

FŐVÁROSI
VÍZMŰVEK

Vállalkozási keretszerződés szolgáltatás megrendelésére

SAP DMS azonosító: SVR1044703SAP SRM azonosító: 4600003871

VÁLLALKOZÁSI KERETSZERZŐDÉS

egyrésről 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: Fritsch Róbert Támogatás Szolgáltatási igazgató és Burány Csaba Informatikai osztályvezető-helyettes), mint megrendelő, a továbbiakban mint a „Megrendelő”,

másrésről a MULTIMEX Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (MULTIMEX Kft.) (székhely: 1037 Budapest, Erdőalja u 147; Cg: 01-09-260034; adószáma: 10538018-2-41; képviseli: Juhász Sándor vagy Kovács Gábor), mint vállalkozó, a továbbiakban mint a „Vállalkozó”

– a Megrendelő és a Vállalkozó a továbbiakban külön-külön úgy is mint „Fél”, vagy együttes említés esetén a „Felek” – között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint:

1./ A szerződés tárgya

A Megrendelő a jelen vállalkozási keretszerződésben és annak mellékleteiben (a továbbiakban mint a „Keretszerződés”), továbbá a Keretszerződésben meghatározott összeghatáron belül a Keretszerződés mellékletében rögzített formában és tartalommal létrejövő egyedi vállalkozási szerződésekben (a továbbiakban mint az „Egyedi Megrendelések”) foglaltak, valamint a Megrendelő igényei szerint megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja a(z) Q-FUSION 2.0 hardveres ügyfélhívó rendszer, a TERMINAL 2.0 hardver nélküli ügyfélhívó rendszer és a Q-FEEDBACK Elégedettségmérő Alkalmazás karbantartási- és hibaelhárítási munkáinak elvégzését továbbá egyedi szoftverfejlesztéseket és a kapcsolódó feladatok elvégzését.

A Vállalkozó kijelenti és felel azért, hogy az Egyedi Megrendelések megkötése előtt mint szakvállalat saját felelősségére megvizsgálja a feladatot, és meggyőződjön a munkavégzést, a szerződéses összeget és a határidők betartását befolyásoló összes körülményről.

A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Keretszerződésben, valamint az Egyedi Megrendelésekben meghatározott feladatok szerződésszerű teljesítéséhez a Megrendelőnek kiemelt érdeke fűződik: tekintettel arra, hogy a fent felsorolt termékek Megrendelő által ügyfelei számára nyújtott személyes ügyintézés zökkenőmentes biztosításához nélkülözhetetlenek.

2./ A szerződés részét képező dokumentumok

Szerződő Felek megállapodnak, hogy az alábbi dokumentumok – a Szerződéshez történő fizikai csatolásuk hiányában is – a szerződés elválaszthatatlan részét képezik, valamint a Vállalkozó tevékenységét a következő dokumentumokban rögzített feltételek szerint végzi el:

- A szerződés tartalmának részletes meghatározása és a szerződés ellenértékének meghatározása
- Környezetvédelmi melléklet (a Megrendelő honlapján)
- Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi melléklet (a Megrendelő honlapján)
- Etikai normák kivonata (a Megrendelő honlapján)
- Ivóvíz-biztonsági követelmények (a Megrendelő honlapján)
- Szennyvíz-biztonsági követelmények (a Megrendelő honlapján)
- Informatikai követelmények melléklet

A Vállalkozó nyilatkozik arról, hogy állandó internet-hozzáféréssel rendelkezik. A Vállalkozó kifejezetten kijelenti, hogy a fentebb felsorolt, a Megrendelő honlapján közzétett nyilvános információk alatt elérhető, kötelező érvényű előírásokat tartalmazó mellékleteket a szerződéskötést megelőzően részleteiben megismerte, ezeket kellő körültekintést és mérlegelést követően a Keretszerződés részeként elfogadta és a Keretszerződést ezek ismeretében köti.

A Vállalkozó azt is kijelenti, hogy a kötelező érvényű mellékletek vonatkozásában kifejezetten ezen tájékoztatási módot választja, és e dokumentumok egyéb módon történő átadását, illetve megküldését nem igényli.

A kötelező előírásokat tartalmazó mellékleteknek a Keretszerződés hatálya alatt bekövetkező változásairól a Megrendelő értesíti a Vállalkozót, és amennyiben az azokról történő tudomásszerzést követő 15 napon belül a Vállalkozó a módosítások elfogadása ellen írásban nem tiltakozik, e ráutaló magatartásnak minősülő elfogadással a módosított tartalmú rendelkezések a határidő lejártát követő napon a Keretszerződés részévé válnak.

3./ Az Egyedi Megrendelések teljesítése, határidők

- a) A feladatok teljesítésének kezdő időpontja: Az Egyedi Megrendelésben meghatározott időpont.
- b) Részteljesítési határidő és a részteljesítés tartalma (ha van): A Felek az Egyedi Megrendelésben határozzák meg.
- c) A feladatok teljesítésének határideje: Az Egyedi Megrendelésben meghatározott időpont.

Valamennyi határidő kötbérterhes határidő. A Vállalkozó köteles a Megrendelő által az adott feladat elvégzésére megállapított határidőket betartani, ellenkező esetben a Megrendelő jogosult a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben körülírt jogkövetkezményeket alkalmazni a Vállalkozóval szemben.

A Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha az Egyedi Megrendelés tárgyát képező szolgáltatást és a kapcsolódó feladatokat határidőben, maradéktalanul, a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben, valamint a Megrendelő által meghatározott elvárásoknak megfelelően teljesíti.

Felek az Egyedi Megrendelésben rendelkeznek arról, hogy a Vállalkozó jogosult-e előteljesítésre.

4./ A Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgyának teljesítésére vonatkozó egyéb előírások

A Vállalkozó kijelenti, hogy az általa vállalt feladatok teljesítéséhez szükséges valamennyi hatósági- és egyéb engedéllyel rendelkezik, és azokkal a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések hatálya alatt folyamatosan rendelkezni fog. A Vállalkozó köteles minden további engedélyt és hozzájárulást megszerezni, ami a tevékenység megkezdéséhez, illetve elvégzéséhez szükséges.

A Vállalkozó kijelenti, hogy a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésekben vállalt feladatok ellátásához a szükséges szakértelemmel, szakmai tapasztalattal és jártassággal rendelkezik, birtokában van a szerződéses feladathoz szükséges tudásnak, szakembernek és eszköznek, valamint, hogy a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések teljesítése során a vonatkozó jogszabályok, hatósági és egyéb előírások maradéktalan betartása mellett jár el.

A Vállalkozó kötelezettséget vállal a szolgáltatás teljességéért és hiánytalanságáért, különösen azon tételek esetében, amelyek a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések részét képező dokumentumokban nem kerültek előírásra, azonban a szakmai szokások és a technika mai állása szerint hozzátartoznak a szerződéses feladatai és kötelezettségei teljes körű teljesítéséhez.

A Vállalkozó a tevékenysége végrehajtása során javaslatot tehet a Megrendelő számára közreműködő igénybevételére azzal, hogy a Vállalkozó közreműködőt kizárólag a Megrendelő előzetes írásbeli jóváhagyásával vehet igénybe. A Vállalkozó a jogosan igénybe vett alvállalkozóért, egyéb közreműködőért úgy felel, mintha a tevékenységet maga végezte volna, közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.

A Vállalkozó a feladatait a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgya szerinti tevékenységet üzletszerűen végző személytől elvárható fokozott gondossággal és magas szakmai színvonalon, a Megrendelő utasításai szerint és érdekeinek megfelelően, a gazdaságossági követelményekre is tekintettel köteles teljesíteni.

A Vállalkozó a Megrendelő utasításától csak akkor térhet el, ha megváltozott körülmények miatt ezt a Megrendelő érdeke megköveteli, és a Megrendelő előzetes értesítésére már nincsen lehetőség; ilyen esetben a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni kell.

A Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítása esetén a Vállalkozó köteles erről a Megrendelőt haladéktalanul, lehetőség szerint írásban értesíteni és észrevételét szakmailag megindokolni. Amennyiben a Megrendelő utasításához a Vállalkozó figyelmeztetése ellenére is ragaszkodik, az utasításból eredő károk őt terhelik, azonban a figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó a felelős.

5./ A vállalkozói díj

A Vállalkozó a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésekben meghatározott feladatai szerződésszerű teljesítéséért a Keretszerződés 1. számú mellékletében meghatározottak alapján, az Egyedi Megrendelésben meghatározott összegű vállalkozói díjra jogosult.

A Vállalkozó kijelenti, hogy a fenti vállalkozói díj tartalmazza valamennyi szerződéses feladat ellenértékét, az általa készített dokumentumok, dokumentációk és minden egyéb szellemi alkotás Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben nevesített vagyoni és felhasználási jogának és az adminisztratív munkáknak az ellenértékét, a kötelező adókat és minden olyan költséget is, amely a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben rögzített szolgáltatás teljes körű teljesítéséhez szükséges, illetve azzal rendszerint együtt jár. A Vállalkozó a vállalkozói díjon felül a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben vállalt feladatai ellátásával kapcsolatban semmilyen jogcímen többletköltséget nem érvényesíthet.

A Vállalkozó a Keretszerződésben meghatározott árait a Keretszerződés hatályba lépését követő 2 évig nem emeli. Az időtartam lejártával a Vállalkozó a Megrendelőnél évente tárgyalást kezdeményezhet, hogy az árakban az infláció a KSH előző évre vonatkozó, a Magyar Statisztikai Évkönyvben közzétett, a szolgáltatás kategóriájának megfelelő árindex legfeljebb 75%-ával érvényesítésre kerüljön. Az árak azonban csak közös megegyezéssel, írásban módosíthatók, az áremelés elmaradása esetén a Vállalkozó semmilyen jogcímen igényt nem támaszthat a Megrendelő felé.

A Felek megállapodnak abban, hogy az Egyedi Megrendelések összértéke a Keretszerződés irányadó célértékét, a(z) **14.900.000,- Ft**, azaz **tizennégy millió-kilencszázezer forint** összeget (a továbbiakban mint a „Keretösszeg”) nem haladhatja meg. Vállalkozó a Keretszerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megrendelő nem köteles a Keretösszeg maradéktalan kimerítésére, e körben a Megrendelő indokolásra sem köteles. A Vállalkozó kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt a Megrendelő felé.

A Megrendelő előleget nem fizet.

6./ Fizetési feltételek

A számla kiállításának alapja a Megrendelő által kiadott teljesítési igazolás, amelyet a Vállalkozó köteles a kiállított számla mellé csatolni.

A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a számlát a mindenkor adózási, illetve számviteli jogszabályoknak, továbbá a Megrendelő által meghatározott egyéb tartalmi és formai követelményeknek megfelelően köteles kiállítani. A számlának tartalmaznia kell a teljesítés időpontját, a fizetés módját és határidejét, az Egyedi Megrendelés SAP DMS és/vagy SAP SRM azonosítóját, ellenkező esetben a Megrendelő a számlát azonosíthatatlannak tekinti, és a Vállalkozónak kijavításra visszaküldi. A hibásan kiállított számlából eredő károkért a Vállalkozó teljes felelősséggel tartozik.

A Megrendelő a számla beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles azt felülvizsgálni, és visszautasítás esetén a Vállalkozót erről írásban értesíteni. A Megrendelő a számlát a kézhezvételtől számított 30 (harminc) naptári napon belül, átutalással fizeti ki. A Felek megállapítják, hogy a számla fizetési határidejét a szabályszerűen és a megfelelő adatokkal kiállított számla kézhezvételétől számítják.

A fizetési határidő előtti fizetési teljesítés esetén a Vállalkozó engedményt ad az Egyedi Megrendelés szerinti teljesítés ellenértékéből. Ennek mértéke a fizetési határidő lejártát megelőző teljesítés esetén az előteljesítés minden tizedik naptári napja után 0,3%. A Megrendelő az engedménnyel csökkentett díjat utalja

SAJÁT PÉLDÁNYA

át. Az engedményről a Vállalkozó számlát módosító okiratot külön nem készít. A Vállalkozó által kiállítandó számlán a rövidebb fizetési határidőt és az ehhez tartozó engedmény mértékét köteles azonban feltüntetni.

A Megrendelő késedelmes fizetése esetében a Vállalkozó jogosult a Ptk-ban meghatározottak szerinti késedelmi kamatot felszámítani az elfogadott számla összege után a késedelmes napokra számítva. A Megrendelő nem köteles kamatot fizetni a vitatott vagy jóvá nem hagyott számlák összege után. A Vállalkozónak a Megrendelő fizetési késedelme esetén sincsen joga a munka felfüggesztésére vagy a Megrendelő más megrendeléseinek visszatartására.

7./ Kellék- és jogszavatosság, kártérítési felelősség

A Vállalkozó a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgyát képező tevékenysége szakmai megfelelőségéért felelősséget vállal.

A Vállalkozó az Egyedi Megrendelések teljesítése során az általa nyújtott szolgáltatás vonatkozásában 12 hónap időtartamra jótállást vállal. A Vállalkozó ezen felül a vonatkozó jogszabályokban előírt időtartamú szavatosságot, illetve kötelező alkalmassági időt vállalja. A jótállási időszak kezdete az Egyedi Megrendelésben meghatározott feladatok igazolt elvégzésének napja. A jótállás, illetve a szavatosság időtartama alatt a Vállalkozó köteles saját költségén a hibák kijavítását annak tudomására jutását követően késedelem nélkül megkezdeni, és folyamatos munkavégzéssel a Megrendelő által előírt határidőn belül teljes egészében kijavítani. Ha a Vállalkozó a fenti határidőn belül a hibákat nem javítja ki, a Megrendelő jogosult a Vállalkozó egyidejű értesítése mellett a kijavítást a Vállalkozó költségére saját maga elvégezni, vagy azt harmadik személlyel elvégeztetni.

Amennyiben a Vállalkozó tevékenységére visszavezethető okból a Megrendelőnek vagy harmadik személynek kára származik – függetlenül attól, hogy azok előre láthatóak voltak-e vagy sem –, a Vállalkozó köteles azt megtéríteni.

A Vállalkozó önálló felelősséggel tartozik a saját tevékenységi körébe eső cselekményekért és mulasztásokért. A Vállalkozó kártérítési felelőssége teljes, és a felmerült károk, továbbá az elmaradt vagyoni előny megtérítésére egyaránt kiterjed. Bármilyen nem szerződészerű teljesítés jogfenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem jelent joglemondást azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt a Vállalkozó szerződészegése következményeként megilletik.

A Vállalkozó köteles a Megrendelő helyett helyt állni és a Megrendelőt mentesíteni minden olyan veszteséggel, szankcióval, követeléssel, igénnyel és peres eljárással szemben, amelyek harmadik személynek okozott személyi sérülések és dologi károk, valamint az ezekre visszavezethető vagyoni károk következtében, vagy a szerződéses feladatok egyéb ok miatti nem szerződészerű teljesítésével (ideértve bármiféle szerzői jog, szabadalmi jog, védjegy, védett név vagy egyéb védett jog megsértését is) kapcsolatban keletkeznek.

Ezen felelőség- és tartozásátvállalás alapján a Vállalkozó többek között köteles bármely esetleges bírságot, kártérítést és költséget a Megrendelő helyett a jogosult vagy a hatóság részére az esedékességekor megfizetni, vagy ha ezt már a Megrendelő megfizette, a Vállalkozónak a Megrendelővel szemben keletkezik azonnali megtérítési kötelezettsége. A Vállalkozó köteles továbbá minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az igénnyel fellépő személy vagy szervezet kizárólag a Vállalkozóval szemben érvényesítse igényét, így a Megrendelő általi perbehívás esetén köteles azt elfogadni, illetve a Megrendelő oldalán a perbe beavatkozóként belépni, és megtéríteni a Megrendelő ebből adódó összes költségét.

A jelen pontban foglalt kötelezettségek elmaradása a Vállalkozó részéről súlyos kötelezettségszegésnek minősül, és Megrendelő részéről bármely a Vállalkozó részére esedékes pénzfizetés visszatartását alapozza meg.

8./ Nem szerződés szerű teljesítés, kötbérek

A Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Vállalkozó az Egyedi Megrendelésben meghatározott kötelezettségeit olyan okból, amelyért felelős

- késedelmesen teljesíti, úgy a Megrendelő minden késedelemmel érintett napra az Egyedi Megrendelésben meghatározott teljes nettó vállalkozói díj 2 %-ával, legfeljebb azonban az Egyedi Megrendelésben meghatározott nettó vállalkozói díj 30 %-ával megegyező összegű késedelmi kötbérre
- hibásan teljesíti, úgy a Megrendelő a hiba kiküszöböléséig terjedő időre a késedelmi kötbérrel megegyező mértékű hibás teljesítési kötbérre
- nem teljesíti, vagy az Egyedi Megrendelés teljesítése meghiúsul vagy ellehetetlenül olyan okból, amelyért a Vállalkozó felelős, illetve ha a Megrendelő a Vállalkozó más súlyos szerződészegése miatt felmondási vagy elállási jogát gyakorolja, úgy a Megrendelő az Egyedi Megrendelésben meghatározott teljes nettó vállalkozói díj 30 %-ával megegyező összegű meghiúsulási kötbérre

jogosult, kivéve, ha a Felek az Egyedi Megrendelésben ettől eltérően állapodnak meg.

A Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Keretszerződés időtartama alatt bármely (egy vagy több) Egyedi Megrendelés teljesítésének olyan okból történő meghiúsulása vagy ellehetetlenülése, amelyért a Vállalkozó felelős, legalább 5 alkalommal bekövetkezik, vagy a Keretszerződés további teljesítése olyan okból válik lehetetlenné, amelyért a Vállalkozó felelős, a Keretszerződést meghiúsultnak tekintik és a Megrendelő a Keretösszeg teljesítéssel még nem fedezett nettó értékének 30 %-ával megegyező összegű meghiúsulási kötbérre jogosult.

A kötbér összegét írásbeli felszólítással – 8 (nyolc) napos teljesítési határidő megjelölésével – jogosult a Megrendelő érvényesíteni. Amennyiben a Vállalkozó a felszólítás kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül érdemi – indokolt és bizonyítékokkal megfelelően alátámasztott – kimentést nem közöl, úgy a követelés a Vállalkozó által elismertnek tekintendő.

A kötbér a pénzügyi teljesítés összegéből levonható. A késedelmes vagy hibás teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítés alól. A kötbért a Megrendelő akkor is követelheti, ha kára nem merült fel. A Megrendelő érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát, és a szerződészegésből eredő egyéb jogait is.

9./ Vis maior

Egyik Fél sem felelős a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelés szerinti kötelezettségeinek nem szerződés szerű 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 függnek a 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. Amennyiben a vis maior nem teszi lehetetlenné a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelés teljesítését, de késlelteti azt, a Felek ellentétes írásbeli megállapodásának hiányában a teljesítési határidő a vis maior okozta késedelem időtartamával arányosan meghosszabbodik.

10./ Szerződésmódosítás

A Felek megállapodnak abban, hogy a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelés módosítása kizárólag a Felek közös megegyezésével, írásban érvényes.

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.

11./ Szerződés időtartama, hatálya

A Felek megállapodnak abban, hogy a Keretszerződést határozatlan időre kötik, és a Felek cégszerű aláírásával lép hatályba. A Keretszerződés megszűnik, amennyiben az Egyedi Megrendelésekben meghatározott feladatok ellenértéke a Keretösszeget eléri (Keretösszeg kimerülése) és az utolsó Egyedi Megrendelés teljesítésére (vagy teljesítés hiányában történő megszüntetésére) is sor került.

A Felek jogosultak a Keretszerződést írásban, indokolás nélkül 60 napos határidővel felmondással megszüntetni. A Vállalkozó a Keretszerződés megszűnéséig kiadott Egyedi Megrendelésekben vállaltakat köteles szerződészerűen teljesíteni.

A Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő bármely Egyedi Megrendelés teljesítésének megkezdéséig indoklási kötelezettség nélkül, a Vállalkozóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal elállhat az adott Egyedi Megrendeléstől. A Vállalkozó kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt a Megrendelő felé.

A Felek a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén jogosultak – attól függően, hogy az adott súlyos szerződésszegési ok a Keretszerződés és/vagy az Egyedi Megrendelés kapcsán értelmezhető-e – a Keretszerződést és/vagy az Egyedi Megrendelést egyoldalúan, írásban, azonnali hatállyal felmondással megszüntetni, vagy amennyiben még nem történt teljesítés, a Keretszerződéstől és/vagy az Egyedi Megrendeléstől elállni. Amennyiben legalább 5 alkalommal bekövetkezik az Egyedi Megrendelésekkel kapcsolatosan súlyos szerződésszegés, úgy a Felek az azonnali hatállyal felmondási, illetve elállási jogukat a Keretszerződésre vonatkozóan is jogosultak gyakorolni.

A Vállalkozó súlyos szerződésszegésének minősül különösen, de nem kizárólagosan, ha:

- a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja vagy megszakítja, vagy a teljesítés egyéb, a felelősségi körébe tartozó okból elmarad, illetve együttműködési kötelezettségét a Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére sem teljesíti,
- a Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére nem a Keretszerződés vagy az Egyedi Megrendelés szerint minőségben, illetve tartalom szerint teljesít,
- olyan okból, amelyért felelős, az Egyedi Megrendelésben vállalt teljesítési rész-, vagy véghatáridő vonatkozásában több, mint 30 napos késedelembe kerül,
- a késedelemi vagy a hibás teljesítési kötbér a maximális mértéket eléri,
- a részére átadott előleget nem a Keretszerződésben vagy az Egyedi Megrendelésben meghatározottak szerint használja fel, vagy az előleg felhasználását nem igazolja,
- a Keretszerződés vagy az Egyedi Megrendelés valamely rendelkezését súlyosan, vagy kisebb mértékben, de ismétlődően megszegi és a Megrendelő szerződészerű teljesítésre való felszólításában foglalt póthatáridő eredménytelenül telik el, azzal, hogy ha a Megrendelőnek a további teljesítés nem áll érdekében, a Megrendelő az érdekmúlás bizonyítása nélkül eltekinthet a szerződészerű teljesítésre való felszólítástól,
- felfüggeszti a kifizetéseit, ellene jogerősen felszámolási eljárást rendelnek el, legfőbb szerve a társaság végelszámolásának megkezdéséről, felszámolásának kezdeményezéséről határoz, vagy ha ellene csődeljárás indul és a vonatkozó jogszabályok alapján tartott tárgyaláson a hitelezőktől nem kap előzetes egyetértést a fizetési haladék megszerzésére, vagy bírósági döntés szerint a csődeljárás során a hitelezőkkel nem jön létre egyezség.

A Megrendelő súlyos szerződésszegésének minősül, ha:

- az általa jóváhagyott számlát annak fizetési határidején túl, a Vállalkozó fizetési felszólítását követően újabb 30 (harminc) napos fizetési határidőn belül sem egyenlíti ki.

Azon, a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések alapján fennálló jogok és kötelezettségek, amelyeknek természetüknél fogva továbbra is fenn kell maradniuk (különös tekintettel a titoktartási kötelezettségre vonatkozó rendelkezésekre), a Keretszerződés megszűnését követően is hatályban maradnak.

A Felek rögzítik, hogy a közöttük fennálló szerződéses jogviszony bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése a szerződésszegéshez fűződő egyéb szankciók vagy jogosultságok gyakorlását nem korlátozza, illetve nem zárja ki.

12./ Szellemi alkotások

A Felek rögzítik, hogy valamennyi, a Keretszerződés hatálya alatt keletkezett vagy átadott szellemi alkotáson fennálló, nem személyhez fűződő, a jogszabályi rendelkezések alapján átruházható jogot a Vállalkozó a Megrendelő részére kizárólagos jogként átengedi. A jelen rendelkezés hatálya alá tartozónak tekintik a Felek különösen, de nem kizárólagosan a szellemi alkotások vagyoni értékű jogait (az oltalommal védhető szellemi alkotások esetén ide értve az oltalmi jogosultságot), illetve – amennyiben az adott szellemi alkotás vonatkozásában a vagyoni jog (oltalmi jogosultság) nem átruházható – a szellemi alkotások használatára és hasznosítására vonatkozó minden jogot.

A szellemi alkotások használatára és hasznosítására vonatkozó jog átruházása esetén az átruházott jogok bármely felhasználási módra és valamennyi részjogosultságra kiterjedően, területi, időbeli, vagy bármely egyéb korlátozástól mentesen kerülnek átruházásra a Megrendelőre. Az átengedésre kerülő jogok alapján a Megrendelő – amennyiben az adott szellemi alkotásra értelmezhető – jogosulttá válik a szellemi alkotások átdolgozására, harmadik személyekre történő átruházására [szerzői jogi művek esetén a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (Szt.) 46. §-ának megfelelően], valamint valamennyi szellemi alkotás tekintetében az Sztj.47. § (2)-(4) bekezdésében foglalt jogokra – amennyiben ezen jogok az adott szellemi alkotás tekintetében értelmezhetőek – is kiterjed, e jogok vonatkozásában ez a rendelkezés kifejezett kikötésként értelmezendő. A jelen bekezdésben említett jogok a Megrendelőt korlátozás és többletkötelezettség nélkül megilletik.

Az elkészült, illetve átadott dokumentumok, dokumentációk és egyéb szellemi alkotások per-, teher- és igénymentességét a Vállalkozó szavatolja. A Vállalkozó kijelenti, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, jogosultsága, amely a dokumentumok, dokumentációk és egyéb szellemi alkotások felhasználásában, valamint azok nem személyhez fűződő jogai megszerzésében a Megrendelőt korlátozná vagy megakadályozná, vagy amelynek alapján harmadik személy díjazást vagy kártérítést követelhetne, vagy bármilyen egyéb jogcímen követelést támaszthatna. Amennyiben az adott szellemi alkotás tekintetében értelmezhető, a Vállalkozót kellékszavatossági kötelezettség terheli.

13./ Titoktartás

A Felek kölcsönösen kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tartalmát, valamint az annak teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásukra jutott, a másik Felet érintő minden olyan információt – beleértve a másik Fél know-how-jába tartozó információkat is –, amelyet a másik Fél még nem hozott nyilvánosságra, és amelynek közzétevése a másik Félre vagy a vele kapcsolatban álló más jogalanyra hátrányos következménnyel járna, ezek hátrányos megítélését eredményezhetné, vagy gazdasági érdekeiket sértené vagy veszélyeztetné, bizalmasan, üzleti titokként kezelik.

A Vállalkozónak átadott és az általa készített dokumentumok, dokumentációk, információk, stb. a Megrendelő kifejezett, előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül sem tovább nem adhatók, sem e Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések 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 hozzáférhetővé tenni, azokról előadásokat tartani, videó-felvételt vagy kinyomtatott anyagot közzétenni.

A Felek – a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása hiányában – kizárólag abban az esetben jogosultak bármely üzleti titok átadására, ha ez jogszabály, jogerős hatósági vagy bírósági rendelkezés alapján számukra kötelező, vagy az a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgyát képező feladatok jellegére is tekintettel a munkavégzéshez egyébként feltétlenül szükséges, illetve azzal együtt jár. A teljesítésbe bevont alvállalkozót, közreműködőt a Vállalkozóra vonatkozó titoktartási kötelezettséggel megegyező mértékű titoktartási kötelezettség terheli.

A Megrendelő tájékoztatja a Vállalkozót, hogy a Megrendelőt a Keretszerződéssel és az Egyedi Megrendelésekkel kapcsolatosan jogszabályon alapuló adatszolgáltatási, illetve egyes adatok tekintetében közérdekű nyilvánosságra-hozatali kötelezettség terheli, illetve terhelheti.

A titoktartási kötelezettség a jogviszony megszűnését követően is korlátlan ideig fennmarad.

14./ Összeférhetetlenség

A Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelő munkavállalóját akár munkaviszonyban, akár munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban nem foglalkoztatja azon szerződések teljesítése során, amelyeknél a másik szerződő fél a Megrendelő. A Vállalkozó kijelenti továbbá, hogy a Vállalkozó, valamint a Keretszerződés és/vagy az Egyedi Megrendelések teljesítéséhez igénybe vett alvállalkozója, teljesítési segédje vagy egyéb közreműködője a Megrendelő munkavállalójának érdekeltiségébe nem tartozik, és ezek egyikének sincsen olyan vezető tisztségviselője, amely a Megrendelő munkavállalója. E tilalom megszegése esetén a Vállalkozó teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik. A Vállalkozó tudomásul veszi továbbá, hogy ezen rendelkezések megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül, és a Megrendelő jogosult a Keretszerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni.

Az összeférhetetlenségre vonatkozó előírások teljesülésével kapcsolatosan a Megrendelő jogosult információt kérni, valamint ellenőrzést végezni, illetve végeztetni. A Vállalkozó ezzel összefüggésben köteles együttműködni, az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges támogatást megadni, és minden rendelkezésre álló adathoz, információhoz hozzáférést biztosítani.

15./ Kapcsolattartás

A Felek a Keretszerződéssel és az Egyedi Megrendelésekkel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései, felszólításai stb., a Keretszerződés vagy az Egyedi Megrendelés eltérő rendelkezése hiányában és ellenkező írásbeli közlésig akkor tekinthetők teljesítettnek, amennyiben azt a másik Félnak a Keretszerződés alábbi pontjában meghatározott értesítési címére az átvételt igazolva személyesen adták át; az átadás napján, telefaxon történt megküldés esetén a telefax által történő automatikus visszaigazolásán szereplő napon vagy ha tértivevényes ajánlott levélben küldték meg, a tértivevénnyel igazolt átvétel napján. A Felek az egymással való kapcsolattartásra az alábbi személyeket jelölik ki:

A Megrendelő részéről kapcsolattartó személy:

A Vállalkozó részéről kapcsolattartó személy:

A Keretszerződést, illetve az Egyedi Megrendeléseket érintő kérdésekben, a szerződéses jognyilatkozatok tétele során a kapcsolattartás módja kizárólag cégszerűen aláírt levél.

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.

A Felek a telefaxon vagy postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik Fél fentiekben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.

16./ Vitás kérdések rendezése

A Felek megállapodnak, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton törekednek rendezni. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, úgy a Felek a járásbíró hatáskörébe tartozó ügyekre kikötik a Budapesti II. és III. kerületi Bíróság, törvényszéki hatáskör esetén, kizárólag amennyiben a jogvitára egyébként a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény általános illetékessége vagy

egyéb illetékességi okokra vonatkozó rendelkezései alapján a Fővárosi Törvényszék vagy a Budapest Körményi Törvényszék illetékessége nem állapítható meg, a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességét.

17./ Irányadó jog

A Keretszerződésben, illetve az Egyedi Megrendelésekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni, azzal, hogy Magyarország joga kizárólagosan alkalmazandó.

18./ Záró rendelkezések

A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Keretszerződés nem ad részére kizárólagosságot, a Megrendelő jogosult bármely feladatot más keretszerződött partnerétől vagy egyéb személytől is megrendelni.

A Keretszerződésben, illetve az Egyedi Megrendelésben foglalt bármely, a Megrendelőt megillető jog késedelmes érvényesítése, illetve érvényesítésének elmulasztása nem jelenti a jogok érvényesítéséről való lemondást, illetve valamely jog részleges vagy kizárólagos érvényesítése nem zárja ki a többi, illetve a fennmaradó jog érvényesítését.

A Megrendelő kizárja a Vállalkozó részéről bármely általános szerződési feltételeinek, üzletszabályzatának vagy más egyedileg meg nem tárgyalt szerződéses feltételeinek alkalmazását. A Vállalkozó egyéb szerződéses feltételei akkor sem alkalmazandók, ha azok az egyes esetekben nem kerültek kifejezetten kizárásra.

A Felek kijelentik, hogy rendelkeznek a Keretszerződés 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.

19./ Egyéb feltételek, eltérések

Felek a fentiekben túlmenően az alábbiakban állapodnak meg:

Hibás teljesítés esetén Megrendelő érvényesítheti a hatályos jogszabályokban előírt jótállási, illetve szavatossági jogokat.

A karbantartott és javított gépekre vonatkozó szavatosság nem terjed ki villamos hálózat üzemzavaraiból, szakszerűtlen kezelésemből, beavatkozásból valamint tűz, robbanás és természeti csapásból eredő üzemzavarok esetére.

Megrendelő biztosítja a vállalkozó munkatársának az üzem területére történő belépését és onnan való távozását, valamint a munkavégzéshez szükséges szerszámok, műszerek, anyagok és alkatrészecskék be és kiszállítását.

Vállalkozó a munkákat mindenkor az érvényben lévő, vonatkozó jogszabályoknak, rendeleteknek és munkavédelmi előírásoknak megfelelően végzi.

Vállalkozó kijelenti, hogy Magyarországon jogosult a jelen keretszerződésben meghatározottak javítására, valamint a gyártó cég által felkészített szerviz szakembert alkalmaz.

Fejlesztési igényt a Megrendelő egyedi megrendelés formájában ad a Vállalkozó részére. A fejlesztések a Megrendelőnél telepített alkalmazás funkcionalitásának módosítására, testre szabására, az alkalmazást futtató környezetbe való integrálódást elősegítő hatékonyságjavító programmódosításokra vonatkoznak.

Munkavégzés feltételeinek biztosítása

Megrendelő biztosít Vállalkozó részére minden olyan információt, amely a megállapodott szolgáltatás elvégzéséhez szükséges.

A támogatott rendszerek rendeltetészerű használata

Megrendelő gondoskodik az üzembe helyezett rendszerek üzemeltetéséhez szükséges tárgyi - és személyi feltételekről, valamint biztosítja, hogy a felhasználók a rendszereket a rendszerdokumentációban leírtak alapján használják.

Alvállalkozói közreműködés:

Az Vállalkozó alvállalkozót nem vesz igénybe.

Teljesítési hely:

Az Vállalkozó a jelen keretszerződésben rögzített feladatokat Megrendelő telephelyein köteles ellátni.

Tulajdon- és szerzői jog

Megrendelő tulajdonát képező anyagok

Megrendelő fenntartja Vállalkozónak tevékenysége ellátáshoz átadott adatok, jelentések, szabályzatok tulajdonjogát. Vállalkozó ezek kinyomtatását, publikálását, sokszorosítását és nyilvánosságra való hozását csak Megrendelő kifejezett előzetes írásbeli hozzájárulásával teheti meg, anélkül harmadik fél számára nem adhatja át.

Vállalkozó a szerződés teljesítése során a birtokába jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat harmadik fél részére át nem adhatja, továbbá teszt adatként is csak Megrendelő részére használhatja fel.

A szerződés teljesítése során keletkezett anyagok Vállalkozó által Megrendelőnek átadott bármely alkalmazói szoftver szerzői joga Vállalkozót illeti meg.

Megrendelő a szoftvert csak saját tevékenységének keretein belül használhatja, csak a biztonságos üzemeltetés érdekében másolhatja.

Az alkalmazói rendszer sem gépi, sem intellektuális fordítása más programnyelvre nem megengedett.

Megrendelő a szoftver felhasználási jogát harmadik fél részére nem ruházhatja át Vállalkozó hozzájárulása nélkül.

A Szerzői jogi törvényben biztosított szerzői jogi védelem a teljes programcsomagra vonatkozik, melynek egyes részei önállóan is oltalom alatt állnak.

A jogtulajdonos a szoftverre vonatkozó szerzői jogának Megrendelő általi megsértése esetén a hivatkozott törvényből eredő jogait Megrendelővel szemben érvényesíteni fogja, beleértve a polgári jogi felelősség szabályai szerint követelhető kártérítést is.

Idegen szoftver alkalmazása

Amennyiben Vállalkozó a szerződés keretében Megrendelő számára általános kereskedelmi forgalomban megvásárolható szoftvert értékesít, úgy a szerzői jogi oltalom értelemszerűen annak a jogtulajdonosát illeti.

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

Budapest, 2018. 06. 13.

Fővárosi Vízművek Zrt
képviseli: **Fritsch Róbert és Burány Csaba**
Megrendelő

.....
MULTIMEX Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
képviseli: **Juhász Sándor vagy Kovács Gábor**
Vállalkozó

1. számú melléklet: A szerződés tárgyának részletes meghatározása és a szerződés tárgya ellenértékének meghatározása

A szerződés az alábbi rendszerekre vonatkozik:

- Q-FUSION 2.0 hardveres ügyfélhívó rendszer (Budapest, Szigetszentmiklós, Százhalombatta)
- Q TERMINAL 2.0 hardver nélküli ügyfélhívó rendszer (Biatorbágy, Budakeszi, Tököl, Halásztelek, Csepel, Budaörs)
- Q-FEEDBACK Elégedettségmérő Alkalmazás

A szerződésben foglalt szolgáltatások leírása:

- **Karbantartási, hibaelhárítási szolgáltatás**
 - Vállalkozó ügyfélszolgálati portáljának használatával munkanapokon 8-17 óra között segítségnyújtó szolgáltatást biztosít, megválaszolja az Érintett rendszerekkel kapcsolatos műszaki és szakmai kérdéseket, segítséget nyújt mind a felhasználói, mind a rendszergazdai problémák megoldásához.
 - Vállalkozó igény esetén az Érintett rendszerekkel kapcsolatosan távoli rendszerbe avatkozással hiba behatárolást és elhárítást végez.
 - Vállalkozó az Érintett rendszerekkel kapcsolatosan ügyfélszolgálati portáljának használatával írásban érkező hibákat regisztrálja, és az elhárítás mikéntjéről tájékoztatja Megrendelőt. Az Érintett rendszerek javított változatait Megrendelő rendelkezésére bocsátja.
 - Vállalkozó tájékoztatja Megrendelőt az Érintett rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési vagy karbantartási munkálatokról
- **Egyedi szoftverfejlesztés szolgáltatás**

A szerződésben foglalt szolgáltatások díja:

- folyamatos telefonos ügyelet (hétfőtől – péntekig, 8:00 -16:30 között);
- évi egy alkalommal történő helyszíni karbantartás és felülvizsgálat, mely során a Vállalkozó a Megrendelő irodájában ellenőrzi és karbantartja a rendszer hardver és szoftver elemeit;
- egy helyszíni átprogramozás, mely során a Vállalkozó a Megrendelő irodájában átprogramozza a rendszer beállításait (ennek feltétele, hogy a megrendelő az igényeit előzetes írásban jelzi a Vállalkozó felé);
- két alkalommal történő távoli asztalos átprogramozás, mely során a Vállalkozó távoli asztal eléréssel átprogramozza a rendszer beállításait (ennek feltétele, hogy a megrendelő az igényeit előzetes írásban jelzi a Vállalkozó felé);
- további távoli asztalos átprogramozásból (18 000 Ft + ÁFA / alkalom);
- adott évre fix kiszállási (20.000 Ft + ÁFA / alkalom), **szervizmérnöki (8500 Ft + ÁFA / óra) és fejlesztői óradíj (9.800 Ft. + ÁFA / óra)** a szerződésen kívül eső esetekre, továbbá az **egyedi szoftverfejlesztési igényekre;**
- évi 1 doboz (20 tekercs) kellékanyag (MX80-s papírtekercs) térítésmentes biztosítása
- helyszíni vagy távoli asztal hozzáféréssel történő hibajavítás a bejelentést követő 24 órán belül, mely az alábbi módon történik:
 - a hibajavítás első lépése minden esetben a telefonos hibaanalízis a Megrendelő és a Vállalkozó közt
 - amennyiben a telefonos hibaanalízis nem vezet eredményre, a Megrendelő a hibát írásban jelzi a Vállalkozó felé (Fax: +361 481 4004 v. E-mail: support@multimex.hu)
 - ezt követően a vállalkozó a hibát elhárítja, mely kétféle módon történhet
 - távoli asztal hozzáféréssel (a Megrendelő a szükséges feltételek fennállása esetén a Vállalkozó részére távoli asztal hozzáférést biztosít a rendszervezérő számítógépéhez)
 - helyszíni kiszállással (helyszíni javítás esetén Megrendelő csak a felhasznált alkatrész árát fizeti (garancián túl), a munkadíjat az átalánydíj tartalmazza)

Átalány díj: A rendelkezésre állás díja 90.000 Ft + ÁFA / hó