagy annak jogosult képviselőivel (tűzfalat érintő, bejövő, kimenő fájl vagy egyéb forgalom, stb...) a későbbi problémák – viták elkerülése érdekében. Az egyeztetést követően a megállapodott megoldást dokumentálni kell!

20. Ugyanez vonatkozik az alkalmazás erőforrásigényeinek tisztázására is (lásd 16. pont).

A Társaságunknál preferált technológiák dotNET, SilverLight, SQL szerver + Reporting Services aktuális verziója.

21. Az intranetes, internetes alkalmazásoknak a társaság arculati elvárásainak is meg kell felelniük. Erről konkrét tájékoztatást az FV Zrt. részéről kijelölt kapcsolattartó ad.

A társaságnál rendszeresített internet böngésző a Microsoft Internet Explorer, melynek aktuális verziói, a Microsoft által támogatott verziók. A használatról konkrét tájékoztatást az FV Zrt. Informatikai Osztályának Üzemeltetési csoportja ad.

A verziók esetleges inkompatibilitása miatt csak kivételes esetben használ Társaságunk java alapú alkalmazást!

22. A fejlesztés megkezdése előtt az alkalmazás terveit a mindenkor Informatikai Biztonsági Felügyelőnek is jóvá kell hagynia.

23. Az alapvető biztonsági elvárásoknak minden körülmények között meg kell felelni, ilyenek:

- file share, sftp biztonságos használata, illetve ezen szolgáltatások szükségességének mérlegelése
- a fejlesztett alkalmazások és használt 3rd party technológiák folyamatos és naprakész patch-elése

24. A fejlesztések ideje alatt sem lehet a fent felsorolt elvárásoktól eltérni.

A szabályok megsértése a rendszerek használatából történő kizárást, ill. szerződésbontást eredményezheti.

7. számú melléklet: Egyéb feltételek:

Környezetvédelmi melléklet

Tervező/kivitelező/partner/bérlő (továbbiakban Vállalkozó) a Fővárosi Vízművek Zrt. (továbbiakban Megbízó) megbízásából végzett tevékenysége során köteles a tevékenységére vonatkozó környezetvédelmi, természetvédelmi és vízbázisvédelmi jogszabályokat maradéktalanul megismerni, azokat betartani, illetve azokat alvállalkozóival/közreműködőivel betartatni. Vállalkozó köteles a Megbízó Vállalati politikáját megismerni, munkája során az abban foglalt elveket követni.

Vállalkozó tevékenysége során - a vízbázisvédelmi előírások teljesítése mellett - a környezetre legkisebb kockázatot jelentő anyago(ka)t használja fel.

Vállalkozó és alvállalkozója a tevékenységük során keletkezett hulladékok tekintetében termelőnek minősülnek.

Vállalkozó feladata a saját, vagy alvállalkozója tevékenysége során keletkező hulladékok hatályos jogszabályoknak megfelelő gyűjtése, kezelése - ha a szerződés másképpen nem rendelkezik.

Vállalkozónak a hulladékok gyűjtésére saját munkahelyi gyűjtő edényzetről kell gondoskodnia. Külön írásos megállapodás esetén Vállalkozó a Megbízó szelektív hulladékgyűjtési előírásait betartva, kihelyezett munkahelyi gyűjtőt használhatja. Amennyiben Vállalkozó Megbízó hulladékgyűjtő edényeit használja, köteles a Megbízó telephelyein bevezetett szelektív hulladékgyűjtési rend szerint eljárni, a hulladékokat hulladék fajtánként (papír, műanyag palack, fém italos doboz, használt elem, hulladék világítóttest, elektronikai hulladék, gumihulladék, használt nyomtató patron/toner, kommunális hulladék, stb.) a megfelelő gyűjtőedényekben elhelyezni.

Vállalkozó saját vagy alvállalkozója tevékenysége során keletkező minden hulladékról adatot szolgáltat Megbízó részére. Az adatszolgáltatás tartalmazza a keletkezett hulladékokat hulladék azonosító kódok szerint, a keletkezett mennyiséget hulladék fajtánként, valamint a hulladékok kezelésének kódját. Vállalkozó köteles a tevékenysége során keletkező hulladék elszállítását vagy elszállíttatását követő szabályos kezelést, vagy érvényes hatósági engedéllyel rendelkező kezelőnek történő átadást igazoló dokumentumok, mérlegjegyek, egyéb bizonylatok másolatát legkésőbb a számla benyújtásával egy időben Megbízó részére átadni.

Vállalkozó hulladékszállításról, -kezelésről szóló számlát csak az igazoló dokumentumokkal együtt nyújthat be Megbízónak.

Vállalkozó saját vagy alvállalkozója tevékenysége során keletkező veszélyes hulladékokat köteles az előírásoknak megfelelően arra jogosult, az adott veszélyes hulladékra vonatkozóan érvényes hatósági engedéllyel rendelkező szállítóval elszállíttatni, valamint érvényes hatósági engedéllyel rendelkező kezelőnek átadni. A veszélyes hulladékokat környezetszennyezést kizáró módon zárt, fedett helyen, feliratozva, hulladék azonosító kód feltüntetésével, fajtánként elkülönítve kell gyűjteni. Amennyiben nincs mód a fedett helyen való gyűjtésre, úgy a hulladékokat a gyűjtőedényzetekkel és kármentő eszközökkel együtt le kell fedni úgy, hogy az a csapadékvízzel való érintkezést kizárja. Vállalkozó köteles a veszélyes hulladék elszállításáról és ártalmatlanításáról szóló igazolást legkésőbb a számla benyújtásával egy időben Megbízónak átadni.

A veszélyes anyagokat, a vonatkozó előírásoknak megfelelő módon kell tárolni és használni. Amennyiben Vállalkozó olyan tevékenységet folytat, amely során veszélyes anyag használata szükséges, illetve nem zárható ki veszélyes hulladék keletkezése, az esetleges károk azonnali elhárítása érdekében Vállalkozó köteles a helyszínen kármentesítő anyagokat tartani. Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy a tevékenységhez használt veszélyes anyagok, készítmények hatályos előírásoknak megfelelő biztonságtechnikai adatlapja biztosítva legyen, valamint, hogy annak tartalmát és egyéb a veszélyes anyaggal kapcsolatos és a munkavégzés szempontjából lényeges adatot az érintett (az anyagot használó vagy azzal valóban vagy potenciálisan érintkezésbe kerülő) személyek megismerjék.

Gondoskodni kell arról, hogy szennyező anyag csapadékvíz csatornába, víznyelő aknába, árokba, vagy szikkasztó aknába ne kerüljön, vállalkozó a tőle elvárható módon köteles mindent elkövetni annak érdekében, hogy a környezetszennyező anyagok bejutását megakadályozza.

Vállalkozó köteles mindent elkövetni a zaj- és rezgés hatás csökkentése érdekében, illetve szükség esetén ideiglenes határérték túllépési engedélyt beszerezni.

Vállalkozó az általa okozott környezetvédelmi károkat azonnal kezelni köteles (pl. olajfolyás felitatása és a szennyezett kármentő anyagok veszélyes hulladékként való kezelése). Vállalkozó az általa és/vagy alvállalkozói/közreműködői által okozott környezetvédelmi károkért teljes mértékben felelős. Vállalkozó tevékenységét köteles úgy végezni, hogy az ingatlanon kár ne keletkezzen. Amennyiben Vállalkozó tevékenységéből adódóan környezeti kár keletkezik, azt Vállalkozó köteles saját költségén megszüntetni, illetve a környezeti tényfeltárás és kármentesítés költségeit megtéríteni.

Vállalkozónak a munka során az árvízi adottságokat figyelembe kell venni.

Védett természeti területen, illetve Natura 2000 területen végzett munkák esetében figyelembe kell venni a természetvédelmi jogszabályi előírásokat, különös tekintettel a természetvédelmi engedélyköteles tevékenységekre vonatkozóan.

Vállalkozó feladata az eredeti környezeti állapot, illetve növényzet helyreállítása.

Vállalkozó kijelenti, hogy a szükséges hatósági engedélyekkel rendelkezik, továbbá ha Vállalkozó alvállalkozót von be, úgy alvállalkozói a szükséges hatósági engedélyekkel rendelkeznek. Amennyiben Vállalkozó feladata tervezés, úgy köteles tervezői nyilatkozatot adni, melyben nyilatkozik, hogy a terv a hatályos vízbázisvédelmi és környezetvédelmi előírásoknak megfelelően készült. Amennyiben Vállalkozó gépeket, berendezéseket épít be Megbízó telephelyén, úgy a beépített gép, berendezés működésének meg kell felelnie a Megbízóra vonatkozó jogszabályi vagy hatósági környezetvédelmi követelményeknek (pl. zajkibocsátási határértékeknek).

Vállalkozó a munkavégzés során köteles minden környezetet érintő rendkívüli körülményről és káreseményről a Fővárosi Vízművek Zrt. Környezetvédelmi csoportját értesíteni (Kornyezetvedelem@vizmuvek.hu, Tel: 435-3962, 435-3948, 435-3961, 435-3992, 435-3738 fax: 435-3949). Vállalkozó, előzetes egyeztetés alapján köteles a Fővárosi Vízművek Zrt. Környezetvédelmi csoportjának munkatársait környezetvédelmi ellenőrzés céljából tevékenységi területén fogadni, velük együttműködni.

Vállalkozó szerződésben foglalt tevékenységére vonatkozó környezetvédelmi előírások tekintetében Vállalkozó kérésére a Fővárosi Vízművek Zrt. szerződésben megnevezett megbízottja/műszaki ellenőre, illetve a Környezetvédelmi csoport csoportvezetője ad tájékoztatást.

Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi melléklet

Tervező/kivitelező/partner/bérlő (továbbiakban Vállalkozó) a Fővárosi Vízművek Zrt. (továbbiakban Megbízó) megbízásából végzett tevékenysége során köteles a tevékenységére vonatkozó hatályos, munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi jogszabályokat és a Magyar Szabványügyi Testület által kiadott hatályos szabványokat (szabvány esetén megegyező biztonsági szintet megvalósítani), technológiai leírásokat, egyéb kezelési utasításokat maradéktalanul megismerni, azokat betartani illetve azokat alvállalkozóival/közreműködőivel betartatni. Vállalkozó köteles a Megbízó munkavédelmi és tűzvédelmi szabályzatát megismerni, munkája során az abban foglalt elveket követni.

Tervezés esetén:

Tervek készítése során Vállalkozó köteles figyelembe venni a tárgyi munkával kapcsolatos, munkavédelmet, munkaegészségügyet és tűzvédelmet érintő hatályos jogszabályi előírásokat, illetve ajánlasként a Magyar Szabványügyi Testület által kiadott hatályos szabványokat.

Tervező a szerződés aláírásával kijelenti, hogy az előzőekben meghatározott előírásokat maradéktalanul betartja és betartatja.

Vállalkozó a szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. a szükséges információkat megadta részére és tájékoztatta a tárgyi munkával kapcsolatban az összes, kivitelezési munkákat érintő, helyspecifikus, munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi kockázatot jelentő körülményről.

Vállalkozó köteles fentieket és az ártalmak veszélyek Ellen való védekezés módját a Biztonsági és Egészségvédelmi Tervben és a kiviteli terv Tűzvédelmi tervfejezetében feltüntetni.

Vállalkozó az építmények építészeti-műszaki tervezése során külön megbízás nélkül köteles elkészíteni (elkészíttetni) a 4/2002. (II.20.) SzCsM-EüM rendeletben meghatározottak szerinti Biztonsági és Egészségvédelmi Tervre vonatkozó tervet, továbbá az 54/2014. (XII.5.) BM rendeletben meghatározottak szerinti Tűzvédelmi tervfejezetet.

Kivitelezés során:

Több, különböző munkáltató által foglalkoztatott munkavállaló egyidejű tevékenysége esetén jelen szerződés mellékletében Vállalkozó és Megbízó közösen köteles meghatározni a munkák koordinálásáért felelős munkáltatót.

Vállalkozó köteles a hatályos jogszabályokban meghatározott tevékenységek során biztonsági és egészségvédelmi koordinátort foglalkoztatni.

Vállalkozó tudomásul veszi és a szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a kiviteli munkákhoz kapcsolódó, a hatályos jogszabályok szerint bejelentett, megfelelő szakképzettséggel, szakvizsgával, foglalkozás-egészségügyi orvosi alkalmassággal, illetve az azt igazoló dokumentumokkal, továbbá munkavédelmi és tűzvédelmi oktatásban részesült, munkáltatói utasítással rendelkező munkavállalókat, vállalkozókat foglalkoztathat.

Vállalkozó a kivitelezési munkákra vonatkozóan érvényes kockázatelemzést köteles készíteni és az abban foglaltak köteles az érintettek tudomására hozni.

Az építési kivitelezések során Vállalkozó köteles a hatályos jogszabályokban előírt építési naplót folyamatosan vezetni és azt a munkavégzés helyszínén tartani.

Azokban a létesítményekben, helyiségekben, melyeket a Fővárosi Vízművek Zrt. beszállási engedély-köteles térnek minősít, bármilyen tevékenység csak a vonatkozó előírások szerint kiállított beszállási engedély birtokában végezhető. Ezen létesítményekbe, helyiségekbe csak beszállási engedély birtokában szabad belépni, munkát végezni. Vállalkozó a szerződés aláírásával elismeri, hogy a témában kiadott vezérigazgatói utasítás vonatkozó rendelkezéseit a Fővárosi Vízművek Zrt. vele ismertette.

Azoknál a munkatevékenységeknél, amelyek tűzveszélyt jelentenek, alkalomszerű tűzveszélyes tevékenység végzésére szóló engedélyt kell kiadnia Vállalkozónak, melyet a Megbízó képviselőjére jogosult munkavállalóval ki kell egészítenie a helyi követelményekkel, illetve ellen kell vele jegyeztetni.

Eltérő, írásos megállapodás kivételével minden, tűz és/vagy robbanásveszélyes tevékenység megkezdése előtt a kivitelezőnek kötelessége minden, a tűz és/vagy robbanásveszély elkerülésére szolgáló feladatot elvégeznie, intézkedést meghoznia, vagy kérelmeznie, illetve a szükséges tűzoltó, veszély elhárító eszközöket biztosítani és készenlétben tartania, továbbá a szükséges hatósági bejelentéseket megtennie.

Minden egyéb munkaterületen, csak a Fővárosi Vízművek Zrt. engedélyével, illetve ha szükséges (pl. klórozók, hipózók, nagyfeszültségű kapcsolóterek), a Fővárosi Vízművek Zrt. által biztosított kísérő jelenlétében lehet bármilyen munkavégzést folytatni.

Vállalkozó csak olyan gépet, berendezést, egyéni védőeszközt, vegyi anyagot használhat fel, amelyek a jogszabályi előírásoknak megfelelő dokumentációkkal rendelkezik (gépkönyv, kezelési-használati utasítás, megfelelőségi tanúsítvány, üzembe-helyezési engedély, biztonsági adatlap, törzskönyv, stb.), az eszközök, anyagok, azok csomagolása ép, sérülésmentes, és nem okoznak közvetlen baleset-, vagy tűzveszélyt. Vállalkozó ezeknek a dokumentációknak a tartalmát az eszközöket, anyagokat használókkal igazolható módon köteles ismertetni.

Vállalkozó köteles az elsősegély-nyújtási, tisztálkodási, öltözködési, pihenési-melegedési, étkezési, dohányzási lehetőségek biztosításáról gondoskodni, és arról megfelelő tájékoztatást adni.

A kivitelezés során Vállalkozónak gondoskodni kell az érintett terület szakszerű elkerítéséről, elhatárolásáról, illetéktelenek bejutásának megakadályozásáról. Továbbá ha szükséges, köteles gondoskodni a fizikai paraméterek (pl. mérgező, robbanás/tűzveszélyes gázok-gőzök) műszeres méréséről.

A Fővárosi Vízművek Zrt. a kivitelezés során jogosult munkavédelmi és tűzvédelmi szemlélet, bejárást tartani, és ennek tényét eredményét az építési naplóban rögzíteni. A Vállalkozó (megbízott) köteles ebben közreműködni.

Bármilyen munkabiztonságot, vagy tűzvédelmet érintő rendellenesség esetén Vállalkozó köteles haladéktalanul értesíteni a Fővárosi Vízművek Zrt-t, érintettség esetén a tervezőt, és ha szükséges, köteles haladéktalanul gondoskodni a munkavégzés felfüggesztéséről.

A hely-specifikus munkavédelmi- és tűzvédelmi oktatás megtartásához a Vállalkozó képviselőjét a Fővárosi Vízművek Zrt. képviselője ellátja a szükséges vonatkozó információkkal. Ennek tényét az építési naplóba be kell vezetni.

Ingtatlan (ingatlanrész) bérlése során:

Bármilyen, a bérelt terület tűzvédelmi helyzetére kiható változtatási, vagy munkavégzési igény, vagy az eredeti rendeltetéstől eltérő rendeltetésre való használat, tevékenység végzésének terve esetén arról köteles írásban tájékoztatni a Fővárosi Vízművek Zrt. Ingatlanguzgatási osztály illetékes kapcsolattartóját, és a Munka- és tűzvédelmi csoportot annak megvalósulása előtt, és köteles figyelembe venni azok észrevételeit, vagy tiltását.

Minden idegen gazdálkodó szervezet által végzett tevékenység esetén:

A szerződésben vállalt munka elvégzésével összefüggésben bekövetkező munkabaleset, vagy tüzeset tényét Vállalkozó köteles haladéktalanul jelenteni a Fővárosi Vízművek Zrt. munkavédelmi csoportvezetőjének.

Munkavédelmi csoportvezető: Tömöri Miklós 06-30-748-8425

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi szabályok betartását és betartatását a Fővárosi Vízművek Zrt. kérésére tudnia kell igazolni, és az ezzel kapcsolatos valamennyi dokumentációt a Fővárosi Vízművek Zrt. kérésére át kell adnia.

Bármely munkaterületre, amelynél nem történt meg építési napló szerint a munkaterület átvétele oda csak a Fővárosi Vízművek Zrt. által kijelölt helyi kísérelvel lehet bemenni, ott tartózkodni és munkát végezni.

A kísérel utasításait minden esetben figyelembe kell venni, csak az általa engedélyezett Megbízó tulajdonát képező, vagy kezelésében levő berendezéseket, eszközöket, anyagokat lehet érinteni, használni, kezelni.

Ivóvíz-biztonsági követelmények

Tervező/kivitelező/partner/bérlő (továbbiakban Vállalkozó) a Fővárosi Vízművek Zrt. (továbbiakban Megbízó) területén végzett tevékenysége során alkalmazott/beépítendő anyagok ivóvíz- biztonsági megfelelőségéről köteles az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet alapján gondoskodni és az igazoló dokumentumot a Megbízó részére átadni.

A Vállalkozó a Megbízó területén végzett, ivóvízzel érintkező vagy érintkezésbe léphető tevékenysége során köteles a személyi higiéniai követelményeket és szükség esetén a technológiai előírásokat maradéktalanul megismerni, azokat betartani, illetve azokat alvállalkozóival /közreműködőivel/ munkavállalóival (a továbbiakban közreműködő) betartatni. Ezek be nem tartásából adódó mindenféle anyagi és erkölcsi kár kizárólag Vállalkozót terheli.

Személyi higiéniai követelmények

- Egészségügyi könyv megléte kötelező, ezt az Fővárosi Vízművek Zrt. helyszíni vezetője ellenőrzi.
- Tiszta, egységes munkaruházat viselése kötelező.
- Vízter közelében sapka, illetve cipőre húzható védőfólia viselése kötelező.
- Illemhely használata után kötelező a kézmosás!
- Vízterben, vízzel érintkező tevékenység során, amennyiben a Megbízó képviselője betegség tüneteit észleli a Vállalkozón vagy akár a Megbízó képviselője, akár a Vállalkozó betegség tüneteit észleli a Vállalkozó közreműködőjén, úgy Vállalkozó/közreműködője köteles a munkaterületet lehetőség szerint azonnal elhagyni, haladéktalanul orvoshoz menni, és csak orvosi engedéllyel, egészségesen térhet vissza dolgozni.

A munkavégzés követelményei

- Vállalkozó köteles az általa igénybevett közreműködőit a helyi speciális körülményekről, a vízminőséggel kapcsolatos munkavédelmi követelményekről oktatásban részesíteni, amelyet az építési naplóban köteles feltüntetni.
- A munkavégzés során csak a Megbízóval előzetesen megbeszélt/egyeztetett tevékenységek végezhetők.
- A Vállalkozó, illetve közreműködője csak a Megbízó előzetes engedélyével, speciális ruhában mehet vízbe.
- Ha a Vállalkozó vagy bármely közreműködője bármilyen rendellenességet észlel, haladéktalanul értesíteni köteles a Megbízót.
- Munkavégzés során ivóvíz felhasználásra nem engedélyezett anyagok használata tilos!
- Ételet, italt fogyasztani, dohányozni csak a kijelölt helyen szabad!
- Az anyagtárolás megfelelő körülményeit biztosítani szükséges.
- A munkavégzéshez alkalmazott berendezések eszközök megfelelőségét biztosítani szükséges.

A Vállalkozó ivóvízzel érintkezésbe kerülő munkavégzés során köteles az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő fertőtlenítőszer alkalmazni.

Etikai normák a Fővárosi Vízművek Zrt. szerződött partnerei részére

Tervező/kivitelező/partner/bérlő (továbbiakban Vállalkozó) a Fővárosi Vízművek Zrt. megbízásából végzett tevékenysége során köteles a jelen mellékletben meghatározott etikai szabályokat betartani, illetve azokat alvállalkozóival/közreműködőivel betartatni.

Vállalkozó köteles a Fővárosi Vízművek Zrt. vízellátással kapcsolatos stratégiai elképzeléseit, céljait szem előtt tartva végezni munkáját - a tőle telhető maximális elkötelezettséggel és professzionalizmussal.

Vállalkozó köteles a tevékenysége végzése során arra törekedni, hogy munkájával hozzájáruljon az ivóvízbiztonság megvalósításához, fenntartásához.

Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt.-nél végzett tevékenységéhez kapcsolódó kommunikációja során valótlan kijelentéseket nem tesz, és semmilyen módon nem téveszt meg másokat.

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy közvetlen, a fogyasztókkal kapcsolatba kerülő Vállalkozó áttételesen a Fővárosi Vízművek Zrt. képviseli, ezért tevékenysége során ennek megfelelő magatartást köteles tanúsítani, így különösen:

- Előítélet-mentesen viseltetnek irányukba, s kerülik a kellemetlen, megalázó helyzeteket, a kioktató stílust velük szemben.
- A velük kapcsolatos napi ügyintézés a korrektség, szakszerű megalapozottság, gyorsaság jellemzi.
- A velük való kommunikáció során az udvarias, informáló hangvétel, a hiteles tényadatok közlése elvárt.
- Az ügyintézés során a tudomásukra jutott, a fogyasztókkal kapcsolatos információt bizalmasan kezeli, harmadik fél tudomására nem hozzák.

Fenti magatartási szabályokat Vállalkozó nemcsak a fogyasztókkal, hanem mind a Fővárosi Vízművek Zrt-vel, mind pedig bármely harmadik személlyel szemben is köteles maradéktalanul betartani.

A Fővárosi Vízművek Zrt. elvárja Vállalkozótól, hogy ne fogadjon el pénzüsszeget vagy komoly értékű ajándékot, amely befolyásolhatja őt az ajándékozó céggel vagy személlyel kapcsolatos üzleti magatartásában, különös tekintettel a Fővárosi Vízművek Zrt-vel való viszony során.

A Fővárosi Vízművek Zrt. elvárja Vállalkozótól, hogy kerüljön minden olyan szituációt, vagy annak látszatát, amelyben az összeférhetetlenség, vagy annak gyanúja felmerülhet. A Fővárosi Vízművek Zrt. etikailag összeférhetetlennek tartja bármilyen ellenszolgáltatás vagy ajándék kikényszerítését, annak elfogadását, a paraszolvencia bármilyen formáját.

Amennyiben Vállalkozó a tevékenysége során etikai normát sértő magatartással találkozik, vagy annak gyanúja felmerül, úgy köteles azt haladéktalanul a Fővárosi Vízművek Zrt. felé jelezni.