

Üzemeltetés támogatási keretszerződés Szolgáltatási keretszerződés

1. A szerződő felek

Jelen megállapodás az alábbiakban részletezett tartalommal és feltételek szerint egyrészről a

Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Fővárosi Vízművek Zrt.) (székhelye: 1138 Budapest, Váci út 182.; Cg: 01-10-042451; adószáma: 10898824-2-44; képviseli: Keszler Ferenc megbízott vezérigazgató és Fritsch Róbert Támogatás Szolgáltatási Igazgató), mint megrendelő, (továbbiakban Megrendelő),

másrészről a **Googee Informatikai Tanácsadó Kft.**, (székhelye: 1013 Budapest, Attila út 1-3.; cégjegyzékszám: 01-09-334541, adószáma: 23704224-2-41; képviseli: Gugi Krisztián Attila ügyvezető), mint vállalkozó, (a továbbiakban Szolgáltató) között az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel:

2. Preambulum, meghatározások

2.1. A Felek a jelen szolgáltatási szerződést (a továbbiakban: Szerződés) az alábbiak alapján kötik meg.

2.2. Meghatározások

A szerződésben az itt felsorolt kifejezések az alábbi értelemben használandóak:

SAP AG	Az SAP AG konszern, amely az SAP szoftver fejlesztője és szerzői jogainak tulajdonosa.
SAP	SAP szoftverek, amelyek a futtatható gépi programból és az ahhoz tartozó dokumentációból állnak. Nem tartoznak fogalmába azok a termékek, amelyek jogai harmadik személy tulajdonát képezik.
ABAP/4	Negyedik generációs szoftverfejlesztői környezet az SAP rendszerben. Alkalmas egyedi riportok, Batch input programok, komplett tranzakciók kifejlesztésére úgy, hogy az elkészült szoftver az SAP rendszer integráns részét képezi.
Workflow	Munkafolyamat-irányító vagy ügymenet-automatizáló megoldás
SAP bevezetés	Egy vagy több projekt keretében, jól meghatározott lépések sorozatán keresztül a standard SAP rendszernek egy vállalat (intézmény) igényei szerinti "testre szabása".
Fejlesztési környezet	Olyan SAP környezet, amely a változó termelési adatok helyett tesztadatokat vagy az éles adatok egy részét tartalmazza, és a programok fejlesztéséhez használják.

Tesztkörnyezet	Olyan SAP környezet, amely a változó termelési adatok helyett tesztadatokat vagy az éles adatok egy részét tartalmazza, és tesztelési, illetve oktatási célra használják.
Éles rendszer környezet	Olyan SAP környezet, amely a Megrendelő által az üzletmenethez ténylegesen használt adatokat tartalmazza.
Éles üzem	Az SAP rendszer használatának olyan módja, melynek során végfelhasználók aktuális, valós bizonylatokat üzleti célból könyvelnek, SAP tranzakciókat indítanak, illetve a rendszerből az üzleti tevékenységük folytatásához, illetve belső folyamataikhoz adatokat nyernek.
Éles üzem indítása	A szerződés keretében megvalósított megoldás, rendszer üzemszerű működésének elindítása.
Felhasználói tesztelés	A tesztelésre átadott megoldásnak, rendszernek a felhasználók által – előre meghatározott tervek és forgatókönyv alapján – végzett tesztelése.
Tesztelési adatmigráció	A Teszt környezet kialakítása céljából a jelen szerződés keretében megvalósított megoldás, rendszer adatbázisának feltöltése a korábban működtetett rendszerek adataival.
Éles üzemi adatmigráció	A jelen szerződés keretében megvalósított megoldás, rendszer adatbázisának feltöltése a korábban működtetett rendszerek adataival az Éles üzem indításának céljából.
Éles üzemi támogatási időszak	A jelen szerződés keretében megvalósítandó megoldás, rendszer Éles üzemének indításával kezdődő, attól számított 1 hónapig tartó időszak, amelynek során a Szolgáltató a jelen szerződésben rögzített támogatási szolgáltatásokat nyújtja.
Dokumentáció	Mindazon, a Szolgáltató által szállított, a szállítandó, bevezetendő rendszer, megoldás fejlesztésével, felépítésével, üzembe helyezésével és működésével, stb. kapcsolatos átadás-átvétel tárgyát képező dokumentumok, amelyeket a Szolgáltató a jelen szerződés alapján papír alapon és/vagy elektronikusan átad a Megrendelőnek.
Oktatás	A jelen szerződés keretében megvalósítandó megoldással, rendszerrel kapcsolatos felhasználói és üzemeltetői tudásátadást jelenti a Megrendelő által kijelölt munkatársak részére.

Termék

A Szolgáltató által a jelen szerződés keretein belül fejlesztett programok és átadott más szellemi alkotások, Dokumentáció.

2.3. A Szolgáltató által teljesítendő szolgáltatások átfogó leírását, a Szolgáltató és a Megrendelő feladatainak átfogó meghatározását, valamint a díjazást jelen Szerződés tartalmazza.

2.4. (1) Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik jelen Szerződés Mellékletei is. Ajánlattevő ajánlata, hiánypótlásai valamint a versenyeztetési eljárás ajánlattételi felhívása, végső ajánlattételi felhívása, azok fizikai csatolása nélkül is jelen szerződés részét képezik. Más tartalmú szerződéses feltételek, illetve szóbeli megállapodások nem részei jelen Szerződésnek, kivéve, ha a Felek – kölcsönös megállapodás alapján – ettől írásban eltérően rendelkeznek. Nem képezi továbbá jelen Szerződés részét bármely prospektus vagy általános ismertető szövege sem és az abban foglaltak nem minősül teljesítmény-jellemzőnek.

(2) Felek a szerződés hatálybalépésével kötelesek teljesíteni az abban foglalt, rájuk vonatkozó kötelezettségeket.

3. A keretszerződés tárgya

Jelen keretszerződés tárgya a Fővárosi Vízművek Zrt. által használt SAP MM, SRM (Supplier Relationship Management) rendszerek karbantartásának és fejlesztési munkáinak biztosítása, valamint a jövőben bevezetésre kerülő új modulok funkcióbővítéssel járó azonos tevékenységei. Az elvárt szolgáltatások leírása a jelen szerződés 4. pontjában található.

4. Az elvárt szolgáltatások

4.1. SAP rendszer üzemeltetésének támogatása

4.1.1. A szolgáltatás tartalma

4.1.1.1. SAP MM, SRM, SRM-MDM katalógus tanácsadó

- Folyamatok kialakítása, átalakítása
- Megvalósíthatósági tanulmány készítése
- Beállítások végzése
- Hibaelhárítás
- Üzemeltetés támogatása
- Dokumentálás
- OSS kezelése
- Katalógus feladatok elvégzése

4.1.1.2. SAP Fejlesztői kapacitás biztosítása

4.1.1.2.1. ABAP fejlesztések

- listák, interaktív listák fejlesztése, ALV listák fejlesztése

- tranzakciók programozása
- komplex alkalmazások fejlesztése
- SAP Script, SmartForm, Application Form alapú űrlap fejlesztés
- performance tuning
- SAP WebDynpro fejlesztések
- SRM workflow fejlesztések
- BADI fejlesztések
- PDF nyomtatások integrációja

4.1.1.2.2. SAP interfész technológiák

- Batch input, direct-input, call transaction fejlesztések
- adatmigráció SAP LSMW
- BAPI technológiák használata
- BAPI, RFC hívások (Java, VB)
- fájlinterfészek
- IDOC interfészek
- EDI programozás
- XI (PI) interfészek kialakítása
- MS word és Excel dokumentumok integrációja

4.1.1.2.3. JAVA fejlesztői kapacitás biztosítása

- JAVA-s alkalmazások SAP-val történő összekötése SAP JCo-n keresztül, ami a SAP által szállított BAPI-kon keresztül lehetővé teszi olyan JAVA-s alkalmazások létrehozását, amelyek szinkron módon képesek SAP oldali bizonylatok létrehozására, hiba esetén azonnali üzenetekkel.

4.1.1.3. Konzultáció

- Ajánlatkérő igényeinek megfelelően a SAP MM, SRM rendszerben kialakítandó, módosítandó funkciókkal kapcsolatos kérdésekben konzultációs lehetőség biztosítása
- Bármely Ajánlatkérő által felvetett SAP MM, SRM vonatkozású alkalmazási problémára koncepcionális javaslattétel, probléma megoldás tervezése és javaslat a működés optimalizálására
- A SAP MM, SRM és SRM-MDM rendszer használatára, alkalmazási üzemeltetésére vonatkozó oktatási tevékenység
- Eseti támogatás a Megbízó kérése szerint telefonon, e-mailben, személyesen

4.1.1.4. Hibaelhárítás

- A rendszer működése során tapasztalt hibák elhárítása, problémák megoldása
- A hibajavítások bejelentésére Szolgáltató interneten keresztül biztosít elérést Megrendelő kijelölt munkatársainak. A bejelentő portál a bejelentések követését is lehetővé teszi a

Megrendelő számára.

- A Szolgáltató SLA-ban rögzíti a szolgáltatásai minőségére vonatkozó paramétereket, melyet a Megrendelővel közösen határoznak meg és a szerződés mellékleteiben rögzítik.
- A hibajavítási munkák prioritását Megrendelő a bejelentés megtételekor állíthatja be annak megfelelően, hogy a felmerült hiba az üzletmenet folytonosságát milyen mértékben akadályozza.

4.1.1.5. Üzemeltetés támogatás

- Programok futásának optimalizálása
- A támogatás körébe értjük az alábbi tevékenységeket
 - . Support package és Enhancement package bejátszások elvégzése
 - Havi és éves zárások támogatása
 - Ciklikus monitorozási feladatok elvégzésének támogatása
 - Összes elvégzett paraméterezés, változáskezelés, patch bejátszás beállítás dokumentációjának elkészítése és Megrendelőnek történő átadása

4.1.1.6. Változáskezelés

- A Szolgáltató köteles Megrendelő által egyedi megrendelések keretében felmerülő változáskezelési igényeket teljesíteni.
- Harmadik fél által végzett fejlesztések, beállítások átvételének támogatása. Az új fejlesztések rendszerbe történő integrálhatóságának ellenőrzése, átvételhez szükséges feltételek ellenőrzése
- Harmadik fél által végzett fejlesztések követése, támogatása

4.1.1.7. Dokumentálás

- Ajánlatkérő által elvárt dokumentálási szabályok megismerése és elvégzése.

4.1.2. Kapcsolattartás

A Szolgáltató az alább felsorolt kapcsolatok mindegyikét biztosítja Megrendelő részére:

- Távoli hozzáférés
- Helyszíni munkavégzéssel Megrendelő bármely telephelyén
- Telefonon történő megbeszélés
- Szolgáltató által biztosított Help Desk portál

A szerződő Felek kapcsolattartói: 9.3. pont szerint.

5. A szolgáltatások teljesítésének általános alapjai

5.1. Az üzemeltetés-támogatási szolgáltatás igénybevétele során Megrendelőnek törekednie kell arra, hogy az

adott időszak ráfordítás szükségleteit minél pontosabban megtervezze.

- 5.2. A Szolgáltató jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit személyesen köteles teljesíteni, kivéve, ha más közreműködő igénybe vételéhez Megrendelő írásban hozzájárult. Ebben az esetben Szolgáltató az igénybe vett személyért úgy felel, mintha a feladatot maga látta volna el.
- 5.3. Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a Szolgáltató köteles őt erre írásban figyelmeztetni. Amennyiben a Megrendelő az utasításához e figyelmeztetés ellenére is ragaszkodik, az utasítás végrehajtásából eredő károk őt terhelik.
- 5.4. Szolgáltató tevékenységét köteles folyamatosan írásban dokumentálni, és egy a Felek által elektronikusan elérhető központi tárhelyen a dokumentációt elhelyezni, illetve változás esetén, a változás bekövetkezése után 10 munkanappal a frissítésről gondoskodni. A tárhely biztosítása Megrendelő feladata.
- 5.5. Szolgáltató köteles a szerződésben vállalt feladatok teljesítéséhez – a teljesítési határidőre és a feladat egyedi sajátosságaira is figyelemmel – a szükséges erőforrásokat, kapacitást biztosítani. Megrendelő igényére a Szolgáltató legfeljebb egy munkanappal a megrendelés fogadását követően köteles nevesíteni a végrehajtásra jelölt tanácsadót, fejlesztőt.
- 5.6. Szolgáltató feladatai teljesítése során köteles figyelembe venni a Vele ismertetett, Megrendelőnél hatályban lévő vagy kiadás alatt álló belső előírásokat, valamint köteles betartani a szerződésben vállalt feladatokkal kapcsolatos valamennyi hatályban lévő és alkalmazandó helyi, belföldi és nemzetközi jogszabályt, rendelkezést, hatósági előírást, szabványt és műszaki normatívát.
- 5.7. Megrendelő köteles belső folyamatairól, szabályozásairól, tervezett szervezet átalakításokról Szolgáltatót a feladatai teljesítéséhez szükséges mértékben és kellő időben írásban tájékoztatni. Ennek elmaradásából az átadott információk nem megfelelő adattartalma miatt keletkező károkért kizárólag a Megrendelő felelős. A Megrendelő a vonatkozó utasításokat írásban is köteles átadni.
- 5.8. Felek a szerződés ideje alatt folyamatosan biztosítják felelős képviselők közreműködését a szerződéssel és a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben.
- 5.9. Szolgáltató lehetőség szerint szakmai kérdések vonatkozásában egy személy útján (szakmai képviselő) tartja a kapcsolatot Megrendelővel.
- 5.10. Megrendelő nevében a szakmai kérdések vonatkozásában a 9.3 pontban meghatározott személyek tartják a kapcsolatot Szolgáltatóval.
- 5.11. Szolgáltató tevékenysége során köteles az informatikai megvalósíthatóság szempontjait érvényesíteni, a meglévő vagy – amennyiben lehetséges – az éppen fejlesztés alatt lévő informatikai rendszerekhez való integrálhatóság figyelembevételével.
- 5.12. Felek a szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi információt kölcsönösen egymás rendelkezésére

bocsátják. Amennyiben az átadott információk szerződéses kötelezettségeik teljesítéséhez nem elegendők, Felek jogosultak további információt kérni egymástól.

- 5.13. Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatait körültekintően, az SAP Rendszerek gyakorlott szakértői tanácsadójától elvárható gondossággal köteles teljesíteni.
- 5.14. Megrendelő köteles a feladatok végrehajtásához megfelelő ismeretekkel rendelkező emberi erőforrást biztosítani.
- 5.15. Megrendelő köteles – a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben – a Szolgáltató által a teljesítéshez kijelölt személyek számára belépési lehetőséget biztosítani Megrendelő épületeibe, helyiségeibe.
- 5.16. Megrendelő biztosítja a szerződés teljesítéséhez szükséges infrastruktúrát (hozzáférési jogosultság, számítástechnikai eszközök, hálózat) Szolgáltató részére.
- 5.17. Megrendelő köteles az üzemeltetők, felhasználók oktatását megszerveztetni, és az oktatáshoz szükséges infrastruktúrát biztosítani.
- 5.18. Megrendelő köteles felelős vezetőt kinevezni, aki Szolgáltató vezetőjével irányítja az üzemeltetés támogatás munkáját.
- 5.19. Megrendelő köteles a saját telephelyén iroda helyiséget biztosítani Szolgáltató számára: Szolgáltató tanácsadói számára külön irodahelyiség (összesen minimálisan 3 hálózatba kötött munkaállomás) és külső hálózati elérési lehetőséget (VPN). A felsoroltak költségét Megrendelő viseli. Távmunka esetén Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatait saját eszközeivel végzi, Szolgáltató a Megrendelővel szemben igényt semmilyen jogcímen nem támaszthat.
- 5.20. Megrendelő felelős a Megrendelő oldali tevékenységek elvégzéséért, és ezek irányításáért, valamint számonkéréséért.
- 5.21. Felek megegyeznek abban, hogy a szerződésben foglalt szolgáltatások bejelentése, megválaszolása, elfogadása és teljesítésének igazolása is „egy kapus” legyen, azaz a Megrendelő erre a célra kijelölt felelős vezetője vagy annak távolléte, akadályoztatása esetén Megrendelő megbízott helyettese tartsa a kapcsolatot a Szolgáltató által kijelölt kapcsolattartóval, és együttműködve irányítsák az üzemeltetés-támogatás munkáit.
- 5.22. Szolgáltató az üzemeltetés-támogatási szolgáltatásait munkanapokon normál időben 08.00h és 17.00h között, sürgős munkavégzés esetén munkaidőn túl is végzi. Sürgős igények esetén munkanaptól és napszaktól függetlenül köteles jelen szerződésben meghatározott időn belül rendelkezésre állni.
- 5.23. Szolgáltató kötelessége, hogy maximálisan támogassa a Megrendelő szakmai felső vezetését az SAP sztenderdekhez való áttérésben, valamint az egységes folyamatok kialakításban és idejében felhívja a Megrendelő figyelmét a lehetséges és szakmailag nem indokolt eltérésekre.

5.24. Szolgáltató térítésmentesen köteles Megrendelő részére folyamatos WEB-es hozzáférést biztosítani Szolgáltatónál üzemeltetett Service Desk-hez. Megrendelő a Service Desk adataiból a napi teljesítéseket, bejegyzéseket követheti nyomon, a nyilvántartásból riportokat készíthet, és a havi elszámolásokat a nyilvántartásból ellenőrizheti. Szolgáltató köteles a Megrendelő kijelölt munkatársát a Service Desk használatára díjmentesen kioktatni.

6. A szolgáltatások átvétele, a teljesítés feltételei

6.1. Az átadás-átvételi eljárás lezárását követően a Szolgáltató jegyzőkönyvet készít. Amennyiben a Szolgáltató az alábbiak szerint a szolgáltatásokat teljesítette, a Megrendelő kapcsolattartója a jegyzőkönyvet az átadásának napjától számított 2 munkanapon belül aláírja, amely a Teljesítés Igazolásnak minősül.

A Teljesítés Igazolás aláírását a Megrendelő a Szolgáltató hibás teljesítése esetén, a kifogások írásos közlése mellett tagadhatja meg.

A Megrendelő a Teljesítés Igazolást 3 eredeti példányban állítja ki, melyből 1 eredeti példány a számla mellékletét képezi, 1 eredeti példány a Megrendelőnél, 1 eredeti példány a Szolgáltatónál marad.

A teljesítés igazolásával a Szolgáltató teljesítéssel kapcsolatos számlabenyújtási jogosultsága megnyílik. A számla benyújtásának ugyanakkor feltétele a Megrendelőt képviselő munkatárs aláírásával ellátott teljesítésigazolás számlához csatolása.

6.2. Dokumentációk átvétele

Amennyiben a szerződés kifejezetten meghatározza, hogy az egyes teljesítések átvételét milyen teljesítési dokumentumok aláírásához kötik a Felek, úgy az érintett szolgáltatások ezen dokumentumok, vagy a kísézőjegyzékük Megrendelő általi aláírásával tekinthetők szerződésszerűen teljesítettnek.

A Dokumentációk átvétele során a Szolgáltató által a teljesítése során papír alapon és elektronikusan a Megrendelő kapcsolattartójának átadott Dokumentációkat a Megrendelő azok kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül véleményezi, és a konkrét javaslatokat tartalmazó észrevételeiről a Szolgáltatót írásban értesíti. Szolgáltatónak csak a végleges dokumentumot szükséges papír alapon átadnia Megrendelő részére. A Szolgáltató az észrevételek kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül köteles a Megrendelő által szükségesnek ítélt, szakmailag megalapozott és a szerződésben meghatározottakkal összhangban álló változtatásokat elvégezni, és az átdolgozott Dokumentációt a Megrendelő részére ismétlenül átadni. Amennyiben a Megrendelő az 5 munkanapos véleményezési határidő alatt írásban nem nyilatkozik, úgy kell tekinteni, hogy az átadott Dokumentációt elfogadta. Amennyiben a Megrendelő által szükségesnek ítélt változtatásokkal a Szolgáltató nem ért egyet, a szerződő Felek kapcsolattartói két (2) munkanapon belül kötelesek egyeztetést tartani és közös álláspontot kialakítani, melynek megegyezett eredményét a Szolgáltató köteles 5 munkanapon belül külön díjazás és költségtérítés nélkül átvezetni az adott Dokumentáción. A végleges változat elfogadását a szerződő Felek átadás-átvételi jegyzőkönyvben rögzítik.

6.3. Tesztelés

Amennyiben a Termékhez kapcsolódó átadás-átvétel tesztelési eljárás keretében történik, annak

- Előfeltétele a fejlesztői tesztekéről készült sikeres tesztjegyzőkönyvek Megrendelő részére történő átadása és az elkészült munka működőképességének tesztkörnyezetben való bemutatása.
- végrehajtása a Megrendelővel elfogadtatott, tesztelésre vonatkozó dokumentációkban meghatározottak szerint, az ütemtervnek megfelelő határidővel történik. A tesztelés feltételeit a Megrendelő biztosítja, illetve a tesztelés a Megrendelő hajtja végre a Szolgáltató támogatása mellett. A teszt menetéről a szerződő Felek tesztjegyzőkönyvet vesznek fel, melyben rögzítik a tesztelés során tett legfontosabb megállapításokat, így különösen a feltárt hibákat és azok kijavításának határidejét. A feltárt hibákat a szerződő Felek közösen a
- **1. számú melléklet** szerinti hibakategóriákba sorolják. A Szolgáltató köteles a tesztelés során feltárt 2 és 3. kategóriájú hibát a tesztjegyzőkönyvben rögzített határidőre kijavítani. A teszt során esetlegesen felmerült 0 és 1. kategóriájú hibák elhárítását, kijavítását követően az adott tesztelési eljárást teljes egészében meg kell ismételni. A tesztelési jegyzőkönyv a fenti átadás-átvételi jegyzőkönyv mellékletét képezi.
- Átvételnek minősül továbbá, ha a szolgáltatás tárgyát/eredményét vagy annak egy részét a Megrendelő Éles üzemhez használja.

6.4. Egyéb

Amennyiben a szerződés valamely szolgáltatásra nézve nem rendelkezik kifejezetten az átadás-átvételi eljárásról, teljesítési feltételekről, úgy ezen szolgáltatások a Szolgáltató által a szolgáltatást és teljesítését röviden összegző jelentés Megrendelő általi aláírásával szerződésszerűen teljesítettnek tekintendők. A Megrendelő kapcsolattartója a jelentést – amennyiben az abban foglaltakkal egyetért – az átadásától számított 3 munkanapon belül aláírja.

Amennyiben bármely átadás-átvételi eljárás befejezésétől vagy átadás-átvétel tárgyát képező dokumentum átadásától számított öt (5) munkanapon belül a Megrendelő írásban nem nyilatkozik a teljesítés megtagadásáról, ez a szolgáltatások Megrendelő általi hiánytalan átvételének/elfogadásának (teljesítés igazolásának) minősül és a Szolgáltató ez esetben is jogosult a vonatkozó számlát kibocsátani a Megrendelőnek. Szolgáltató a jelen szerződés meghatározott, vagy az önállóan is felhasználható szolgáltatások vonatkozásában, melyeket a Felek az egyedi szerződésekben meghatároznak, részteljesítésre is jogosult

Amennyiben a Szolgáltató a jelen szerződés keretében létrejött, a 9. sz melléklet szerinti egyedi megrendelésben vállalt kötelező érvényű határidő tekintetében késedelembe esik, a Megrendelő ésszerű, minimum 5 napos póthatáridőt tűz ki. Felek rögzítik, hogy a hivatkozott póthatáridő utáni napok

kötbérterhesek. A póthatáridő eredménytelen eltelle után, a Megrendelő egészben vagy részben, a szerződésben meghatározott egyes szolgáltatások vonatkozásában az egyedi megrendelést a másik félhez írásban intézett egyoldalú nyilatkozatával felmondhatja a konkrét felmondásban meghatározott határidővel, ami legkevesebb harminc (30) naptári nap lehet. E szolgáltatások vonatkozásában a Szolgáltató teljesítési kötelezettsége a felmondási idő elteltével szűnik meg, azzal hogy a szerződés felmondó nyilatkozattal nem érintett részei változatlanul hatályban maradnak. A figyelmeztetéseket és póthatáridőket írásos formában kell rögzíteni és a másik fél kapcsolattartója részére igazolt módon elküldeni.

7. Díjazás és fizetési feltételek

7.1. Szolgáltatói díj

Igazolt teljesítések esetében a Megrendelő a Szolgáltató részére Szolgáltatói díjat köteles fizetni.

A Szerződésben meghatározott feladatok óradíjai – ÁFA nélkül – a következők:

Alap óradíj (Ft/nap): Tanácsadó	nettó 15.000,- Ft/óra
Alap óradíj (Ft/nap): Fejlesztő	nettó 13.750,- Ft/óra

Megrendelő órában számol el Szolgáltatóval. Szolgáltató a szolgáltatás díjáról Megrendelő kapcsolattartója által aláírt teljesítésigazolást mellékelve naptári havonta jogosult számlát benyújtani. A teljesítésigazolás mellékletében szerepeltetni kell az elszámolt időszak teljesített megrendeléseit feltüntetve a Megrendelő által alkalmazott azonosítót, a megrendelés tárgyát, teljesítés (tesztelésre átadás) dátumát és a ráfordított időmennyiséget, illetve kalkulált díjat.

A Felek megállapodnak abban, hogy az Egyedi Megrendelések összértéke a szerződés irányadó célértékét, a(z) **15.000.000,- Ft + ÁFA**, azaz **tizenötmillió forint + ÁFA** összeget (a továbbiakban mint a „Keretösszeg”) nem haladhatja meg. Szolgáltató a szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megrendelő nem köteles a Keretösszeg maradéktalan kimerítésére, e körben a Megrendelő indoklásra sem köteles. A Szolgáltató kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt a Megrendelő felé.

7.2. Szerződő Felek rögzítik, hogy a minimálisan igénybe vehető egység:

- helyszíni konzultáció esetén 1 óra,
- hibajavítás (VPN ill. távoli elérés) esetén 1 óra,

7.3. Szerződő Felek rögzítik, hogy a fenti szolgáltatási díjak Megrendelő részére kedvezményeket, illetve egyéb előnyöket tartalmaznak.

A Szolgáltató számláját az alábbi címre köteles kiállítani és megküldeni:

Fővárosi Vízművek Zrt.

1138 Budapest, Váci út 182.

Változás esetén a Megrendelő kapcsolattartója haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót.

7.4. A Megrendelő, Szolgáltatói díjról kiállított számlát átutalással 30 napos fizetési határidővel egyenlíti ki (Szolgáltató a számlán Fizetési határidőként 30 napot ad meg), a Szolgáltató számlájában megjelölt pénzforgalmi számlaszámra. A Szolgáltató köteles a kifizetés alapjául szolgáló számlát a Megrendelőnek a

kiállításától számított 3 munkanapon belül átadni vagy igazoltan levélben feladni.

- 7.5. A Szolgáltató fizetési késedelem esetén, követelése után jogosult a késedelem idejére a Ptk.-ban foglaltak szerinti késedelmi kamat felszámítására.
- 7.6. A díjak és költségek nem tartalmazzák a forgalmi adót, valamint a vámot, illetékeket (amennyiben vannak), ezek hatályos jogszabályok szerinti mindenkor összege hozzászámítandó minden díjtételhez.
- 7.7. A Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy a Vállalkozó elektronikus úton bocsássa rendelkezésre a számláját/számláit az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 175. § (2) bekezdés a) pont rendelkezéseinek megfelelően. A minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus számlát/számlákat kizárólag speciális megjelenítő szoftver használatát nem igénylő, vizuális megjelenítésre is alkalmas (mellékletként beágyazott XML adatstruktúrát tartalmazó PDF) formában lehet továbbítani a Megrendelő alábbi e-mail címére: eszamla@vizmuvek.hu. A Megrendelő ezúton nyilatkozik arról, hogy az elektronikus számlák befogadásához, feldolgozásához és megőrzéséhez alkalmas rendszerrel rendelkezik.

8. A szerződés teljesítésének helye és a szerződés hatálya

8.1. A szerződés teljesítésének helye:

- Helyszíni munkavégzéssel Ajánlatkérő székhelyén (1138 Bp., Váci út 182.)
- Telefonon történő megbeszéléssel
- Ajánlatkérő által biztosított távoli hozzáféréssel
- Szolgáltató székhelye: 1013 Budapest, Attila út 1-3.

8.2. A szerződés hatálya:

A szerződés a felek cégszerű aláírásától határozatlan időtartamra jött létre. A jelen szerződés alapján Szolgáltató a szerződés aláírásának napjától köteles a teljesítésre. A szerződés 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 szerződés bármely Fél részéről 60 napos felmondási idővel indoklás nélkül felmondható.

9. Kapcsolattartók és értesítések

- 9.1. A Felek jelen szerződés teljesítésére együttműködési kötelezettséget vállalnak, különösen a szerződés teljesítését gátoló, előre nem látható körülmények, illetve a szerződés határidőre történő befejezését, vagy hatékony végrehajtását akadályozó körülmények egymással történő késedelem nélküli közlésére. Ezért a Felek vállalják, hogy a másik Fél által, a szerződés teljesítését érintő körben, levélben vagy telefaxon, e-mailben feltett kérdésekre a kérdés sürgőssége és a válasz tartalma által ésszerűen megkívánt időpontra válaszolnak.
- 9.2. A Megrendelő megnevez egy intézkedési és a szerződés teljesítésével kapcsolatos, szakmai kérdésekben

döntési joggal felruházott kapcsolattartó személyt, aki felelős a szerződéses kötelezettségeikért és a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátja a szükséges információkat, és aki döntéseket hoz, vagy a meghozatalhoz azonnali szakmai támogatást nyújt, valamint jogosult a Szolgáltató teljesítéseinek az igazolására. A kijelölt felelős rendelkezésre állásának hiányából eredő felelősség a Megrendelőt terheli.

9.3. A felek az egymással való kapcsolattartásra az alábbi személyeket jelölik ki:

A **Megrendelő részéről** a kapcsolattartó személy (kereskedelmi):

A Megrendelő részéről a Támogatási időszakban kapcsolattartó személy (szakmai):

A Szolgáltató részéről kapcsolattartó személy (kereskedelmi):

A Szolgáltató részéről kapcsolattartó személy (szakmai):

9.4. A szerződő Felek kötelesek hivatalos értesítéseiket a fenti kapcsolattartó személyeknek a fenti elérhetőségi címekre írásban eljuttatni. A szerződő Felek kötelesek egymást haladéktalanul írásban értesíteni a kapcsolattartási adataikban bekövetkező változásokról.

9.5. Minden, jelen szerződésben előírt értesítést az alábbiak szerint kell közölni tekintetni:

- kapcsolattartónak személyesen és átvételi elismervény ellenében történő átadás esetén az átadás időpontjában;
- ajánlott, tértivevényes, küldeményként, illetve futárszolgálat útján történő kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában;
- telefaxon, e-mail-en történő továbbítás esetén a telefax berendezés vagy a levelező rendszer által megjelölt sikeres elküldés időpontjában. A Szerződés lényeges pontjait érintő kérdés esetén (figyelmeztetés hibás teljesítésre, felmondás, munkatárs cseréje, kötbér vagy kárigény bejelentése) 1 napon belül, tértivevényes ajánlott levélben is el kell küldeni vagy a másik fél képviselőjének történő személyes átadással is kézbesíteni kell. Ebben az esetben a másik fél

általai átvétel időpontjának azt a kézbesítési módot kell tekinteni, amely hamarabb igazolhatóan megtörténik.

10. A Szolgáltató kötelezettségei és jogai

- 10.1. A Szolgáltató köteles a Szerződés hatályba lépésétől a Megrendelő üzleti tevékenységéhez szükséges és annak folyamatos változásait követő informatikai rendszer üzemeltetését biztosító Szolgáltatásokat nyújtani a 4. pontban meghatározott tartalommal.
- 10.2. Szolgáltató szerződéses feladatait az általánosan elfogadott szakmai elveknek megfelelően határidőre köteles teljesíteni. A Szolgáltató a jelen Szerződés teljesítése során köteles figyelembe venni a vele előzetesen egyeztetett és a Szolgáltató által írásos nyilatkozattal elfogadott megrendelői belső irányelveket, szabályzatokat.
- 10.3. A Szolgáltató a teljesítést a 8. pontban meghatározott helyeken végzi.
- 10.4. A Szolgáltató köteles a jelen szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé tenni. Szolgáltató – a megismerhetővé tételre vonatkozó kötelezettsége mellett– a jelen szerződés időtartama alatt írásban köteles tájékoztatni Megrendelőt minden, a tulajdonosi szerkezetében bekövetkezett változásról, a megváltozott és az új adatok, valamint a változás hatályának megjelölésével.

A Szolgáltató a jelen szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt haladéktalanul írásban köteles Megrendelőt értesíteni a Kbt. 125. § (5) bekezdésében megjelölt ügyletekről.

11. A Megrendelő jogai és kötelezettségei

- 11.1. A Megrendelő írásban alapos indokkal kérheti, hogy a Szolgáltató valamely munkavállalója (illetve a Szolgáltató részéről a munkában nem munkavállalóként közreműködő egyéb személy) a szerződés teljesítésének további szakaszában ne működjön közre. Tekintettel a szerződés szolgáltatási jellegére a Megrendelő vállalja, hogy a jelen bekezdés szerinti jogosultságát csak a valóban szükséges és fennálló alapos indok esetén gyakorolja. Alapos indoknak minősül a Szolgáltató munkavállalójának felkészületlenségéből fakadó alkalmatlanság, Megrendelővel folytatott elfogadhatatlan kommunikáció, vagy a Megrendelőnek okozott kár, vagy szándékos rongálás.
- 11.2. A Megrendelő biztosítja a Szolgáltatónak a szerződés teljesítése során, előre egyeztetett időpontban, az általa biztosított teljesítés helyre való be- és kijutását, valamint a szükség szerinti az e helyszíneken szükséges mozgásának a lehetőségét.
- 11.3. Megrendelő kötelezettsége a **3. számú melléklet**ben meghatározott, Megrendelő által biztosítandó munkakörnyezet, infrastruktúra vagy eszközök biztosítása a projekt kezdetére és onnan kezdve

folyamatosan a jelen szerződés teljesítése során annak lezárásáig.

- 11.4. A Megrendelő vállalja, hogy díjmentesen, átfogóan, a megfelelő és elvárható mértékben támogatja a Szolgáltatót a jelen szerződés végrehajtása során, együttműködéssel, adatszolgáltatással, a munkaeredmények menet közbeni ellenőrzésével, tesztekkel, stb.
- 11.5. A Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltató által igényelt, a szerződés teljesítéséhez szükséges minden adatot, információt, anyagot a teljesítés ütemezése által megkívánt határidőn belül bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. A Megrendelő az általa szolgáltatott adatok, információk és anyagok pontosságáért és teljességéért szavatol. A Szolgáltató nem felel a Megrendelő hiányos, pontatlan, vagy megkésett adatszolgáltatásából eredő következményekért.
- 11.6. A Megrendelő kötelezettsége, hogy a tesztelést a jelen szerződésben meghatározott határidőn belül elvégezze. A tesztadatok határidőben történő biztosítása a funkcionális és integrációs tesztekhez a Megrendelő feladata. A Felhasználói tesztelés indításának kritériumát az **1. számú melléklet** tartalmazza.
- 11.7. Megrendelő szavatolja, hogy az általa átadott információk harmadik személy jogát vagy jogos érdekét nem sértik és, – amennyiben szükséges – azok Szolgáltató által történő felhasználásához valamennyi jóváhagyást, engedélyt beszerzett, a Szolgáltató jogosult a szerződés teljesítéséhez ezen információk és adatok felhasználására.
- 11.8. A Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy az általa rendelkezésre bocsátott, illetve a Szolgáltatások által érintett számítógépek megfelelő biztonsági másolatkészítő, adatvédelmi és vírusellenőrző eszközökkel és funkciókkal legyenek ellátva. A Megrendelő feladata a folyamatos biztonsági mentés elvégzése a Szolgáltató számára kijelölt központi tárhelyekről. Szolgáltató köteles a számára kijelölt tárhelyeken dolgozni, az ettől eltérő működésből adódó adatvesztésért Szolgáltató felel.

A Megrendelő vállal felelősséget valamennyi adatállomány tényleges tartalmáért, az adatok helyességéért, a hozzáférésükkel és felhasználásukkal kapcsolatos szabályok és eszközök megfelelőségéért, a kapcsolódó adatvédelmi előírások betartásáért és a tárolt adatok biztonságáért.
- 11.9. A Megrendelő köteles biztosítani a Szolgáltató számára a szolgáltatások nyújtásához szükséges engedélyeket, jóváhagyásokat, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a Szolgáltató vagy alvállalkozói jogot vagy licencengedélyt kapjanak arra, hogy a Megrendelő által használt hardver-, szoftver-, firmware és egyéb termékekhez fűződő jogok megsértése nélkül hozzáférhessen, azokat felhasználhassa és/vagy módosíthassa.
- 11.10. A jelen szerződés alatt a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges Megrendelő oldali felhasználói emberi erőforrás igényeket a Megrendelő köteles biztosítani. Ezen erőforrásoknak olyan minőségűeknek kell lenniük, hogy a Szolgáltató szerződésszerű teljesítését biztosítsa.

- 11.11. A Megrendelő – egyéb írásos megegyezés hiányában – végzi az SAP rendszerek üzemeltetését, végfelhasználói oktatásokat és készíti el a felhasználói kézikönyveket.
- 11.12. A Megrendelő jogosult a Szolgáltató munkájának előrehaladását, minőségét ellenőrizni oly módon, hogy az nem teheti a Szolgáltató teljesítését terheesebbé. Kizárólag a Szolgáltató adhat utasításokat a Szolgáltató munkatársainak, alvállalkozóinak, közreműködőinek.
- 11.13. A Megrendelő vállalja, hogy a hétfélig készülségre, hétfélig vagy ünnepnapra munkavégzésre irányuló igényét az adott munkavégzés időpontját megelőzően 3 munkanappal előre a Szolgáltató részére írásban jelzi. Megrendelő tudomásul veszi, hogy viseli mindazon kárt és kockázatot, amely akkor merül fel, amennyiben nincs az SAP szoftver karbantartására vonatkozó hatályos szerződése.

12. Eszkaláció

Az eszkalációs folyamat rendjét a felek által jelen szerződés aláírásától számított 60 napon belül kidolgozandó Üzemeltetés-támogatási Szabályzat tartalmazza.

Bármilyen ellentét feloldása során Szolgáltató vállalja a nem vitatott tételekre vonatkozó szolgáltatások nyújtását az ellentét feloldásától függően megvalósítható mértékig, a Megrendelő pedig vállalja a nyújtott szolgáltatások szerinti számlák kifizetését.

13. Felhasználási jog, jogfenntartás, jogszavatosság

13.1 Felhasználási jog

A Szolgáltatót illeti a Szolgáltató által elkészített Termék vagyoni jogai illetve olyan felhasználási joga, amely feljogosítja arra, hogy a Megrendelő részére az alábbi felhasználási jogot átadja:

1. A Szolgáltató a szerződéses díj megfizetésével az általa megvalósított Termékre és a Dokumentációra, a Termék megfelelő hardver- és szoftverkönyezetben történő alkalmazására, telepítésére, futtatására, reprodukálására tárolására és archiválására területileg, időben és felhasználó számban korlátlan, határozatlan idejű, át nem ruházható – ide nem értve a jelen paragrafusban rögzített esetet –, nem kizárólagos használati engedélyt ad a Megrendelőnek. A Megrendelő abban az esetben, ha a Termék által támogatott feladatok teljesítését saját (többségi tulajdonában álló) leányvállalatára bizza, a Megrendelő a Termék használati engedélyét a jogosult a megrendelői leányvállalatra átruházni. Amennyiben a használati engedélyezése megtörténik, a szerződés felelősségi rendelkezései megfelelően irányadóak a leányvállalati használat esetén is, amelyről a leányvállalat az átengedés előtt írásban nyilatkozik.
2. A Megrendelő a Szolgáltató egyedi engedélye nélkül nem jogosult a Termék átdolgozására, feldolgozására, egyéb módosításra, a forráskód visszafejtésére, illetőleg arra, hogy ezen feladatok elvégzésére harmadik személlyel szerződést kössön. A Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés

szerinti használati engedély kizárólag azokra a szellemi alkotásokra vonatkozik, amelyek felhasználási vagyoni jogainak a Szolgáltató a jogosultja. A Termék alapját képező SAP szoftvernek a Szolgáltató nem szerzője, a szerzői jognak nem jogosultja, az SAP szoftvert a Megrendelő a jelen szerződéstől függetlenül, harmadik személytől szerzi be.

3. A jelen szerződés létrejöttét megelőzően, vagy a szerződésen kívül a Szolgáltató által létrehozott, vagy olyan szerzői mű, amire a Szolgáltató felhasználási illetve vagyoni jogokat szerzett, nem kerül a Megrendelő részére átadásra, ezekre vonatkozóan a Szolgáltató kifejezett, külön, írásos engedélye nélkül a Megrendelőt felhasználási jog nem illeti meg.
4. Amennyiben az ilyen szellemi alkotások beépültek a kifizetett, átadott szerzői alkotásokba, a Megrendelőt a beépült rész tekintetében a jelen 1. pont szerinti felhasználási jog illeti meg

13.2. Minden szállítandó Termék a Szolgáltató tulajdonában marad a Megrendelővel szemben fennálló fizetési követelés hiánytalan teljesítéséig. A tulajdoni jogfenntartás kiterjed az esetleges kiegészítő szállításokra vagy teljesítésekre is. Megrendelő a fenntartási joggal terhelt javakat harmadik félnek nem zálogosíthatja el, biztosítékként nem ruházhatja át és nem engedhet át azokkal kapcsolatban harmadik félnek használati vagy egyéb jogot. Amennyiben a jogfenntartással terhelt Terméket harmadik fél mégis használatba veszi, a Megrendelő figyelmezteti a harmadik felet a Szolgáltató ezen jogára, és azonnal értesíti erről a Szolgáltatót.

13.3. Jogszavatosság

A Szolgáltató szavatosságot vállal azért, hogy a jelen szerződés keretében általa létrehozott Terméken és a hozzá kapcsolódó Dokumentáción nem áll fenn harmadik személyeknek olyan szerzői vagyoni/felhasználási joga, amely a Megrendelő szerződés szerinti felhasználását korlátozná vagy akadályozná. Harmadik személy ilyen korlátozó vagy akadályozó igényvel való fellépése esetén a Szolgáltató közvetlenül fellép a Megrendelő jogos érdekei védelmében.

A jogvédelem nyújtásának kifejezett előzetes feltétele, hogy a Megrendelő:

- haladéktalanul, írásban értesíti a Szolgáltatót, amint egy ilyen követelésről tudomást szerez,
- együttműködik a Szolgáltatóval, átad minden rendelkezésére álló információt és felvilágosítást,
- nem tesz az igényt elismerő nyilatkozatot.

A jogi védelem és tárgyalások útján történő rendezés költségeit a Szolgáltató viseli, beleértve a bíróság által a Szolgáltatóra jogerősen kirótt költségeket és kártérítési összegeket is, amennyiben a harmadik személy igénye jogosnak bizonyul. Amennyiben a követelés megalapozott, a Szolgáltató módosítja vagy kicseréli a Terméket, illetve megszerzi a szükséges használati engedélyt. Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint a fenti alternatívák egyike sem alkalmazható, a terméknek a Szolgáltató részére történő visszaadásával egyidejűleg a Szolgáltató visszatéríti a Megrendelő részére a Termék eredeti vételárát, valamint a Megrendelő visszaadás miatt keletkező minden kárát, feltéve, hogy a szállítás óta nem telt el egy év. A teljesítést követő egy éven túl a Megrendelő a Szolgáltató részére kifizetett vételár Megrendelőnél

érvényben lévő számviteli szabályzat szerinti értékcsökkenéssel csökkentett összegére jogosult.

14. Titoktartás

14.1. A szerződő Felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződés és az annak teljesítése során megismert, a másik Fél tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan adat, tény, információ, stb. (a továbbiakban: adat) amelynek a nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy biztonsági érdekét sértené vagy veszélyeztetné – és amelyet jogszabály egyébként más titokfajtnak nem minősít – a Felek üzleti titkát képezik.

14.2. A szerződő Felek a tudomásukra jutó titkokat a vonatkozó jogszabályokra és a jelen szerződésben foglaltakra figyelemmel kötelesek kezelni. Titoktartási kötelezettségük körében a tudomásukra jutott adatokat illetéktelen részére hozzáférhetővé nem tehetik, nem közölhetik, át nem adhatják, nyilvánosságra nem hozhatják.

14.3.

a) A Megrendelő kötelezi magát, hogy a szerződés tárgyát jogosulatlan harmadik félnek nem teszi hozzáférhetővé. Azon munkatársakat, akik hozzáférhetnek a szerződés tárgyához, informálni kell a Szolgáltató szerzői jogáról és a titoktartási kötelezettségről, és kötelezni kell őket ezeknek betartására.

b) A Megrendelő kötelezi magát, hogy a Terméket, illetve szállítandókat harmadik félnek csak a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával teszi hozzáférhetővé. Azon külső szakértőket és tanácsadókat, akik a hozzájárulás alapján hozzáférnek a Termékekhez és szállítandókhoz, informálni kell a Szolgáltató szerzői jogáról és a titoktartási kötelezettségről, és kötelezni kell őket ezeknek betartására.

14.4. A szerződő Felek tudomásul veszik, hogy az általuk vállalt titoktartási kötelezettség azon harmadik személyekre is kiterjed, akiket a szerződés teljesítésébe bevonnak. A szerződő Felek kötelesek felhívni e személyek figyelmét a jelen Szerződésben foglalt titoktartási kötelezettségre, annak betartására, amelynek megtörténtét a másik Fél részére kérésre igazolni is kötelesek.

14.5. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az esetlegesen tudomására jutott biztosítási, bank vagy értékpapír titokra vonatkozóan a Szolgáltatóra a vonatkozó kógens jogszabályi előírásokat betartja.

14.6. A titoktartási kötelezettség a jelen jogviszony megszűnését követően is, időkorlátozás nélkül áll fenn.

14.7. A titoktartás alól kivételt képeznek az alábbi Információk:

- amelyek már a másik fél birtokában vannak titoktartási kötelezettség nélkül;
- amelyeket más forrásból szerzett titoktartási kötelezettség nélkül;

- amelyek az információ közlésekor nyilvánosan hozzáférhető, vagy hozzáférhetővé váltak és ez nem az információt átvevőnek felróható okból történt
- az az eset, amikor valamelyik Fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra az ehhez kifejezetten szükséges körben és mértékben az információt.

14.8. A jelen titoktartási szabályok megsértéséért – az egyéb jogi következményeken túl – a felek egymással szemben a szerződés szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.

15. Szavatosság, jótállás

15.1. A Szolgáltató szavatossági kötelezettségei kizárólag az alábbiak.

- a) A Szolgáltató szavatol azért, hogy a teljesítendő szolgáltatások megfelelnek a szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban, egyéb szakmai szabályokban, szabványokban meghatározott követelményeknek.
- b) A Szolgáltató szavatolja, hogy a jelen szerződés keretében és hatálya alatt átadott rendszerben az általa átadott alkalmazott megoldások az adott területre vonatkozóan a szerződéskötéskor hatályos közens jogszabályok követelményeinek a Megrendelővel egyeztetett módon megfelelnek.

A szavatosság időtartama 18 hónap.

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége keretében a szerződésszerű teljesítésért a jelen szerződés keretében végzett munkák után Teljesítés Igazolás napjától számított 12 hónap jogvesztő (objektív) határidejű jótállást vállal.

15.2. Jelen Szerződés szempontjából hibának csak az Éles üzemben használt rendszerben felmerülő és a tesztkörnyezetben reprodukálható, a Szolgáltató hibás teljesítésére visszavezethető, a szerződésben meghatározott vagy az átadott Dokumentációban meghatározott működéstől eltérő működést értjük.

15.3. A Felek rögzítik, hogy nem tekinthető a jótállás alá tartozó hibának, és a szavatosság keretében nem javítja ki a Szolgáltató azokat a hibákat, amelyek a 15.4. pontban részletezett okok valamelyikére visszavezethetően keletkeztek. Amennyiben a hiba diagnosztizálása során a Szolgáltató megállapítja, hogy valamely hiba ilyen okok valamelyikére visszavezethetően keletkezett, úgy ennek kijavítását, beleértve a hiba okának a megállapítását is, a Szolgáltató a ráfordításainak mértékével megegyező külön díjazás ellenében, ráfordításos, azaz „idő-anyag” alapon végzi el. Kizárt a szavatossági felelősség azért, hogy a Termék kereskedelmi, vagy a Megrendelő által meghatározott célra nem alkalmas, az utóbbi esetben azonban csak akkor nem áll fenn a Szolgáltató szavatossági kötelezettsége, amennyiben a Termék meghatározott célra való alkalmatlanságáról a Megrendelőt kifejezetten írásban tájékoztatta.

15.4. A jótállás nem terjed ki az alábbi okok miatt bekövetkező hibákra:

- a Megrendelő vagy más által helytelenül végzett vagy elégtelenül elvégzett karbantartási

munkálatok;

- a Megrendelő vagy kívülálló fél által biztosított szoftver, illesztőegységek és hardver hiba;
- nem megfelelő rendszerkörnyezet;
- a Szolgáltató engedélye nélküli Termékmódosítás;
- helytelen használat, a terméknek a specifikációban meghatározottaktól eltérő működtetése, vagy engedély nélküli áthelyezése;
- Megrendelőnek felróható magatartás, baleset, vis major;
- Szolgáltató engedélye nélküli, vagy kívülálló fél által végzett karbantartási, illetve javítási munkálatok, újrainstallálás (kivéve azt az esetet, ha a Szolgáltató a szavatosság ideje alatt a hiba kijavítását a szerződés szerint nem kezdi meg vagy a hibát nem hárítja el, és a Megrendelő a szerződés szerinti jogosultságával élve a hibát a Szolgáltató költségére maga javítja ki vagy harmadik személlyel kijavíttatja).
- a Megrendelő Éles üzemben használt rendszerébe – Éles rendszer környezet – olyan, a Szolgáltató által szállított Terméket érintő transzport kérelem kerül bejátszásra, amelyet nem a Szolgáltató által delegált tanácsadók engedélyeztek.

15.5. A Megrendelő a fellépő hibákat haladéktalanul, nyomon követhető formában, a hiba kiküszöbölését szolgáló információk megadásával, írásos formában (levél, fax) és e-mailban is jelenti a Szolgáltatónak.

15.6. A Szolgáltató elsősorban javítással, megkerülő megoldás kialakításával nyújt szavatosságot, illetve tesz eleget jótállási kötelezettségének. A szavatosság és a jótállás keretében végzett hibajavítás ingyenes. A hiba kiküszöbölése megkezdésének reakcióideje az üzemelés akadályozottságának mértékétől függ, mely szerződés részeként elfogadott hibajavítás SLA szinteknek megfelelően kerül meghatározásra.

15.7. A Megrendelő megfelelő mértékben támogatja a Szolgáltatót a hiba kiküszöbölésében, illetve a hiba okának feltárásában, reprodukálásában. Szolgáltató írásban jelzi a szakmai kapcsolattartónak, hogy a hiba kiküszöböléséhez, a hiba mértékéhez mérten milyen indokolható típusú és intenzitású erőforrás rendelkezésre állás szükséges Megrendelő részéről.

15.8. Ha a kijavítást a Szolgáltató az adott hiba jellegére tekintettel a fentiekben meghatározott reakcióidőn belül nem kezdi meg, a Megrendelő a hibát a Szolgáltató költségére maga javíthatja, vagy javíttathatja. Amennyiben a hiba kijavítására a Megrendelő vagy harmadik személy nem képes, a Megrendelő az adott egyedi megrendelés értékének legfeljebb 30%-áig díjleszállítást igényelhet.

16. Kártérítési felelősség

16.1. A Feleknek a jelen szerződés megszegésért való felelőssége összesen legfeljebb a nettó vállalkozói díj 25%-ára, de maximum 5.000.000,- HUF-ra korlátozódik, amennyiben kógens jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

- 16.2. A Szolgáltató – kógens jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a közvetlen (direkt) károkat köteles megtéríteni, és nem felel közvetett, következményi károkért és elmaradt haszonért. A Megrendelő kötelessége minden, a birtokában lévő adatok mentéséhez szükséges intézkedés megtételére. A Szolgáltató nem felel a Megrendelőnél vagy harmadik személynél adatvesztésből, adatsérülésből eredő károkért, beleértve az ebből eredő közvetett, következményi kárt és elmaradt hasznot is.
- 16.3. A Felek a jelen pont szerinti felelősségkorlátozó kikötésben az informatikai ágazatban alkalmazott szokásos feltételekre, a korlátozás kölcsönös jellegéből eredő előnyre, a Szolgáltató által alkalmazott díjra és a Ptk. 314. § (2)-re tekintettel állapodnak meg.

17. Vis Major

- 17.1. Sem a Megrendelő, sem a Szolgáltató nem esik késelembé, nem tartozik felelősséggel a másik Félnek és nem követel szerződésszegést, ha a kötelezettségek teljesítését Vis Major esemény akadályozza vagy hátráltatja. A Vis Major esemény bekövetkezésekor és megszűnéséről, valamint azok fennállása alatt az azokkal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről az érintett Fél haladéktalanul értesíti a másik Felet amennyiben ez ésszerű módon lehetséges.
- 17.2. A Vis Major ideje alatt a szerződés végrehajtása felfüggesztésre kerül. Amennyiben a Vis Major oka harminc (30) naptári napnál hosszabb ideig áll fenn és ez érinti a jelen szerződés tárgyaként meghatározott szolgáltatások teljesítését, bármely Szerződő Fél jogosult jelen szerződést írásban azonnali hatállyal felmondani. A már teljesített szolgáltatások még meg nem fizetett díját a Megrendelő köteles haladéktalanul megfizetni a Szolgáltatónak.
- 17.3. Jelen szerződés alkalmazásában a Vis Major bármely olyan elháríthatatlan eseményt jelent, amely az adott fél által nem befolyásolható, ideértve, de nem korlátozva az alábbiakra: (i) természeti vagy ipari katasztrófákat; (ii) export vagy import tilalmat; (iii) a szerződés teljesítését érdemben befolyásoló jogszabályváltozás (iv) járványokat, közegészségügyi korlátozó intézkedéseket

18. Szerződésmódosítás

- 18.1. A Szerződés kizárólag írásban a Felek erre felhatalmazott képviselői aláírásával módosítható.
- 18.2. Nem szükséges jelen Szerződés írásos módosítás abban az esetben, amikor a Szerződésben nevesített személyek tekintetében a Szerződéssel összhangban változás következik be. Ilyen esetben azonban felek kötelesek egymást írásban értesíteni. A változás az írásbeli értesítés másik fél általi írásbeli tudomásul vételével válik hatályossá.

19. Kötér

Szolgáltató hibás, vagy késedelmes teljesítés, valamint az egyedi megrendelés vagy a jelen szerződés

Szolgáltatónak felróható meghiúsulása, vagy lehetetlenülése esetén kötbér fizetésére köteles.

Késedelmes teljesítésnek tekintendő, ha a Szolgáltató nem kezdi meg a munkát a kért rendelkezésre állási határidőn belül, illetve nem végzi el a megadott határidőn belül.

A kötbér mértéke késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén a késedelemmel, vagy a hibás teljesítéssel érintett, feladatra fordított munkanapok ellenértékének 10%-a, de egyedi megrendelésenként legfeljebb a kiszámlázásra kerülő nettó díj 30%-a.

A kötbér mértéke meghiúsulás esetén a Szolgáltató által az adott megrendelésre vonatkozó előzetes árajánlatban meghatározott nettó ellenérték 30%-a, a jelen keretszerződés meghiúsulása esetén 1.000.000,- Ft. .

20. A szerződés hatálya, felmondás, elszámolás

20.1. A szerződés a Felek általi aláírás – amennyiben ez nem egyidejűleg történik, az utóbb aláíró Fél aláírása – napján lép hatályba.

20.2. A Felek a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén indoklással ellátott azonnali hatályú felmondással élhetnek.

Súlyos szerződésszegésnek minősül és – a nem szerződésszegő Fél választása szerint – mind a jelen keretszerződés, mind az egyedi megrendelés felmondását megalapozza különösen:

- bármelyik Fél ellen az illetékes bíróság jogerős végzése alapján felszámolási eljárás indul; vagy
- bármelyik Fél a vele szembeni csődeljárás során fizetési halasztásban részesül; vagy
- bármelyik Fél végelszámolás iránti kérelme (amennyiben gazdasági társaságról van szó) a cégbíróságnál benyújtásra került; vagy
- bármelyik Féllel szemben az illetékes cégbíróság előtt törlési eljárás indul; vagy
- Szolgáltató bármilyen módon megteveszti Megrendelőt, vagy valótlan adatot szolgáltat és ez közvetlen vagy közvetett módon súlyosan káros hatással lehet a lényeges szerződéses kötelezettségek teljesítésére; vagy
- Szolgáltató a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja; vagy
- Szolgáltató jelen szerződésen alapuló kötelezettségeit olyan jelentős mértékben megszegte, hogy ennek következtében Megrendelőnek a további teljesítés nem áll érdekében; vagy
- a jogszabályon alapuló felmondási vagy elállási okok fennállnak, vagy
- a késedelmi, vagy hibás teljesítési kötbér eléri a maximális mértékét.

Súlyos szerződésszegésnek minősül és a jelen keretszerződés felmondását megalapozza különösen:

- a Szolgáltató legalább 5 alkalommal késedelmesen és/vagy hibásan teljesít; vagy
- a Szolgáltató legalább összesen 80 óra időtartamban késedelmesen és/vagy hibásan teljesít; vagy

- a Megrendelő egymást követő legalább 3 alkalommal legalább 30 nap késedelemmel teljesíti fizetési kötelezettségét.

Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

- Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek;
- Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek

20.3. A szerződés megszűnése esetén a Megrendelő megfizeti a Szolgáltató által nyújtott és a Megrendelő által szerződésszerűnek elismert valamennyi Szolgáltatást, valamint a felmondási idő végéig átadott Termékek árát, minden, a megszűnés időpontjában esedékes összeget és kapcsolódó, visszatartott kifizetést.

21. Egyéb rendelkezések

21.1. Adatvédelem, információ biztonság

- Megrendelő, mint adatkezelő, kizárólagosan felelős valamennyi a Megrendelő által vagy rajta keresztül a Szolgáltató részére szolgáltatott személyes adat feldolgozását szabályozó, alkalmazandó adatvédelmi vagy hasonló jogszabályi előírásoknak való megfelelésért. Szolgáltató csak abból a célból és csak olyan módon dolgozza fel az ilyen személyes adatokat, amilyen mértékben ez ésszerűen szükséges a Szolgáltatások nyújtásához. Szolgáltató követi az Megrendelő ésszerű adatfeldolgozásra vonatkozó instrukcióit és ésszerű erőfeszítéseket tesz a jelen a szerződésben meghatározott biztonsági intézkedések alkalmazása érdekében. Megrendelő kizárólagosan felelős azért, hogy ezek az intézkedések az adatvédelem megfelelő szintjét biztosítsák.
- A Megrendelő engedélyezi a Szolgáltató számára Megrendelő kapcsolattartóira, munkatársaira vonatkozó adatok tárolását és felhasználását a szerződés teljesítéséhez és a Szolgáltató Termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban vagy a Szolgáltató Megrendelővel fennálló üzleti tevékenységének előmozdítására.
- A felek kijelentik, hogy a jelen szerződést aláíró képviselőik jogszerűen képviselik az adott felet és rendelkeznek a jelen szerződés aláírásához szükséges felhatalmazással, továbbá – amennyiben szükséges – ügydöntő vagy felettes szerveik hozzájárulásával rendelkeznek a jelen szerződés megkötéséhez.
- A felek kijelentik továbbá, hogy sem csőd-, sem felszámolási eljárás alatt nem állnak, és a jelen szerződés érvényességéhez nem szükséges harmadik személy vagy hatóság hozzájárulása.

- 21.2. Ha a jelen Szerződés bármely rendelkezése a hatályos jogszabályok alapján semmisnek, vagy megtámadás folytán érvénytelennek bizonyulna, úgy az a Szerződés többi részét nem érinti. Az érvénytelen rész helyébe automatikusan a hatályos jogszabályi rendelkezések lépnek, feltéve, hogy a felek a Szerződést az érvénytelen rész nélkül is megkötötték volna.
- 21.3. Jelen Szerződés tartalmazza a Felek között a szerződés tárgyában létrejött megállapodás teljes és kizárólagos szövegét. Ezért a felek kijelentik, hogy jelen szerződéssel hatályát veszti minden a Felek között jelen szerződés tárgyában a szerződés aláírását megelőzően létrejött kétoldalú szóbeli vagy írásbeli megállapodás, kötelezettségvállalás.
- 21.4. A jelen Szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.
- 21.5. A szerződés és eltérő megállapodás hiányában minden más ezekkel kapcsolatos dokumentum, valamint a szerződés teljesítésének nyelve a magyar.
- 21.6. A jelen szerződésre a Magyarország hatályos jogszabályai az irányadóak.
- 21.7. A jelen Szerződésben foglaltak teljesítését követően a Szolgáltató a Megrendelőre és a Megrendelő részére teljesített szolgáltatásokra referenciaként hivatkozhat. Ennek érdekében a Megrendelő a szerződésszerű teljesítés után a Szolgáltatóval együttműködve referencia-szöveget dolgoz ki, amelyet cégszerűen aláír, és a Szolgáltatónak átad, egyben hozzájárul, hogy azt a Szolgáltató harmadik félnek referenciaként bemutathassa, ajánlataiban, nyomtatott és elektronikus tájékoztató anyagaiban, továbbá IT tanulmányokban kizárólag az átadott formában felhasználhassa. Szükség esetén a Szolgáltató kérésére a Megrendelő eltérő szövegezésű referencia levelet is kiállít.
- 21.8. A Megrendelő és a Szolgáltató törekszik arra, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos eszkalációval nem megoldott bármely nézeteltérést vagy jogvitát jóhiszeműen, peren kívül, közvetlen tárgyalásos úton rendezzenek a Felek döntéshozatalra jogosult vezetőinek és mediátor bevonásával.
- 21.9. Felek rögzítik, hogy a jelen keretszerződés nem keletkeztet kizárólagosságot a Szolgáltató részére, a Megrendelő jogosult a jelen keretszerződésben szabályozott szolgáltatást harmadik személytől is igénybe venni. Felek rögzítik továbbá, hogy a jelen keretszerződés alapján Megrendelő nem köteles a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybe vételére, ezzel kapcsolatban Szolgáltató Megrendelővel szemben semmilyen igény érvényesítésére nem jogosult.

21.10. Ha a tárgyalások kezdetétől számított ésszerű határidőn, de legfeljebb 60 napon belül a Felek nem képesek békés úton megoldani a szerződés kapcsán jelentkező vitás kérdéseket, a jogvita eldöntésére a helyi bíróság hatáskörébe tartozó ügyekre felek a II. és III. kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

21.11. A jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi melléletek:

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: Átadás-Átvételi eljáráshoz kapcsolódó hibakategóriák és feltételek rendszer tesztelések
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: Megrendelő belső irányelvei, szabályzatai
3. SZÁMÚ MELLÉKLET: A teljesítéshez szükséges, a Megrendelő által biztosított infrastruktúra és eszközök
4. SZÁMÚ MELLÉKLET: SLA szolgáltatási szintek táblázat
5. SZÁMÚ MELLÉKLET: Környezetvédelmi melléklet
6. SZÁMÚ MELLÉKLET: Munkavédelmi melléklet
7. SZÁMÚ MELLÉKLET: Etikai melléklet
8. SZÁMÚ MELLÉKLET: Közreműködő alvállalkozók listája (adott esetben)
9. SZÁMÚ MELLÉKLET: Megrendelés minta

Budapest, 2019. 2019 JÚL 23.

Megrendelő

Keszler Ferenc megbízott vezérigazgató és
Fritsch Róbert Támogatás Szolgáltatási
Igazgató
Fővárosi Vízművek Zrt.

.....
Szolgáltató

Googee Informatikai Tanácsadó Kft.

1. számú melléklet

Átadás-Átvételi eljáráshoz kapcsolódó hibakategóriák és feltételek teszteléskor

Hibakategóriák

A rendszer fejlesztési verziójának üzembe állítás előtti átvételi tesztelése során, illetve az éles üzemi működés közben feltárt hibákat a következő kategóriákba kell besorolni:

0. kategóriájú hiba: Tesztelés Indítását akadályozó hiba:

Az érdemi tesztelést megakadályozó hiba, pl. ha el sem indul a tesztelendő rendszer, vagy a tesztelendő funkciók jelentős (10%-on felüli) része nem tesztelhető.

1. kategóriájú hiba: Kritikus hiba:

A hiba kritikus, ha a Termék-dokumentációban előírtaktól lényegesen eltér, és így használhatatlanná válik a rendszer; vagy ha a hiba megakadályozza bármely egyéb működtetendő funkció előírt használatát a felhasználók számára; vagy ha csak jelentős munkával javítható adatbázis inkonzisztenciát illetve adatvesztést okoz; vagy ha egyéb módon az alkalmazás rendeltetésszerű használatra alkalmatlan állapotba kerül; vagy ha valamely üzleti szempontból lényeges funkció elérését megakadályozza; vagy amely megsérti a jogosultsági rendszert.

Kritikus hibát tartalmazó tesztelendő fejlesztési verzió éles használatát nem lehet engedélyezni.

Éles üzemi működés közben kritikus hibának kell tekinteni még az olyan eseteket is, mikor az Éles üzemi rendszer működése leáll, az Éles üzemi rendszer valamelyik alapvető funkciója nem üzemképes, és a hiba 30 percen belül nem oldható meg semmilyen módon, és emiatt a feldolgozás nem folytatható.

2. kategóriájú hiba: Súlyos hiba:

A hiba súlyos, ha egy tesztelendő funkció működése az előírtaktól nem tér el lényegesen, és így a felhasználók egy megadott, rövid átmeneti időtartamig használhatják a rendszert úgy, hogy a hiba kijavítása után a hibás rendszerműködés hatása helyreállítható (pl. az adatbázis konzisztencia nem túl hosszú idő alatt visszaállítható). Ilyen hiba lehet például rossz vagy hiányzó hibaüzenet, input validáció hiánya, körülményes működés, navigációs rendellenesség, hibás lekérdezés)

Súlyos hibát tartalmazó tesztelendő fejlesztési verzió éles használatát csak kellően indokolt esetben és csak ideiglenesen lehet engedélyezni.

Éles üzemi működés közben nem tekintendő súlyos hibának az olyan hiba, amelyek hatása időlegesen feloldható, és így a feldolgozás ideiglenesen folytatható.

3. kategóriájú hiba: Egyéb hiba:

Az egyéb, kisebb hibák közé tartoznak az olyan esetek, ahol egy tesztelendő funkció működése az előírtaktól kismértékben tér csak el, a felhasználók számára elsősorban olyan kényelmetlenséget jelent, ami a napi munkamenetet jelentősen nem hátráltatja, és nem okoz javítanivalót az adatbázisban (pl. helyesírási hiba, rossz

fejléc, méretezési hiba a megjelenítésben)

Éles üzemi működés közben ilyen hibának kell tekinteni a feldolgozást alapvetően nem veszélyeztető hibákat.

Nem hiba, igény:

Nem kell hibának tekinteni, ha a bejelentett, vagy felételezett hibáról kiderül, hogy nem reprodukálható, vagy nem is tekinthető hibának, vagy a specifikációtól eltérő működést vár el a tesztelő. Ekkor meg kell vizsgálni, hogy változtatási igényről van-e szó.

A hibák kategorizálása a felek közös megállapodásán alapul.

A Felhasználói tesztelés indításának feltételei

Felhasználói tesztelésre átvétel teljesítésének feltétele, hogy sikeres Tesztelési adatmigráció után a működtetni kívánt funkciók tekintetében nincs 0. kategóriájú hiba.

A sikeres Felhasználói tesztelés feltételei

Sikeres Éles üzemi adatmigrációt és Felhasználói tesztelést követően Koncepcióterv szerint a megvalósítandó funkciók tekintetében nincs sem 0., sem 1. kategóriájú hiba.

Ez egyben az éles üzem indításának is a feltétele.

Az Éles üzem indítása egyben a Szolgáltató Éles üzemi indításra vonatkozó teljesítésének az elfogadását is jelenti.

2. számú melléklet

Megrendelő belső irányelvei, szabályzatai

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

Társaságunknál érvényes Informatikai Biztonsági Szabályzat (IBSZ) értelmében az alkalmazott rendszerek, s elemeik biztonsági szintjének azonosnak kell lenniük. E cél érdekében társaságunk minden rendszeremre 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 adatgazdálkodási funkcióknak szétválaszthatóknak 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 jelszóváltoztatásra.

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 változóknak bármely gépen megtalálható. A felhasználó csak a registry HKEY_CURRENT_USER ágát írhatja.

12. **Kiemelt felhasználói és rendszergazda jogot nem kaphat egyetlen felhasználó sem!**

13. **Az SQL szerveret használó alkalmazásnak védelmet kell biztosítani, 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, készítőtől - 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 képviselőjével (tűzfalat 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 mindenkor 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.**

3. számú melléklet

A teljesítéshez szükséges, a Megrendelő által biztosított infrastruktúra és eszközök

- A Megrendelő vállalja, hogy a projekt során a szükséges informatikai eszközöket (SAP szoftver és hardver infrastruktúra) az előre megadott ütemezés szerint biztosítja.
- A Megrendelő biztosítja Szolgáltató szakemberei számára a Megrendelő telephelyeire való bejutást a projekt-feladatok megvalósításához.
- A Megrendelő a Szolgáltató tanácsadói részére biztosítja a megfelelő projekt környezetet.
- A projekt során a Szolgáltató tanácsadóinak előreláthatólag a következő eszközökre van szüksége: 1 db projektszoba 6 fő részére; csatlakozási lehetőség/jogosultság az SAP szerverekre és a Megrendelő hálózatára, levelezési rendszerére; 1db külföldi hívásra is alkalmas telefonvonal, fax- és fénymásolási lehetőség, szerverhez jogosultság és az SAP OSS (service.sap.com) elérésének biztosítása, flipchart tartozékokkal, legalább 1 db SAP kompatibilis nyomtató és zárható szekrény. Annak a lehetőségnek a biztosítása, hogy a tanácsadó/fejlesztő a saját számítógépéről (Notebook) elérhesse a Megrendelő rendszereit.
- A Megrendelő vállalja, hogy saját telephelyén a hétvégeken és a munkaszüneti napokon a Szolgáltató által végzendő tevékenységekhez a szükséges feltételeket biztosítja, amennyiben a Szolgáltató a Megrendelővel közli.
- A Megrendelő vállalja, hogy a projekt teljes időtartama alatt biztosítja a SAP rendszerek (kivéve az éles rendszert), és a projekt könyvtárak távoli elérését, beleértve a hivatalos munkaidőn kívüli időszakot is.
- A munkavégzés helye a Megrendelő központja, illetve távoli eléréssel a Szolgáltató telephelye.
- A Megrendelő biztosítja a szerződés teljesítéséhez szükséges SAP rendszerekhez hozzáférés megfelelő jogosultságokkal, a fent felsorolt rendszerekhez, szerverekhez biztonságos távoli elérést (VPN).

4. sz. melléklet

SLA szolgáltatási szintek táblázat

Támogatás					
Tevékenység	Input	Elvégzendő feladat	SLA	Végzi	Output
Támogatás rögzítése SD-ben, munka megkezdése		Támogatás rögzítése (jkv, kontakt) SD-ben, munka megkezdése.	Feladat megkezdése a bejelentést követő 2 munkanapon belül, munkanap 8:00-17:00 között.	Szolgáltató	Jkv.

Hibajavítás					
Tevékenység	Input	Elvégzendő feladat	SLA	Végzi	Output
Munka megkezdése	Hibabejelentő lap	Tanácsadó megkezdí a munkát.	Hibakategóriák*: 0, 1 a bejelentést követő 2 munkanapon belül; Hibakategóriák*: 2, 3 : munkanapon a bejelentést követő 5 napon belül;	Szolgáltató	
Tesztelésre átadás		Tesztelés megkezdése	Tesztelés megkezdése az átadást követő 3 munkanapon belül.	Megbízó	

* - ld. 1. sz melléklet – hibakategóriák leírása

Ütemezett üzemeltetés-támogatás					
Tevékenység	Input	Elvégzendő feladat	SLA	Végzi	Output
Támogatás rögzítése SD-ben, munka megkezdése		Támogatás rögzítése (jkv, kontakt) SD-ben, munka megkezdése.	Feladat megkezdése a szerződés 5.3 pontjának megfelelően, munkanap 8:00-17:00 között.	Szolgáltató	Jkv.

5. sz. melléklet

Környezetvédelmi melléklet szerződéshez (Környezetvédelmi Melléklet)

(a Megrendelő honlapján)

http://vizmuvek.hu/hu/fovarosi-vizmuvek/tarsasagi-informaciok/tenderek/altalanos_szerzodeses_feltetelek_es_kotelezo_ervenyu_mellekletek

6. számú melléklet

Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi melléklet

(a Megrendelő honlapján)

http://vizmuvek.hu/hu/fovarosi-vizmuvek/tarsasagi-informaciok/tenderek/altalanos_szerzodeses_feltetelek_es_kotelezo_ervenyu_mellekletek

7. számú melléklet

Etikai normák kivonata (Etikai melléklet)

(a Megrendelő honlapján)

http://vizmuvek.hu/hu/fovarosi-vizmuvek/tarsasagi-informaciok/tenderek/altalanos_szerzodeses_feltetelek_es_kotelezo_ervenyu_mellekletek

8. számú melléklet

Közreműködő alvállalkozók listája

FJA Informatikai Tanácsadó Kft.

Baján Domonkos Miklós egyéni vállalkozó

PP Szoftverfejlesztő Tanácsadó Kft.

9. számú melléklet

Címzett:	Feladó:
Vállalat:	Osztály:
Fax:	Ügyintéző
Telefón/	Dátum: 2019-06-12
Tárgy: Megrendelés	Tel:
Lapok: 1	Fax:
SAP	Help

Ha az üzenet nem teljes, vagy nem olvasható kérjük hívja / If the following pages are incomplete please call: (36-1) 465-2429

Tisztelt!

Hivatkozva a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság és az közöttén létrejött SAP rendszertámogatási szolgáltatás tárgyú szerződésre (SVA.....), valamint árajánlatukra, a megadott határidőre, megrendeljük Önöktől az alábbi munkák elvégzését:

Változás bejelentő	Rövid leírás	Határidő	Óraszám (fejlesztői)	Napidíj Ft/ nap
			óra	###.###,- Ft
			óra	###.###,- Ft
Összesen:				###.### Ft

A fenti ár az Áfá-t nem tartalmazza.

Szállítási cím: Fővárosi Vízművek Zrt. Informatikai és BPR Osztály (1138 Budapest, Váci út 182.)

Fizetés: keretszerződés szerint.

Kérjük, hogy megrendelésünket a fenti faxszámra igazolják vissza.

Kelt, Budapest,

Aláírás