

SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

1 A szerződő felek

Jelen megállapodás az alábbiakban részletezett tartalommal és feltételek szerint egyrészről a

Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Cím: 1134 Budapest, Váci út 23-27.

Képviselő: **Keszler Ferenc Gazdasági vezérigazgató-helyettes és Fritsch Róbert Informatikai és BPR Igazgató**

Céggjegyzék száma: 01-10-042451

Adószám: 10898824-2-44

(továbbiakban **Megrendelő**)

másrészről a

Wildom Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

Cím: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 59.

Képviselő: **Dolgos Olga Ügyvezető**

Céggjegyzék száma: 01-09-732070

Adószám: 13375999-2-41

(továbbiakban **Szolgáltató**) között jött létre, mint a felek mindenben egyeztetett közös akarata.

2 A szerződés tárgya

Szolgáltató az alábbi Szolgáltatásokat nyújtja Megrendelő részére.

2.1 Website hosting

A Megrendelő Website-ját futtató szerver biztosítása megfelelő internet kapcsolattal rendelkező szerver hosting centrumban, valamint a szerver és az alkalmazás üzemeltetése (lásd 9.1. pont).

2.2 Yucca alkalmazások üzemeltetése és monitoring

Szolgáltató biztosítja az Megrendelő tulajdonában lévő website elhelyezését a Szolgáltató által biztosított szerveren, elvégzi az üzemeltetéshez szükséges rendszer telepítését, annak beállításait, az adatbázis létrehozását, konfigurálását, a website telepítését, illetve biztosítja annak állandó, folyamatos üzemeléséhez szükséges feltételeket, a felügyeletet és az Internet kapcsolatot (lásd 9.2 pont). A Megrendelő számára megfelelő gyakoriságú monitoring lehetőséget biztosít.

2.3 Website támogatás

Szolgáltató fejlesztői és felhasználói támogatási szolgáltatást biztosít a vállalati website működtetéséhez havi 16 óra erejéig, elszámolás szerint (lásd 9.2. pont).

2.4 Vállalati toborzó rendszertámogatás

Szolgáltató fejlesztői és felhasználói támogatási szolgáltatást biztosít a vállalati toborzó rendszer működtetéséhez havi 8 óra erejéig, elszámolás szerint (lásd 9.4 pont).

2.5 Tömeges e-mail küldés Yucca rendszer támogatásával

Szolgáltató tömeges e-mailküldés infrastruktúrát üzemeltet a 9.5. pont szerint létrehozott infrastruktúrán. Feladat a szolgáltatás havi követése, biztosítása.

2.6 Eseti igények kezelése

A rendszeres üzemeltetési feladatokat meghaladó fejlesztési feladatokra Megrendelő igénye alapján Szolgáltató külön árajánlatot nyújt be (lásd 9.6. pont).

3 A szerződés időtartama

A jelen szerződés a Felek cégszerű aláírásával lép hatályba és határozatlan időre kötik.

4 A szolgáltatások teljesítése, a teljesítés helye

A Szolgáltató az igénybe vett alvállalkozó teljesítéséért ugyanúgy felel, mintha maga járt volna el.

A Szolgáltató a jelen keretszerződésben rögzített feladatokat saját telephelyén köteles ellátni.

5 Rendelkezésre állás

Szolgáltató rendelkezésre állást vállal, melynek keretében a rendelkezésre állás hatálya:

- munkanapokon napi 10 óra (reggel 9 és 19 óra között). A Szolgáltató garantálja, hogy munkaszüneti napokon a Megrendelő website-ja nem változik.
- Biztosítja a szükséges mentések végrehajtását, valamint ennek alapján az elveszett adatok visszaállítását.

6 Szolgáltatási szint

A havonta esedékes üzemeltetési díj teljes összege kizárólag abban az esetben illeti meg a Szolgáltatót, ha az általa biztosítani vállalt weboldal elérhetősége eléri, vagy meghaladja a 99,5% / hó értéket.

Amennyiben a weboldal elérhetősége ettől elmarad, de 95% / hó érték alá nem csökken, az üzemeltetési díjból a szolgáltatót az alábbiak szerinti csökkentett díj illeti meg:

Weboldal illetve server elérhetősége	Szolgáltatásért járó díj, a teljes havidíj %-ában
legalább 99.5%	100%
99,5% - 98%-ig	90%
98% - 97%-ig	80%
97% - 96%ig	70%
96% - 95%-ig	60%
95% alatt	0%

Amennyiben a Szolgáltató által vállalt elérhetőség havi 95% alá csökken, a Szolgáltató részére az adott hónapban az üzemeltetési díj – a Szolgáltató hibás teljesítésére figyelemmel – nem kerül kifizetésre. Szolgáltató kijelenti, hogy a jelen keretszerződésben foglalt feladatokat a jelen pontban megjelölt szankció ismeretében vállalta. Szolgáltató kijelenti továbbá, hogy a jelen pontban foglaltak a Felek közös megegyezésén alapulnak, azok sem túlzott mértékűnek, sem a nyújtott szolgáltatáshoz viszonyítva aránytalanok nem tekinthetők. Szolgáltató az esedékes számlához csatolja az SLA riportot.

7 Az IT biztonsági szint

A Szolgáltató az alábbiak szerint gondoskodik az IT biztonsági szint biztosításáról.

- A website kompromittálódása esetén a Megrendelő fenntartja magának a jogot, az eset súlyától függő kártérítési igény érvényesítésére.
- A Szolgáltató üzemeltetői és a Megrendelő tartalmi szerkesztői is egyaránt kötelesek az esetleg rendellenes működést jelenteni a Társaság IT Biztonsági felügyelőjének és ezzel egy időben megtenni minden szükséges és elvárható intézkedést a Társaság és szolgáltatásai jó hírnevének megóvására.
- A site rendszer naplók minden bejegyzése kerüljön archiválásra. Az utólagos elemzés alapján felderített anomáliákat is jelenteni kell. Minden észlelt, vagy vélt támadási kísérletet jelenteni szükséges.

- A Társaságunk fenntartja magának a jogot, hogy véletlenszerű biztonsági ellenőrzéseket végeztessen külső vállalkozóval.

8 Szolgáltatási díj

Szerződés szerint a Szolgáltató díjai minden év január 1-én az inflációs rátával korrigálásra kerülnek. A jelen szerződés megkötésének időpontjában a szolgáltatási díjak az alábbiak:

Szolgáltatás	Szolgáltatási díj + ÁFA
Website hosting	havidíj 130.700,- Ft/hó
Yucca alkalmazások üzemeltetése és monitoring	havidíj 83.100,- Ft/hó
Website támogatás (Havi 16 óra support keretig)	havidíj 166.200,- Ft/hó
<i>Website támogatás kereten túli óradíj elszámolás szerint követő hónap 5-ig megküldött elszámolás mellett</i>	<i>óradíj 9.900,- Ft/óra</i>
Toborzó rendszer támogatás (Havi 8 óra support keretig)	havidíj 83.100,- Ft/hó
<i>Toborzó támogatás kereten túli óradíj elszámolás szerint követő hónap 5-ig megküldött elszámolás mellett</i>	<i>óradíj 9.900,- Ft/óra</i>
Tömeges e-mail küldés Yucca rendszer támogatásával	havidíj 171.500,- Ft/hó
<i>Eseti rendszermérnöki óradíj</i>	<i>óradíj 9.900,- Ft/óra</i>
Összesen nettó (Ft/hó)	634.600,- Ft/hó

A megjelölt díjak magukba foglalják a Szolgáltatónak a feladat ellátásával kapcsolatos mindennemű költségét és egyéb kiadását, ezért Szolgáltató Megrendelővel szemben további költségigennyel nem élhet.

Az adott havi teljesítésről Szolgáltató a teljesített hónapot követő hónap 5. napjáig köteles a teljesítéshez kapcsolódó dokumentumokat Megrendelő rendelkezésére bocsátani. Megrendelő a rendelkezésére bocsátott dokumentumok alapján azok kézhezvételét követően, a Kbt. 130. § (1) bekezdése alapján köteles a Szolgáltató adott havi teljesítésének elismeréséről (teljesítési igazolás), vagy az elismerés megtagadásáról írásban nyilatkozni.

Szolgáltató az adott havi teljesítésről számlát a Megrendelő jogosult kapcsolattartója által aláírt teljesítésigazolás átvételét követően jogosult kiállítani. A teljesítési igazolás a számla kötelező melléklete. A Megrendelő a számlát a Kbt. 130. §-a alapján, átutalással köteles kiegyenlíteni a Szolgáltató CIB Bank Zrt. Banknál vezetett 10700206-42094902-51100005 számú bankszámlaszámára.

Megrendelő előleget nem fizet.

Megrendelő késedelmes teljesítése esetében a Ptk-ban meghatározott késedelmi kamatot köteles Szolgáltató részére megfizetni az elfogadott számla összege után a késedelmes napokra számítva. A késedelmi kamat megfizetése annak a számlának a kiegyenlítésével egyidejűleg esedékes, melyre vonatkozóan a késedelmes fizetés megvalósult.

A Megrendelő tájékoztatja Szolgáltatót, hogy szerződés tárgyát képező munka a közbeszerzésről szóló törvény hatálya alá tartozik, ezért vonatkoznak rá az Art. 36/A.§-ban foglaltak.

9 A szolgáltatások leírása

9.1 Website hosting

- Szerver beszerzése, telepítése
- Biztonsági beállítások
- A szerver elhelyezése egy nagy sávszélességű, redundáns internet kapcsolattal rendelkező üzemeltetési központban
- A szerveren üzemeltetett szoftverek folyamatos frissítése, különösen a biztonsági frissítések folyamatos követése
- Rendszeres mentés a szerveren elhelyezett fájlokról, az alkalmazásokról és adatbázisokról, (napi, havi mentések) és átadása a Megrendelő részére a vonatkozó jogszabályokban előírt módon.
- A mentések alapján szükség szerinti helyreállítás.
- Az ajánlatkérő adminisztrációs felülete SSL titkosítással védett HTTPS csatornán üzemel (az adminisztrációs felület külön IP címen, standard porton fut)

9.2 Yucca alkalmazások üzemeltetés és monitoring

- A rendszer működtetése dedikált szerveren, nagysebességű interneteléréssel rendelkező adatközpontban történik.
- A szerver az internet felől érhető el http vagy https protokollon keresztül. A Yucca szerkesztői felületet kizárólag az FV Zrt. saját LAN hálózatából érhető el.
- A szerver teljesítményének, kapacitásainak rendszeres figyelése, beavatkozás problémás esetekben.
- Szolgáltató vállalja, hogy folyamatosan figyelemmel kíséri a portál által felhasznált erőforrásokat. Amennyiben a portál rendszer módosításával a hardver erőforrás hiány kiküszöbölhető, úgy elvégzi a szükséges módosításokat. Ezen tevékenysége során elsősorban, de nem kizárólagosan az alábbi erőforrásokat figyeli és kezeli:
 - Felhasznált disk terület
 - Felhasznált memória kapacitás

- CPU kihasználtság
- Adatbázis kihasználtság
- Adatbázis terület kihasználtság
- Szolgáltató figyelemmel kíséri a portálo oldalak kiszolgálási sebességét, és amennyiben komoly lassulásokat tapasztal, javaslatot tesz a probléma elhárítására.
- A Szolgáltató a rendszermonitoring infrastruktúrájában integráltan üzemelteti a szervert, automatikus riasztási eseményeket és beavatkozási eljárásokat definiál, amely alapján kezeli a rendkívüli eseményeket, s erről tájékoztatja a Megrendelőt.
- A szerver teljesítménye mellett folyamatosan figyeli a portálalkalmazás üzemelését, biztosítja a portál használathatóságát, a megfelelő válaszdőkkkel
- Tűzfal biztosítása egyedi konfigurációs lehetőségekkel.
- Rendszeradminisztráció.
- A Szolgáltató által a Megrendelő számára készített „Üzemeltetési, telepítési dokumentációban” (a továbbiakban: „Üzemeltetési dokumentációban”) meghatározott feladatok végzése. Amennyiben ez nem áll naprakészen rendelkezésre, ezt a Megrendelő kérésére pótolni kell.
- Az Üzemeltetési dokumentáció az Internetes website és a Vállalati intranet szolgáltatással kapcsolatos összes telepítési és üzemeltetési feladat leírását tartalmazza. Az Üzemeltetési dokumentációt naprakész állapotba kell hozni és a pályázati anyag részeként kell benyújtani.

9.3 Website támogatás

- Havi 16 óra erejéig a vállalati website-hoz kapcsolódó, az alapidjban foglalt támogatási szolgáltatás nyújtása.
- További igény esetén a havi kereten túli kedvezményes óradíj felszámítása.

9.4 Toborzó rendszertámogatás

- Havi 8 óra erejéig a vállalati toborzó rendszerhez kapcsolódó, az alapidjban foglalt támogatási szolgáltatás. nyújtása.
- További igény esetén a havi kereten túli kedvezményes óradíj felszámítása.

9.5 Tömeges e-mail küldés Yucca rendszer támogatásával

9.5.1 Tömeges levélküldés funkciók

- képes a jelenleg ismert tömeges levélküldési feladatok ellátására
- működése az internetes levélküldési normákkal összeegyeztethető, etikus, technikailag megalapozott, figyelembe veszi a levelezési szabványokat
- rugalmasan bővíthető, konfigurálható, továbbfejleszhető

- a teljesítménye kiszámítható, stabil, ellenőrizhető
- az üzenetek készítői részére visszajelzést ad az üzenetek életciklusáról

9.5.2 *Üzenetsablonok kezelése*

- A rendszer az üzenetek egységes megjelenése érdekében előre definiált sablonok alapján állítja össze a kiküldendő üzeneteket. A sablonok az adott üzenettípus állandó elemeit és a konkrét üzenetben behelyettesítendő mezőket tartalmaz.

9.5.3 *Üzenetek, címzettek kezelése*

A forrásrendszerek meghatározott szerkezetű XML állományokban adják át a továbbítandó üzenetet.

Az átadott XML tartalma:

- címzettek
- használandó sablon
- csatolmányok
 - letöltendő
 - továbbított
 - szövegben megjelenő (pl. html szöveg)
- üzenetazonosító adatok
 - feladó, válasz-cím
 - érvényesség ideje (letölthető állományok érvényessége)
 - Az XML szerkezetét a rendszertervezés során kell véglegesíteni.

9.5.4 *Üzenetek egyedisége*

A felhasználói szokások követése érdekében minden levelet egyedileg kell generálni, és abban a letölthető állományokat olyan hivatkozásokkal ellátni, hogy a letöltésből egyértelműen azonosítható legyen, a címzettek közül ki töltötte le.

9.5.5 *Letölthető állományok tárhelye*

A letölthető állományok részére a szerveren létre kell hozni egy tárhelyet, amely az egyes üzenetek letölthető állományait teszi elérhetővé a meghatározott érvényességi ideig.

9.5.6 *Levélküldés funkció*

A levelek küldése az átvett forrás-üzenet feldolgozása után, folyamatosan történik, amíg minden címzett részére elküldésre került az üzenet. A levélküldés során kezelni kell a nem elérhető címeket

(megkülönböztetve a greylisting válaszoktól), és ezeket a címeket az adattisztítás támogatása érdekében visszajuttatni a forrásrendszerbe.

A létrehozott e-maileknek szabványos formátumúak, és kiküldésük módjában is a szabványokat követőnek kell lenniük. Törekedünk arra, hogy a folyamatot a rendszerek ne SPAM küldésként azonosítsák. A teljes folyamat logolása lehetővé teszi a hibák kiszűrését és az üzenetküldés eredményességének elemzését.

9.5.7 Statisztika, monitorozás, visszajelzés

A rendszer működési paramétereiről és a legfontosabb adatokról online statisztikai felületet áll rendelkezésre.

9.5.8 Infrastruktúra

A rendszer működtetése dedikált szerveren, nagysebességű interneteléréssel rendelkező adatközpontban történik.

A szerver operációs rendszere Debian Linux.

A szerver elérése:

- Internet felől:
 - SMTP port: az esetlegesen beérkező válaszüzenetek fogadására
 - http vagy https port: letölthető mellékletek kiszolgálása
- FVM Zrt felől:
 - SSH port (secure FTP)
 - HTTPS port (monitorozás, statisztikák, támogató admin felület)
- Vállalkozó felől:
 - ssh
 - https/http
 - snmp

9.5.9 Támogatási szolgáltatások

A rendszeres támogató szolgáltatás kiterjed az üzemeltetési és rendszerfelügyeleti szolgáltatások ellátására:

- rendszer üzemeltetésének biztosítása
- server health, disk telítettség, teljesítmény menedzsment
- biztonsági frissítések telepítése
- backup

Ezen túlmenően, kiterjed a rendszer jellegéből adódó, egyedi üzemeltetési feladatokra:

A szolgáltatás folyamatos üzemeltetést, követést és finomítást igényel:

- Online statisztikai adatszolgáltatás, egyedi adatszolgáltatási igények kielégítése
- Relay Blocking listák figyelése, tiltások elkerülése vagy feloldása
- Teljesítmény monitorozása
- Logok, kommunikációs hibajelenségek figyelése, rendszer hangolása
- Üzenetgenerálás hibaelhárítás, felderítés

9.6 Eseti igények kezelése

Eseti igény felmerülése esetén az igényről Megrendelő igényspecifikációt készít. Ez alapján Szolgáltató árajánlatot nyújt be. Az árajánlat elfogadása esetén a kivitelezési szolgáltatás megrendelésre kerül.

10 Az FV ZRt.-nél rendszeresített biztonsági és üzemeltetési követelmények a Windows rendszeren futó alkalmazásokkal szemben

A pályázat során meghirdetett tevékenységek végzése a jelen pontban írtak betartásával történhet.

Társaságunknál érvényes Informatikai Biztonsági Szabályzat (IBSZ) értelmében az alkalmazott rendszerek, s elemeik biztonsági szintjének azonosnak kell lenniük. E cél érdekében társaságunk minden rendszerelemre vonatkozóan azonos IT biztonsági követelményszintet határozott meg. Jelen dokumentum konkrétan a Microsoft Windows rendszereken futó, vagy kapcsolati szinten együttműködő alkalmazásokra vonatkozóan írja le a kötelezően betartandó szabályokat.

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

1. A felhasználók csak a szükséges, és 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 működhet „System”-ként futtatva. (Különösen indokolt esetben AD felhasználó is lehet, melynek nincs interaktív logon lehetősége, valamint minimalizált jogokkal rendelkezik). Az üzemeltetési és az adatgazdai funkcióknak szétválaszthatóaknak kell lenni. Az esetlegesen szükséges szervizindítás, leállítás appllettel, 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 „W3C Extended Log File Format” (a logolás SQL szerverbe is történhet). A fejlesztés és a próbaüzem után követelmény, hogy a rendszer, vagy alkalmazás - „Alkalmazás” log-ba írjon. Adott esetben egy másik rendszermanagement eszköz számára (pl. SCOM, SYSlog).
6. Társaságunknak Natív Windows 2008 R2 AD-s környezete van, naprakészen a kiadott javítócsomagokkal frissítve. Jogosultság és egyéb személyhez, géphez, vagy más erőforráshoz köthető hozzáférést csak AD csoportokon keresztül lehet és kell megvalósítani!
7. A program működéséhez esetlegesen szükséges felhasználó jelszava nem lehet olvasható formában tárolva semmilyen módon (adatbázis mező, fájl). A működtetéshez csak a szükségesen minimális és elégséges jogok lesznek engedélyezve.
8. A fejlesztett programnak minden lehetséges módon ellenőrizni kell a bejövő és kimenő adatok minőségét (szerencsés esetben ez nem csak szintaktikai, hanem szemantikai ellenőrzés is). Nem elfogadható az a program, amely adat hiány, hibás érték, vagy egyéb adattal összefüggő ok miatt nem jelez az üzemeltetőjének, s így egy rendszer részeként ellehetetleníti a saját, vagy más gyártó által készített szolgáltatások (a társaság informatikai rendszereinek) működését.
9. A használt jelszónak erősnek kell lennie! Tartalmaznia kell kis és nagybetűt, valamint számot vagy speciális karaktert. A jelszó nem lehet rövidebb, mint 6 karakter. A rendszerben használt jelszavakat dokumentáltan kell átadni és tárolni, valamint a rendszert fel kell készíteni szükség szerinti jelszóváltásra.
A rendszereinkbe a bejelentkezés csoporttagság és érvényes bejelentkezéssel szabályozott.
10. 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!
11. 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.
12. Kiemelt felhasználói és rendszergazdai jogot nem kaphat egyetlen felhasználó sem!
13. Az SQL szerveret használó alkalmazásnak védelmet kell biztosítania, az un. „SQL Injection” támadással szemben! Továbbá az átadás időpontjában ismert reális veszélyt jelenthető támadás ellen.

14. Minden program, rendszer, alkalmazás esetében társaságunk nyilatkozatot kér arra vonatkozóan a forgalmazótól, - szállítótól, készítőjétől - hogy az átadott „termék” nem tartalmaz semmilyen ártó kódot, illetve jogsértő elemet, program részletet.
 15. Az új alkalmazások esetében, - ha adatbázis használat szükséges - vagy az MSSQL (2008 R2 verzió up-to-date), 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.
 16. Az átadásra kerülő telepítő készlet elvárásaink szerint „msi” formátumú és a kliens alkalmazás „silent” módban telepíthető.
 17. Az átadásra kerülő dokumentációnak része kell legyen egy felhasználóbarát segítség fájl is (Help, vagy User Guide file), melynek formátuma a hordozhatóság miatt html.
 18. Adatkommunikáció kialakításakor már a tervezés időszakában egyeztetni kell az FV Zrt. IT üzemeltetés csoportjával, vagy annak jogosult kapcsolattartójával (tűzfalát érintő módosítás, bejövő, kimenő fájl, stb.).
 19. Ugyanez vonatkozik az alkalmazás erőforrásigényeire is (lásd 18. pont). A környezetünkben preferált technológiák dotNET, SilverLight, SQL szerver 2008 R2 + Reporting Services aktuális verziója.
 20. Az intranetes, internetes alkalmazásoknak a társaság arculati elvárásainak is meg kell felelniük. Erről konkrét tájékoztatást az FV Zrt Kommunikációs Osztálya ad. A társaságnál rendszeresített internet böngésző a Microsoft Internet Explorer, melynek jelenleg használt aktuális verziója az IE8; IE9. Erről konkrét tájékoztatást az FV Zrt. Informatikai és BPR Osztályának Üzemeltetési csoportja ad. A verziók esetleges inkompatibilitása miatt csak kivételes esetben használunk java alapú alkalmazást!
 21. A fejlesztés megkezdése előtt az alkalmazás terveit a mindenkori Informatikai Biztonsági Felügyelőnek is jóvá kell hagynia.
 22. Az alapvető biztonsági elvárásoknak minden körülmények között meg kell felelni, ilyenek:
 - file share, ftp biztonságos használata, illetve ezen szolgáltatások szükségességének mérlegelése
 - a fejlesztett alkalmazások és használt 3rd party technológiák folyamatos és naprakész patch-elése
 23. A fejlesztések ideje alatt sem lehet a fent felsorolt elvárásoktól eltérni.
- 11 Szerződéses biztosítékok**
- Szerződésszegés esetén Szolgáltató az alábbi kötbérek megfizetését vállalja.
- a szerződésben körülírt feladat teljesítésével kapcsolatos késedelem esetén, a naponta a szerződésben meghatározott teljes nettó végösszeg 0,5 %-a, maximum a nettó szerződéses összeg 20%-a,
 - hibás teljesítés esetén a fenti kulcsok szerint számított kötbér,
 - a szerződés Szolgáltató hibájából való meghiúsulása és/vagy ellehetetlenülése esetén a kötbér a szerződés teljes nettó összegének 20%-a.

A kötbér a számlá(k)ból levonható.

12 Szerződés módosítása, megszüntetése

12.1. Szerződés módosítása

Felek a jelen szerződést kizárólag írásban jogosultak módosítani. A szerződés módosításra a jelen szerződésre vonatkozó alakszerűségek irányadóak. Jelent szerződést a Kbt. előírásainak megfelelően, a közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződések módosítására vonatkozó szabályok betartásával lehet módosítani.

12.2. Szerződés megszüntetése

12.2.1. Általános elállás, felmondás:

Megrendelő a jelen szerződés időtartama alatt bármikor jogosult a jelen szerződéstől indokolás nélkül elállni, vagy azt felmondani a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával 120 napos határidővel. Ebben az esetben Felek a már teljesített szolgáltatásokkal elszámolni kötelesek.

12.2.2. Szankciós elállás, felmondás:

Bármely Fél a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén jogosult – írásbeli nyilatkozatában megjelölt felmondási idővel vagy akár azonnali hatállyal – a szerződést felmondani vagy attól elállni. Erre szolgáló oknak minősül, ha a Felek bármelyike

- I. ellen az illetékes bíróság jogerős végzése alapján felszámolási eljárás indul; vagy
- II. a vele szembeni csődeljárás során fizetési halasztásban részesül; vagy
- III. végelszámolás iránti kérelme (amennyiben gazdasági társaságról van szó) a cégbíróságnál benyújtásra került; vagy
- IV. ellen az illetékes cégbíróság előtt törlési eljárás indul; vagy
- V. megtéveszti a másik Felet, vagy valótlan adatot szolgáltat és ez közvetlen vagy közvetett módon súlyosan káros hatással lehet a lényeges szerződéses kötelezettségek teljesítésére; vagy
- VI. a jogszabályon alapuló felmondási vagy elállási okok fennállnak.

A Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül különösen:

- I. a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja; vagy

- II. a jelen szerződésen alapuló kötelezettségeit olyan jelentős mértékben megszegte, hogy ennek következtében Megrendelőnek a további teljesítés nem áll érdekében; vagy
- III. bármely határidőt a következményekre történő figyelmeztetés ellenére, a felszólításban megjelölt póthatáridőt meghaladóan elmulaszt.

A Megrendelő elállása, vagy felmondása esetén a Szolgáltatónak csak a már elvégzett munkák elszámolására lehet igénye.

13 Záró rendelkezések

13.1. Felek kapcsolattartói

Felek megállapodnak abban, hogy teljesítés során eljáró, nyilatkozattételre jogosult kapcsolattartóik:

Szolgáltató részéről: (név, telefonszám)

Név: Fodor Tamás
Telefon: 20/359-1058
e-mail: fodort@wildom.com

Megrendelő részéről: (név, telefonszám)

Név: Baranyi János
Telefon: 465-2545; (30) 525-1977
e-mail: janos.baranyi@vizmuvek.hu

13.2. Egyéb rendelkezések

Szolgáltató kijelenti, hogy a jelen szerződésben megjelölt feladatok ellátásához szükséges szakértelemmel rendelkezik. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződésből fakadó esetleges vitáik során elsődlegesen békésen kívánnak eljárni. Szerződő felek kölcsönösen kötelezettséget vállalnak arra, hogy jelen szerződés tartalmát bizalmasan, üzleti titokként kezelik és a másik fél írásos engedélye nélkül bíróságon, hatóságon kívüli harmadik személlyel nem közlik, hacsak azt jogszabály, hatóság vagy bírósági rendelkezés nem írja elő.

Szolgáltatónak átadott és az általa készített dokumentációk, információk, stb. a Megrendelő kifejezett, írásbeli hozzájárulása nélkül sem tovább nem adhatók, sem e szerződés teljesítésén kívül fel nem használhatók. Továbbá tilos a Megrendelő előzetes hozzájárulása nélkül az elvállalt, illetve a már folyamatban lévő munkákról adatokat, vagy információkat harmadik fél részére kiszolgáltatni, azokról előadásokat tartani, videó-felvételt vagy kinyomtatott anyagot közzétenni.

Szolgáltató köteles Megrendelő helyett helyt állni és mentesítenie kell a Megrendelőt minden olyan igénnyel és peres eljárással szemben, amely valamely, a jelen szerződéssel összefüggő, vagy azzal érintett védett jog megsértése miatt felmerülne.

A szerződést érintő kérdésekben a kapcsolattartás módja kizárólag cégszerűen aláírt levél.

Szerződő Felek megállapodnak, hogy az alábbi dokumentumok a szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

- Környezetvédelmi melléklet
- Munkavédelmi melléklet
- Etikai melléklet
- Informatikai biztonsági melléklet

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló többszörösen módosított 1959. évi IV. törvény, valamint a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény, és végrehajtása tárgyában hatályba lépett rendeletek, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai irányadók. A szerződés teljesítése során a Kbt. 128. §-tól a Kbt. 131. §-ig terjedő rendelkezések értelemszerűen irányadók.

Felek kijelentik, hogy rendelkeznek a szerződés aláírásához szükséges jog- és cselekvőképességgel, továbbá nem állnak csőd-, felszámolási-, 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.

Szerződő felek kijelentik, hogy jelen okiratot elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt a cégjegyzésre jogosultak – cégjegyzési joguk igazolását követően – helybenhagyólag aláírták.

Budapest, 2012. SZEPTEMBER 17.

Keszler Ferenc
200805-2



Fővárosi Vízművek Zrt.

Wildom Kft.

Környezetvédelmi melléklet szerződéshez (Környezetvédelmi Melléklet)

Tervező/kivitelező/partner/bérlő (továbbiakban Vállalkozó) a Fővárosi Vízművek Zrt. (továbbiakban Megbízó) területén végzett tevékenysége során köteles a tevékenységére vonatkozó környezetvédelmi és vízbázisvédelmi jogszabályokat maradéktalanul megismerni, azokat betartani, illetve azokat alvállalkozóival/közreműködőivel betartatni. Vállalkozó köteles a Megbízó Környezetvédelmi 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 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 hulladék gyűjtési 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 világítótest, elektronikai hulladék, gumihulladék, használt nyomtató patron/toner, kommunális hulladék, stb.) a megfelelő gyűjtőedényekben elhelyezni.

Vállalkozó Megbízó részére folytatott saját, vagy alvállalkozója tevékenysége során keletkező minden hulladék mennyiségéről adatot szolgáltat Megbízó részére. Vállalkozó a tevékenység végzése során keletkező hulladék elszállítását vagy elszállíttatását követően köteles haladéktalanul elküldeni a szabályos lerakást vagy ártalmatlanítást igazoló dokumentumokat, mérlegjegyeket, egyéb bizonylatokat, Megbízó Környezetvédelmi csoportjának. Az adatszolgáltatás tartalmazza a keletkező hulladékokat EWC-kódok szerint, a hulladék fajtánként keletkezett mennyiséget, és a hulladékok kezelésének módját. Hulladékszállításról, -kezelésről szóló számla csak az igazoló dokumentumokkal együtt nyújtható be.

Vállalkozó vagy alvállalkozója tevékenysége során termelt veszélyes hulladékokat köteles külön gyűjteni, illetve saját költségén az előírásoknak megfelelően elszállíttatni. A szállítást csak veszélyes hulladékok szállítására jogosult, érvényes engedéllyel rendelkező vállalkozás végezheti. A veszélyes hulladékokat, a környezetszennyezést kizáró módon fedett helyen, feliratozva, EWC kód feltüntetésével, fajtánként elkülönítve kell gyűjteni. Amennyiben nincs mód a fedett helyen való gyűjtésre, úgy a hulladékokat a gyűjtőedényekkel és kármentő eszközökkel együtt le kell fedni. Veszélyes hulladék egy évnél hosszabb ideig nem gyűjthető a telephelyen. A veszélyes hulladék elszállításáról és ártalmatlanításáról szóló igazolást Vállalkozó köteles beszerezni és Megbízónak másolatban eljuttatni.

A veszélyes anyagokat, a vonatkozó előírásoknak megfelelő módon kell tárolni és használni. Amennyiben Vállalkozó olyan tevékenységet folytat, ahol veszélyes anyag használata szükséges, illetve nem zárható ki veszélyes hulladék keletkezése, az esetleges károk azonnali elhárítása érdekében Vállalkozó köteles a helyszínen kármentesítő anyagokat tartani. A tevékenységhez használt veszélyes anyagok, készítmények 16 pontos, magyar nyelvű Biztonságtechnikai Adatlapjáról gondoskodni kell, és az előírásoknak megfelelően minden érintett számára elérhető helyen kell elhelyezni. A veszélyes anyagok veszélyességéről tájékoztatni kell az anyagot használó, vagy azzal érintkezésbe kerülő személyeket.

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 felitátása 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 környezeti kár ne keletkezzen. Amennyiben Vállalkozó tevékenységéből adódóan környezeti kár keletkezik, azt Vállalkozó köteles saját költségén megszüntetni, illetve a környezeti tényfeltárás és kármentesítés költségeit megéríteni.

Vállalkozónak a munka során az árvízi adottságokat figyelembe kell venni.

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- környezetvédelmi előírásoknak megfelelően készült.

Vállalkozó a munkavégzés során köteles minden környezetet érintő rendkívüli körülményről és káreseményről a Fővárosi Vízművek Zrt. Környezetvédelmi csoportját értesíteni (Kornyeztvedelem@vizmuvek.hu, Tel: 435-3962, 435-3948, 435-3961, 435-3992, fax: 435-3949).

Vállalkozó, előzetes egyeztetés alapján köteles a Fővárosi Vízművek Zrt. Környezetvédelmi csoportjának munkatársai 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 nélküli köteles elkészíteni (elkészíttetni) a 4/2002 (II.20.) SzCSM-EÜM rendeletben meghatározottak szerinti Biztonsági és Egészségvédelmi Tervre vonatkozó tervet, továbbá a 28/2011. (IX.6.) 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 utasításai 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. 2005/27 vezérigazgatói utasítása szerint beszállási engedély-köteles termék 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 fenti vezérigazgatói utasítás vonatkozó rendelkezései 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 egészíttetnie a helyi követelményekkel, illetve ellen kell vele jegyeztetnie.

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 meghozni, 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 (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 rendelkeznek (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 személt, 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. munka- és tűzvédelmi csoportvezetőjének, vagy munka- és tűzvédelmi koordinátorának.

Munka- és tűzvédelmi csoportvezető:	Molnár Ildikó	06/1-465-2424; 06-30-535-4467
Munka- és tűzvédelmi koordinátor:	Tömöri Miklós	06/1-465-2585; 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 kísérővel lehet bemenni, ott tartózkodni és munkát végezni.

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

Etikai normák kivonata (Etikai melléklet)

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. vizellátással 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 viselkedni 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 összeférhetetlennnek 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.

Munkavégzés során betartandó higiéniai követelmények (Higiéniai melléklet)

Tervező/klvitelező/partner/bérlő (továbbiakban Vállalkozó) a Fővárosi Vízművek Zrt. (továbbiakban Megbízó) területén végzett tevékenysége során köteles a tevékenységére vonatkozó személyi higiéniai követelményeket maradéktalanul megismerni, azokat betartani, illetve azokat alvállalkozóival/közreműködőivel/munkavállalóival (a továbbiakban közreműködő) betartatni.

Személyi higiéniai követelmények

- Egészségügyl 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.
- Vízterben, vízzel történő érintkezéses munkáknál, ha Megbízó képviselője betegség tüneteit észleli Vállalkozón vagy akár Megbízó képviselője, akár Vállalkozó betegség tüneteit észleli Vállalkozó közreműködőjén, úgy Vállalkozó/közreműködője köteles a munkaterületet haladéktalanul 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 megbeszélte/egyeztetett tevékenységek végezhetők.
- A Vállalkozó, illetve közreműködője csak Megbízó előzetes engedéllyel, speciális ruhában mehet vízbe.
- Ha a Vállalkozó vagy bármely közreműködője bármilyen rendellenességet észlel, haladéktalanul értesíteni köteles Megbízót
- Munkavégzés során élelmiszeripari felhasználásra nem engedélyezett anyagok használata tilos!
- Ételt, italt fogyasztani, dohányozni csak a kijelölt helyen szabad!
- Étkezés vagy illemhely használata után kezet kell mosni!