

Szolgáltatási keretszerződés

amely létrejött

a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság

1138 Budapest, Váci út 182.

Cégjegyzékszám: 01-10-042451, Adószám: 10898824-2-44

Képviseli: Keszler Ferenc Vezérigazgató és Fritsch Róbert Támogatás Szolgáltatási Igazgató

és a(z)

itelligence Hungary Informatika Korlátolt Felelősségű Társaság

1117 Budapest, Neumann János utca 1. Infopark A. ép. fszt.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-363811, Adószám: 10960273-2-43

Képviseli: Földháziné Szakács Zsuzsanna ügyvezető és Németh Róbert ügyvezető

között

„ELO Professional iktató- és dokumentumkezelő és

OpenText Livelink rendszer

karbantartása, üzemeltetése,

kapcsolódó SAP fejlesztések

biztosítása”

tárgyában

a 2020. július 7. napján megindított uniós nyílt közbeszerzési eljárás (TED 2020/S 132-323748, EKR000613112020)
eredményeképpen

Szolgáltatási keretszerződés

1 SZERZŐDŐ FELEK

Jelen keretszerződés létrejön az alábbiakban részletezett tartalommal és feltételek szerint egyrésztől

a **Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság** – továbbiakban Fővárosi Vízművek Zrt. vagy Megrendelő - (székhelye: 1138 Budapest, Váci út 182.; cégjegyzékszám: Cg.01-10-042451; adószáma: 10898824-2-44; KSH törzsszáma: 10898824-4100-114-01; képviseli: Keszler Ferenc Vezérigazgató és Fritsch Róbert Támogatás Szolgáltatási Igazgató), mint megrendelő és felhasználó - továbbiakban: **Megrendelő**,

másrésztől

a(z) **itelligence Hungary Informatika Korlátolt Felelősségű Társaság (itelligence Hungary Kft.)** (székhelye: 1117 Budapest, Neumann János utca 1. Infopark A. ép. fszt.; cégjegyzékszám: 01-09-363811; adószáma: 10960273-2-43; képviseli: Földháziné Szakács Zsuzsanna ügyvezető és Németh Róbert ügyvezető) mint szolgáltató - a továbbiakban: **Szolgáltató** –

között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint:

2 A KERETSZERZŐDÉS TÁRGYA

2.1 Megrendelő megrendeli, Szolgáltató elvállalja a jelen keretszerződésben és mellékleteiben, valamint jelen keretszerződés alapján kiadott egyedi megrendelésekben rögzített feltételek és ütemezés szerint Megrendelő használatában lévő **ELO Professional iktató- és dokumentumkezelő és OpenText Livelink rendszer karbantartását, üzemeltetését, valamint a kapcsolódó SAP fejlesztések biztosítását.**

2.2 A szerződés tárgyát képező feladatok különösen:

- Fejlesztési tevékenység (funkciók és interfészek ELO, Livelink, SAP környezetben)
- Hibajavítás
- Jogszabálykövetés - a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről szóló 3/2018. (II. 21.) BM rendelet, a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, illetőleg adott esetben a jelen szerződés hatálya alatt megjelenő, a jelen szerződés tárgyát vagy teljesítését érintő további, illetőleg a jelen bekezdésben felsorolt jogszabályokat felváltó vagy kiegészítő jogszabályok
- Bázis Monitorozás
 - o ELO éles alkalmazás szerver
 - o Opentext dokumentum pipeline
 - o Tárhely,
 - o Futó szolgáltatások,
 - o Futtató környezet
- Alkalmazástámogatás
 - o Szkennelés (OpenText Enterprise Scan)
 - o ELO
 - o ELO-WinPa interface
 - o ELO-SAP interface-k
 - o Rendszer upgrade-hez kapcsolódó szolgáltatások

- Integrációs elvárások
 - o SAP ECC 6.0
 - o ELO-WinPa
 - o MS Exchange 2013, 2016
 - o MS Office 2013, 2016
 - o MS Active Directory
 - o MS SQL 2016
 - o Opentext Enterprise Scan
 - o Opentext Livelink archiváló rendszer
 - o ELO CommonReport
 - o ELO PM (Partner Manager)
 - o ELO jogi nyilvántartó modul
- Dokumentációk készítése

2.3 A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen szerződésben meghatározott feladatok szerződésszerű teljesítéséhez a Megrendelőnek kiemelt érdeke fűződik. A Szolgáltató kifejezetten elismeri és kijelenti, hogy az esetleges szerződésszegésének valamennyi lehetséges következményével (így különösen azzal, hogy a feladatok teljesítésének késedelme, nem megfelelése, illetőleg hiánya esetén a Megrendelőt kár éri) tisztában van és az emiatti jogkövetkezmények viselésére teljes körű kötelezettséget vállal.

3 A SZERZŐDÉS RÉSZÉT KÉPEZŐ DOKUMENTUMOK

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

- 1. számú melléklet: Szolgáltató jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban tett ajánlata részét képező felolvasólap és díjkalkuláció
- 2. számú melléklet: Műszaki leírás (terjedelmi okokból kizárólag elektronikus formában, fizikailag nem kerül csatolásra)
- 3. számú melléklet: Átadás-Átvételi eljáráshoz kapcsolódó hibakategóriák és feltételek rendszer tesztelésekor
- 4. számú melléklet: Megrendelő belső irányelvei, szabályzatai
- 5. számú melléklet: A teljesítéshez szükséges, a Megrendelő által biztosított infrastruktúra és eszközök
- 6. számú melléklet: SLA szolgáltatási szintek táblázat
- 7. számú melléklet: Megrendelés minta
- 8. számú melléklet: Telephelyekkel kapcsolatos információk
- 9. számú melléklet: Egyéb feltételek
 - Környezetvédelmi előírások
 - Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi előírások
 - Etikai normák kivonata
 - Adatfeldolgozási tevékenység végzésére vonatkozó előírások
 - Nyilatkozat ártó kód mentességéről
 - Nyilatkozat az „A Fővárosi Vízművekkel szerződéses jogviszonyban álló (külső) szervezetre / természetes személyekre vonatkozó információbiztonsági követelmények” elfogadásáról
 - Titoktartási nyilatkozat

3.2 A közbeszerzési eljárás iratanyaga (eljárást megindító felhívás, közbeszerzési dokumentumok, adott esetben kiegészítő tájékoztatás(ok), ajánlat, adott esetben hiánypótlási felhívás(ok) és hiánypótlás(ok), adott esetben felvilágosítás kérés(ek) és arra adott válasz(ok), adott esetben indoklás kérés(ek) és

indokolás(ok), írásbeli összegezés az ajánlatok elbírálásáról) – annak csatolása nélkül is – a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

4 A KERETSZERZŐDÉS HATÁLYA

- 4.1 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen keretszerződést határozatlan időre, a keretösszeg kimerüléséig kötik, és a Felek cégszerű aláírásával lép hatályba. A szerződés keretösszege nettó 115.000.000,- HUF. A jelen keretszerződés automatikusan, minden további jogcselekmény nélkül megszűnik a keretösszeg kimerülésével, azaz amennyiben az éves licencdíjként, valamint a havidíjként kifizetett ellenszolgáltatások és az egyedi megrendelések összértéke a teljes nettó keretösszeget eléri – ideértve azt az esetet is, amennyiben a keretösszeg fennmaradó része már nem nyújt fedezetet a következő havidíjra – és az utolsó egyedi megrendelés teljesítése és ellenszolgáltatása teljesült (keretösszeg kimerülése).
- 4.2 Jelen szerződést bármelyik fél indoklás nélkül, 90 napos felmondási idő figyelembevételével, a másik félhez intézett írásbeli, tértivevénnyel kézbesített nyilatkozatával felmondhatja (rendes felmondás). Megrendelő általi rendes felmondás esetén Megrendelő köteles azonban helytállni Szolgáltató által már szerződés szerűen teljesített kötelezettségeikért.
- 4.3 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő a jelen szerződés, illetve az egyes egyedi megrendelések teljesítésének megkezdéséig indoklási kötelezettség nélkül, a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal elállhat a jelen szerződéstől, illetve az érintett egyedi megrendeléstől. A Szolgáltató kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt Megrendelő felé.
- 4.4 Azon, a jelen szerződés alapján fennálló jogok és kötelezettségek, amelyeknek természetüknél fogva továbbra is fenn kell maradniuk (különös tekintettel a titoktartási kötelezettségre vonatkozó rendelkezésekre), a jelen szerződés megszűnését követően is hatályban maradnak.
- 4.5 Szerződő felek rögzítik, hogy a közöttük fennálló szerződéses jogviszony bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése a szerződéshez fűződő egyéb szankciók vagy jogosultságok gyakorlását nem korlátozza, illetve nem zárja ki.

5 AZ ELVÁRT SZOLGÁLTATÁSOK

5.1 Support – Átalánydíjas szolgáltatások

5.1.1 Üzemeltetés támogatás

- Programok futásának optimalizálása
- Felek a támogatás körébe értik különösen az alábbi tevékenységeket
 - o Patch bejátszások elvégzése
 - o Havi és éves zárások támogatása
 - o Ciklikus monitorozási feladatok elvégzésének támogatása
 - o Összes elvégzett paraméterezés, változáskezelés, patch bejátszás beállítás dokumentációjának elkészítése és Megrendelőnek történő átadása

5.1.2 Hibaelhárítás

- Szolgáltató Help Desk rendszert biztosít a Megrendelő részére, ahol a bejelentések megoldása folyamatosan nyomkövethető.
- 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.
- Az SLA szolgáltatási szinteket a jelen szerződés 6. számú melléklete tartalmazza.
- A hibajavítási munkák prioritását Megrendelő a bejelentés megtételekor állíthatja be annak megfelelően, hogy a felmerült hiba az üzletmenet folytonosságát milyen mértékben akadályozza.

5.1.3 Konzultáció

- Megrendelő igényeinek megfelelően a SAP rendszer üzemeltetésével kapcsolatos kérdésekben konzultációs lehetőség biztosítása
- Bármely, a Megrendelő által felvetett SAP vonatkozású problémára koncepcionális javaslatlattétel, probléma megoldás tervezése és javaslat a működés optimalizálására
- A SAP rendszer használatára, üzemeltetésére vonatkozó oktatási tevékenység
- Eseti támogatás a Megrendelő kérése szerint telefonon, e-mailben, személyesen

5.2 Fejlesztési tevékenység

5.2.1 Változáskezelés

- A Szolgáltató köteles a Megrendelő által egyedi megrendelések keretében felmerülő változáskezelési igényeket teljesíteni.
 - o ELO rendszer standard megoldásában nem elérhető funkciók fejlesztése
 - o Livelink és archiválás körébe tartozó interfész beállítások, fejlesztések, illesztés a tranzakciós rendszerekhez
 - o SAP fejlesztések
- 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

5.3 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: 11.3 pont szerint.

6 A SZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSÉNEK ÁLTALÁNOS ALAPJAI

- 6.1 Az üzemeltetés-támogatási szolgáltatás igénybevétele során Megrendelőnek törekednie kell arra, hogy az adott időszak ráfordítás szükségleteit minél pontosabban megtervezze.
- 6.2 A Szolgáltató jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit személyesen köteles teljesíteni. Az alvállalkozók igénybevételeinek feltételeit jelen keretszerződés 7 pontja tartalmazza.
- 6.3 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.
- 6.4 Szolgáltató tevékenységét köteles folyamatosan írásban dokumentálni, és egy a Felek által elektronikusan

elérhető központi tárhelyen a dokumentációt elhelyezni, illetve változás esetén, a változás bekövetkezését követő 10 munkanapon belül a frissítésről gondoskodni. A tárhely biztosítása Megrendelő feladata.

- 6.5 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, valamint tájékoztatást adni a megvalósítás erőforrásigényéről és a megvalósítás vállalt időtartamáról. Ezt követően - és az esetleg szükséges egyeztetések után - Megrendelő 3 munkanapon belül dönt ezen feltételek elfogadásáról. A megvalósítás kezdete – ide nem értve az olyan rendkívüli beavatkozást igénylő feladatokat, amelyek esetében bármiféle késlekedés Megrendelő számára jelentős érdeksérelmet okozhat - a döntést követő munkanap, vagy amiben Felek megállapodnak.
- 6.6 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.
- 6.7 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.
- 6.8 Felek a szerződés ideje alatt folyamatosan biztosítják felelős képviselők közreműködését a szerződéssel és a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben.
- 6.9 Szolgáltató lehetőség szerint szakmai kérdések vonatkozásában egy személy útján (szakmai képviselő) tartja a kapcsolatot Megrendelővel.
- 6.10 Megrendelő nevében a szakmai kérdések vonatkozásában a 11.3 pontban meghatározott személyek tartják a kapcsolatot Szolgáltatóval.
- 6.11 Szolgáltató tevékenysége során köteles az informatikai megvalósíthatóság szempontjait érvényesíteni, a meglévő vagy – amennyiben lehetséges – az éppen fejlesztés alatt lévő informatikai rendszerekhez való integrálhatóság figyelembevételével.
- 6.12 Felek a szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi információt kölcsönösen egymás rendelkezésére bocsátják. Amennyiben az átadott információk szerződéses kötelezettségeik teljesítéséhez nem elegendőek, Felek jogosultak további információt kérni egymástól.
- 6.13 Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatait körültekintően, az SAP Rendszerek gyakorlott szakértői tanácsadójától elvárható gondossággal köteles teljesíteni.
- 6.14 Megrendelő köteles a feladatok végrehajtásához megfelelő ismeretekkel rendelkező emberi erőforrást biztosítani.
- 6.15 Megrendelő köteles – a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben – a Szolgáltató által a teljesítéshez kijelölt személyek számára belépési lehetőséget biztosítani Megrendelő épületeibe, helyiségeibe.
- 6.16 Megrendelő biztosítja a szerződés teljesítéséhez szükséges infrastruktúrát (hozzáférési jogosultság, számítástechnikai eszközök, hálózat) Szolgáltató részére.

- 6.17 Megrendelő köteles az üzemeltetők, felhasználók – azaz a saját munkavállalói - oktatását megszervezni, és az oktatáshoz szükséges infrastruktúrát - környezetet, felszereléseket – biztosítani.
- 6.18 Megrendelő köteles felelős vezetőt kinevezni, aki Szolgáltató vezetőjével irányítja az üzemeltetés támogatás munkáját.
- 6.19 Megrendelő köteles a saját telephelyén iroda helyiséget biztosítani Szolgáltató számára: Szolgáltató tanácsadói számára külön irodahelyiséget (összesen maximálisan 3 hálózatba kötött munkaállomással) és külső hálózati elérési lehetőséget (VPN) biztosít. A felsoroltak költségét Megrendelő viseli. Távmunka esetén Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatait saját eszközeivel végzi, Szolgáltató a Megrendelővel szemben igényt semmilyen jogcímen nem támaszthat.
- 6.20 Megrendelő felelős a Megrendelő oldali tevékenységek elvégzéséért, és ezek irányításáért, valamint számonkéréséért.
- 6.21 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 megbízott helyettese tartsa a kapcsolatot a Szolgáltató által kijelölt kapcsolattartóval, és együttműködve irányítsák az üzemeltetés-támogatás munkáit.
- 6.22 Szolgáltató az üzemeltetés-támogatási szolgáltatásait munkanapokon normál időben 08.00h és 17.00h között, sürgős munkavégzés esetén munkaidőn túl is végzi. Sürgős igények esetén Szolgáltató munkanaptól és napszaktól függetlenül köteles jelen szerződésben meghatározott időn belül rendelkezésre állni.
- 6.23 Szolgáltató kötelessége, hogy maximálisan támogassa a Megrendelő szakmai felső vezetését a megrendelés tárgya szerinti szakterekre való áttérésben, valamint az egységes folyamatok kialakításában, és időben felhívja a Megrendelő figyelmét a lehetséges és szakmailag nem indokolt eltérésekre.
- 6.24 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.

7 ALVÁLLALKOZÓK ÉS SZAKEMBEREK IGÉNYBEVÉTELE

- 7.1 A szerződés teljesítése során a Szolgáltató alvállalkozókat is bevonhat, amennyiben az igénybe venni kívánt alvállalkozóit a Kbt. 138.§ (3) bekezdése szerint előzetesen, írásban bejelentette és ha a megelőző közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozót még nem nevezte meg, a bejelentéssel együtt nyilatkozott vagy az érintett alvállalkozó nyilatkozatát benyújtotta arról, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt -, az alábbi megkötésekkel:
- Szolgáltató a teljesítéshez a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban az alkalmasságának igazolásában részt vett szervezete(ke)t a Kbt. 65. §-ának (7) bekezdése szerint a közbeszerzési eljárásban bemutatott kötelezettségvállalásnak megfelelően, valamint a Kbt. 65. §-ának (9) bekezdésében foglalt esetekben és módon köteles igénybe venni, valamint köteles a teljesítésbe bevonni az alkalmasság igazolásához bemutatott szakembereket. E szervezetek vagy szakemberek bevonása akkor maradhat el, vagy helyettük akkor vonható be más (ideértve az átalakulás, egyesülés, szétválás útján

történt jogutódlás eseteit is), ha a Szolgáltató e szervezet(ek) vagy szakember(ek) nélkül vagy a helyette bevont új szervezettel vagy szakemberrel is megfelel - amennyiben a közbeszerzési eljárásban az adott alkalmassági követelmény tekintetében bemutatott adatok alapján a Megrendelő, mint ajánlatkérő szűkítette az eljárásban részt vevő gazdasági szereplők számát, az eredeti szervezetekkel vagy szakemberekkel egyenértékű módon megfelel - azoknak az alkalmassági követelményeknek, amelyeknek a Szolgáltató a közbeszerzési eljárásban az adott szervezettel vagy szakemberrel együtt felelt meg.

- A Kbt. 65. §-ának (9) bekezdése alapján a Szolgáltató által a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban előírt, szakemberek képzettségére és rendelkezésre állására, valamint a releváns szakmai tapasztalatot igazoló referenciákra vonatkozó alkalmassági követelmények teljesítésének igazolására igénybe vett szervezet (személy) köteles a jelen szerződés vagy a szerződés azon részének teljesítésében olyan mértékben részt venni, amelyhez a kapacitásaira szükség volt a közbeszerzési eljárás során, amely – a Szolgáltató saját kapacitásával együtt – biztosítja az alkalmassági követelményben elvárt szaktudás, illetve szakmai tapasztalat érvényesülését a teljesítésben.

- Az a szervezet, amelynek adatait a Szolgáltató, mint ajánlattevő a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban a gazdasági és pénzügyi alkalmasság igazolásához felhasználta, a Ptk. 6:419. §-ában foglaltak szerint kezességet felel a Megrendelőt a Szolgáltató teljesítésének elmaradásával vagy hibás teljesítésével összefüggésben ért kár megtérítéséért.

7.2 Az alvállalkozók és egyéb közreműködők igénybevétele a Kbt. 138. §-ban foglaltak alapján kerülhet sor.

7.3 Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik az általa megbízott alvállalkozók, egyéb közreműködők (alkalmasság igazolásához előírt szakemberek) tevékenységéért.

Szolgáltató a szerződés teljesítéséhez jogosan igénybe vett alvállalkozóért, közreműködő személyekért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna. Alvállalkozó, közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.

7.4 Ha Szolgáltató a jelen szerződés teljesítése érdekében alvállalkozót vagy egyéb közreműködőt vesz igénybe, a Szolgáltató az általa igénybe vett harmadik személy számára feltétlenül szükséges adatokat, információkat csak abban az esetben adhatja át, ha Szolgáltatóval kötött megállapodásában az alvállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy Megrendelőtől, vagy Szolgáltatótól szerzett adatokat és információkat a Szolgáltatóval azonos feltételek szerint kezeli.

A teljesítésbe bevont alvállalkozót, közreműködőt a Szolgáltatóra vonatkozó titoktartási kötelezettséggel megegyező mértékű titoktartási kötelezettség terheli.

8 A SZOLGÁLTATÁSOK ÁTVÉTELE, A TELJESÍTÉS FELTÉTELEI

8.1 Az egyes egyedi megrendelésekhez tartozó feladatok 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 teljesítésigazolásnak minősül.

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

A Megrendelő a teljesítésigazolást 3 eredeti példányban állítja ki, amelyből 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.

8.2 Dokumentációk átvétele

Amennyiben a keretszerződés, illetve az egyedi megrendelés kifejezetten meghatározza, hogy az egyes teljesítések átvételét milyen teljesítési dokumentumok aláírásához kötik a Felek, úgy az érintett szolgáltatások ezen dokumentumok, vagy a kísérőjegyzékük 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 ismétellen 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 költségterítés nélkül átvezetni az adott Dokumentáción. A végleges változat elfogadását a szerződő Felek átadás-átvételi jegyzőkönyvben rögzítik.

8.3 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 Megrendelő által elfogadott, tesztelésre vonatkozó dokumentációkban meghatározottak szerint, az ütemtervnek megfelelő határidővel történik. A tesztelés feltételeit a Megrendelő biztosítja, illetve a tesztelést a Megrendelő hajtja végre a Szolgáltató támogatása mellett. A teszt menetéről a szerződő Felek tesztjegyzőkönyvet vesznek fel, amelyben rögzítik a tesztelés során tett legfontosabb megállapításokat, így különösen a feltárt hibákat és azok kijavításának határidejét. A feltárt hibákat a szerződő Felek közösen a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** 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.

8.4 Egyéb

Amennyiben a Felek az egyedi megrendelésben valamely szolgáltatásra nézve akként rendelkeznek, hogy nem kívánják jelen Szerződés szerinti átadás-átvételi eljárást tartani, 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 minősül és Megrendelő – a Kbt. 135. § (1) bekezdése alapján - köteles a teljesítésigazolást kiállítani. Szolgáltató a jelen szerződés meghatározott, vagy az önállóan is felhasználható szolgáltatások vonatkozásában, melyeket a Felek az egyedi megrendelésekben meghatároznak, részteljesítésre is jogosult.

Amennyiben a Szolgáltató a jelen szerződés keretében létrejött, a 7. sz melléklet szerinti egyedi megrendelésben vállalt kötelező érvényű határidő tekintetében késedelembe esik, a Megrendelő ésszerű, minimum 5 napos póthatáridőt tűz ki. A póthatáridő eredménytelen eltelte után, a Megrendelő egészben vagy részben, a szerződésben meghatározott egyes szolgáltatások vonatkozásában az egyedi megrendelést a másik félhez írásban intézett egyoldalú nyilatkozatával felmondhatja (rendkívüli felmondás). E szolgáltatások vonatkozásában a Szolgáltató teljesítési kötelezettsége a felmondás kézhezvételével szűnik meg, azzal, hogy az egyedi megrendelés 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.

- 8.5 A Szolgáltató a műszaki leírásban, illetve a vonatkozó magyar szabványok előírásai, valamint az EU ajánlások szerinti, az azokban meghatározott I. osztályú teljesítést vállal.

A megrendelői jóváhagyás a Szolgáltató teljes körű felelősségét nem csökkenti.

- 8.6 A Szolgáltató által Megrendelő részére átadott dokumentációkkal kapcsolatban a Felek rögzítik, hogy azokat Szolgáltató harmadik személy mindennemű jogától vagy igényétől mentesen köteles szolgáltatni, kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a szolgáltatott dokumentációk a rendeltetésszerű használatra és a Megrendelő céljaira minden tekintetben alkalmasak.

- 8.7 A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a minőségbiztosítás ügyét kiemelten kezeli és ezt alvállalkozóitól is megköveteli. A velük kötendő szerződésekben hasonló értelmű feltételeket szab, és intézkedéseivel általában a megrendelői bizalom erősítésére és a nem megfelelés kockázatának csökkentésére törekszik.

9 DÍJAZÁS ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

9.1 Szolgáltatói díj

Igazolt teljesítések esetében a Megrendelő a Szolgáltató részére Szolgáltatói díjat köteles fizetni. A szolgáltatói díj a support tevékenységek és a fejlesztési feladatok díját foglalja magában.

A Szerződésben meghatározott feladatok díjai a Szolgáltató, mint a jelen keretszerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárás nyertes ajánlattevőjének a közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlata alapján – ÁFA nélkül – a következők:

Tevékenység / feladat megnevezése	Egységár (nettó Ft/mennyiségi egység)	Tervezett mennyiség	Szolgáltatói díj (nettó Ft)
Support (havi díj)- itt kerül elszámolásra havi díjként az 5. pontból: fejlesztési kapacitás biztosítása, konzultáció, hibaelhárítás, üzemeltetési támogatás, kapcsolattartás)	720.000,- Ft/hó	48 hónap	34.560.000,- Ft

9.5 Szerződő Felek rögzítik, hogy a minimálisan igénybe vehető egység:

- helyszíni konzultáció esetén 4 óra,
- hibajavítás (VPN, ill. távoli elérés) esetén 2 óra.

Felek az esetlegesen „tört napként” jelentkező munkavégzéseket a tanácsadói napi díj alapján arányosan számolják el. Egy tanácsadói nap 8 munkabórárt tesz ki.

9.6 A Szolgáltató a számlákat köteles a Megrendelő által kért részletezéssel kiállítani. Megrendelő a számlát az alábbi címre kéri kiállítani: Fővárosi Vízművek Zrt. 1138 Budapest, Váci út 182. Változás esetén a Megrendelő kapcsolattartója haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót. A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a számlát a mindenkori adózási, illetve számviteli jogszabályoknak, továbbá a Megrendelő által meghatározott egyéb tartalmi és formai követelményeknek megfelelően köteles kiállítani. A hibásan kiállított számlából eredő károkért a Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik.

9.7 A Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató elektronikus úton bocsássa rendelkezésre a számláit az alábbi módok valamelyikén:

1. Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 175. § (2) bekezdés a) pont rendelkezéseinek megfelelően. Az elektronikus formában kiállított számlákat a Megrendelő kizárólag speciális megjelenítő szoftver használatát nem igénylő, vizuális megjelenítésre is alkalmas, az alábbi feltételeknek megfelelő formátumban tudja befogadni:

a) minősített elektronikus aláírással hitelesített PDF kép vagy szövegfelismerésre alkalmas formátumú dokumentum, mely tartalmaz egy, a PDF dokumentumba mellékletként beágyazott XML számla leíró adatfájlt, vagy

b) minősített elektronikus aláírással hitelesített, szövegfelismerésre alkalmas PDF dokumentum;
vagy

2. közvetlenül elektronikus számlázó programból pdf-ben generált és e-mail-ben megküldött, elektronikus aláírással el nem látott számla, amely szövegfelismerésre alkalmas.

(Másodpéldány esetén szükséges a minősített elektronikus aláírással történő hitelesítés!)

A fentieknek megfelelő elektronikus formában kiállított számlákat a Megrendelő eszamlam@vizmuvek.hu e-mail címére szükséges továbbítani. A Megrendelő ezúton nyilatkozik arról, hogy a fenti feltételeknek megfelelő elektronikus számlák befogadásához, feldolgozásához és megőrzéséhez alkalmas rendszerrel rendelkezik.

9.8 Felek megállapodnak abban, hogy az ellenszolgáltatás kiegyenlítése során a Kbt. 135. § (1) bekezdése és a Ptk. 6:130. § (1) és (2) bekezdése szerint kell eljárni. Szolgáltató számláját Megrendelő a kézhezvételtől számított 30 (harminc) napon belül teljesíti átutalással.

9.9 A finanszírozási és fizetési feltételekre a Kbt. 27/A. §, 135. § (1), (5), (6) és (10)-(12) bekezdései is irányadók.

9.10 A Szolgáltató a számlát köteles a mindenkori adózási, illetve számviteli jogszabályoknak, továbbá a Megrendelő által meghatározott egyéb tartalmi és formai követelményeknek megfelelően, 4 példányban kiállítani. A számlának – az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben foglalt kötelező adattartalomtól kívül – tartalmaznia kell a teljesítés helyét és időpontját, a fizetés módját és határidejét, a szerződés SAP DMS és/vagy SAP SRM azonosítóját, ellenkező esetben a Megrendelő azonosíthatatlannak tekinti, és a Szolgáltatónak visszaküldi azt. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles egy új számlát kiállítani.

Szolgáltató a számlákon köteles a levelezési címét is feltüntetni.

- 9.11 Felek a számla fizetési határidejét a szabályszerűen és a megfelelő adatokkal kiállított számla kézhezvételétől számítják.
- 9.12 A Megrendelő a számlák beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles azokat felülvizsgálni, és visszautasítás esetén a Szolgáltatót erről írásban értesíteni.
- 9.13 A Megrendelő késedelmes fizetése esetében a Szolgáltató jogosult a Ptk.-ban szerinti mértékű késedelmi kamatot és jogszabályban rögzített behajtási költségátalányt felszámítani az elfogadott számla összege után a késedelmes napokra számítva.
- A Megrendelő nem köteles kamatot és behajtási költségátalányt fizetni a vitatott vagy jóvá nem hagyott számlák összege után.
- 9.14 Jelen szerződés részét képezik a Kbt. 136. § rendelkezései.

10 A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉNEK HELYE

- 10.1 A szerződés teljesítésének helye a Fővárosi Vízművek Zrt. székhelye (1138 Budapest, Váci út 182.) és a keretszerződés 8. számú mellékletében rögzített telephelyei, illetve az 5. számú mellékletben rögzítettek.

11 KAPCSOLATTARTÓK ÉS ÉRTESEK

- 11.1 A Felek jelen szerződés teljesítésére együttműködési kötelezettséget vállalnak, különösen a szerződés teljesítését gátoló, előre nem látható körülmények, illetve a szerződés, illetve az egyes egyedi megrendelések 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 sürgössége és a válasz tartalma által ésszerűen megkívánt időpontra válaszolnak.
- 11.2 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.
- 11.3 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):

MAKÁNYI MÁTYÁS PÉLDÁI

A Szolgáltató részéről elektronikus számlázás esetén használt e-mail cím:

11.4 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.

11.5 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; tértivevényes küldemény esetén, amennyiben a tértivevény „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, úgy a kézbesítő általi utolsó kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon a Felek a küldeményeket kézbesítettnek tekintik.
- 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 munkanapon 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 általi átvétel időpontjának azt a kézbesítési módot kell tekinteni, amely hamarabb igazolhatóan megtörténik.

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

12 A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

12.1 A Szolgáltató köteles a Szerződés hatályba lépésétől a Megrendelő üzleti tevékenységéhez szükséges és annak folyamatos változásait követő informatikai rendszer üzemeltetését biztosító Szolgáltatásokat nyújtani az 5 pontban meghatározott tartalommal.

12.2 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.

12.3 A Szolgáltató a teljesítést a 10.1 pontban és az 5. számú mellékletben meghatározott helyeken végzi.

12.4 Szolgáltató jelen szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára köteles megismerhetővé tenni és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, valamint Szolgáltató vállalja, hogy nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja

szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

13 A MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 13.1 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.
- 13.2 A Megrendelő biztosítja a Szolgáltatónak a szerződés teljesítése során, előre egyeztetett időpontban, az általa biztosított teljesítési helyre való be- és kijutását, valamint a szükség szerinti az e helyszíneken szükséges mozgásának a lehetőségét.
- 13.3 Megrendelő kötelezettsége az **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.**ben meghatározott, Megrendelő által biztosítandó munkakörnyezet, infrastruktúra vagy eszközök biztosítása a projekt kezdetére és onnan kezdve folyamatosan a jelen szerződés teljesítése során annak lezárásáig.
- 13.4 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.
- 13.5 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.
- 13.6 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 a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** tartalmazza.
- 13.7 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.
- 13.8 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.
- 13.9 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.

- 13.10 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.
- 13.11 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 szerződészerű teljesítését biztosítsa.
- 13.12 A Megrendelő – egyéb írásos megegyezés hiányában – végzi az SAP rendszerek üzemeltetését, végfelhasználói oktatásokat és készíti el a felhasználói kézikönyveket.
- 13.13 A Megrendelő jogosult a Szolgáltató munkájának előrehaladását, minőségét ellenőrizni oly módon, hogy az nem teheti a Szolgáltató teljesítését terhesebbé. Kizárólag a Szolgáltató adhat utasításokat a Szolgáltató munkatársainak, alvállalkozóinak, közreműködőinek.
- 13.14 A Megrendelő vállalja, hogy a hétvégi készültségre, hétvégi vagy ünnepnapra 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.

14 ESZKALÁCIÓ

Az eskalációs folyamat rendjét a Megrendelő belső szabályzata (V-167) tartalmazza. A Szabályzat részletesen kidolgozva tartalmazza Felek együttműködésének módját, folyamatait és szereplőit. Rögzíti a folyamat során a döntési pontokat és a döntéshozók személyét, átfutási időket, összességében az együttműködés szabályait.

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.

15 FELHASZNÁLÁSI JOG, JOGFENNTARTÁS, JOGSZAVATOSSÁG

15.1 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:

- A Szolgáltató a szerződéses díj megfizetésével az általa megvalósított Termékre és a Dokumentációra, a Termék megfelelő hardver- és szoftverkörnyezetben történő alkalmazására, telepítésére, futtatására, reprodukálására tárolására és archiválására területileg, időben és felhasználó számban korlátlan, határozatlan idejű, át nem ruházható – ide nem értve a jelen pontban 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 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.
- 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 szoftverek a Szolgáltató nem szerzője, a szerzői jognak nem jogosultja, az SAP szoftvert a Megrendelő a jelen szerződéstől függetlenül, harmadik személytől szerzi be.

- 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.
- Amennyiben az ilyen szellemi alkotások beépültek a kifizetett, átadott szerzői alkotásokba, a Megrendelőt a beépült rész tekintetében a jelen 15.1 pont szerinti felhasználási jog illeti meg

15.2 Minden jelen szerződés keretében Szolgáltató által létrehozott 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.

15.3 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 igénnyel 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.

16 TITOKTARTÁS

16.1 A Szerződő Felek a jelen szerződéssel, illetve az annak során történő teljesítéssel kapcsolatosan kölcsönösen kijelentik, hogy a teljesítés során tudomásukra jutott minden információt és adatot bizalmasan kezelnek és megőriznek, ezeket a másik fél előzetes, írásbeli hozzájárulása hiányában nem hozzák nyilvánosságra vagy illetéktelen harmadik személy tudomására. A Szolgáltató a birtokába került információkat kizárólag a jelen szerződésben meghatározottak teljesítése érdekében használhatja fel.

16.2 Szolgáltató kijelenti, hogy minden fajta kereskedelmi, piaci és egyéb információ, adat, tény, dokumentum, amelyet a Megrendelő vagy bármely leányvállalata, munkavállalója vagy megbízottja a jelen szerződés

megkötése, illetőleg teljesítése kapcsán rendelkezésre bocsát akár írásban, akár szóban, bizalmas információnak tekintendő és minden ilyen bizalmas információt, mint üzleti titkot kell kezelni és azt tilos a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül, bármely harmadik személy tudomására hozni, vagy egyéb más célra felhasználni, mint a jelen szerződés teljesítése. Ezen kötelezettség nem alkalmazandó az alábbi információkra:

- amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben a Szolgáltató hibáján kívül válnak nyilvánossá, vagy
- amelyek bizonyíthatóan már a jelen szerződés aláírását megelőzően is ismertek voltak a Szolgáltató számára, vagy
- amelyek olyan harmadik fél által jutottak a Szolgáltató tudomására, akit, vagy amelyet nem köt titkossági megállapodás a Megrendelő felé, vagy
- amelynek nyilvánosságra hozatalát jogszabály teszi kötelezővé.

16.3 Szerződő Felek rögzítik, hogy a titoktartási rendelkezések megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül. A súlyos szerződésszegés jelen szerződés szerinti jogkövetkezményeinek alkalmazása nem zárja ki a titoktartási kötelezettség megszegésére irányadó egyéb polgári- vagy büntetőjogi szankciók alkalmazását, valamint a titoktartási rendelkezések megszegésével a másik szerződő félnek okozott kár megtérítésére vonatkozó kötelezettséget.

16.4 A titoktartási kötelezettség a jogviszony megszűnését követően is korlátlan ideig fennmarad, és a Szolgáltató által a teljesítésbe bevont vagy vele egyéb kapcsolatba kerülő harmadik személyekre is kiterjed.

16.5 A Szolgáltató tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megrendelőt a jelen szerződéssel kapcsolatosan jogszabályon alapuló adatszolgáltatási, illetve egyes adatok tekintetében közérdekű nyilvánosságra hozatali kötelezettség terheli, illetve terhelheti.

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

Szerződő Felek tudomásul veszik, hogy a szerződés a Kbt. 43. §-a (1) bekezdésének d) és f) pontjaiban és (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel nyilvános, tartalma közérdekből nyilvános adatnak minősül.

17 ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG ÉS MEG NEM KERESÉSI MEGÁLLAPODÁS

17.1 A Szolgáltató 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 Szolgáltató kijelenti továbbá, hogy a Szolgáltató, valamint a szerződés 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 Szolgáltató teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy ezen

rendelkezések megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül, és a Megrendelő jogosult a tárgyi szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni.

- 17.2 A Szolgáltató, annak kapcsolt vállalkozásai és ezek vezető tisztségviselői és munkavállalói számára kifejezetten tilos továbbá a Megrendelő speciális szaktudással bíró, jól képzett, szakmai jártasságot, tapasztalatot megszerzett munkavállalóinak, illetve egyéb kulcsembereinek elcsábítása (mely feltétel teljesülése tekintetében kétség esetén a Megrendelő tájékoztatása irányadó). Ezzel kapcsolatosan a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató, annak kapcsolt vállalkozásai és ezek vezető tisztségviselői és munkavállalói a Megrendelő bármely az előzőekben körülírt szakemberével, illetve kulcsembereivel a munkahely-változtatás sugalmazása, valamint az arra való rábírás céljából sem közvetlenül, sem közvetve kapcsolatba nem lépnek, erre vonatkozó ajánlatot nem tesznek, illetve nem vesznek át, illetve ilyen személlyel munkavégzésre irányuló jogviszonyt nem létesítenek. A Szolgáltatóval szemben a jelen bekezdésben meghatározott tilalom a Szerződés hatálya alatt, továbbá a Szerződés megszűnését követő 2 (kettő) évig áll fenn, kivéve, ha ennek egyedi feloldásához a Megrendelő előzetesen írásban hozzájárul, vagy ha a Felek ebben írásban megállapodnak. Az összeférhetlenségi előírások, illetve a meg nem keresési megállapodás megszegése esetén a Szolgáltató köteles a Megrendelő részére kötbért fizetni, amelynek összege (szerződésszegésenként) 900 000,- Ft, azaz Kilencszázezer forint, ezen felül a Szolgáltató köteles megtéríteni a Megrendelő mindazon kárát, költségét, kiadásait, mely a Szolgáltató szerződésszegésével okozati összefüggésben őt érte.
- 17.3 Az összeférhetlenségre vonatkozó előírások teljesülésével kapcsolatosan a Megrendelő jogosult információt kérni, valamint ellenőrzést végezni, illetve végeztetni. A Szolgáltató ezzel összefüggésben köteles együttműködni, az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges támogatást megadni, és minden rendelkezésre álló adathoz, információhoz hozzáférést biztosítani.
- 17.4 A Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy ezen rendelkezések megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül, és a Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni vagy attól elállni és alkalmazhatja a 23 pont szerinti jogkövetkezményeket (meghiúsulási kötbér).

18 KORRUPCIÓELLENES KLAUZULA

- 18.1 A Felek kötelesek működésük során a hatályos jogszabályok szerint eljárni és céljuk, hogy a korrupcióellenes, a tisztességes piaci magatartást szabályozó, versenyjogi valamint fogyasztóvédelmi szabályoknak, továbbá az üzleti etika általánosan elfogadott szabályainak megfeleljenek, a szerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járnak el.
- 18.2 A Felek kijelentik, hogy a szerződés feltételeinek kialakítását és a szerződésen alapuló vagy annak teljesítése során tanúsított bármely üzleti vagy egyéb magatartást sem közvetlenül, sem közvetetten nem befolyásolta és befolyásolja a Felek, a Felek képviselője, megbízottja vagy velük bármilyen módon és formában kapcsolatban álló harmadik személyek részére történő értékkel bíró dolog átadása vagy átadásának ígérete, valamint bármilyen anyagi vagy személyes előny nyújtása vagy annak ígérete.
- 18.3 A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, munkavállalók, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek („közreműködők”) jelen szerződés teljesítése során tanúsított és általános üzleti magatartása megfeleljen a jelen rendelkezéseknek.
- 18.4 A Szolgáltató köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők és a közreműködők által igénybevett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített ellenszolgáltatásból határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét. A Szolgáltató kifejezetten és

visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő a Szolgáltató által igénybevett bármely közreműködő részére, amennyiben ezen minőségét hitelt érdemlően igazolja a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos adatokat kiszolgáltassa, különösen a Megrendelő által a Szolgáltató részére teljesített kifizetések összegét és időpontját.

- 18.5 A jelen pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni és alkalmazhatja a 23 pont szerinti jogkövetkezményeket (meghiúsulási kötbér).

19 SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

- 19.1 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 megfelelnek.

A szavatosság időtartama tekintetében a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

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

- 19.2 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 értik a Felek.

- 19.3 A Felek rögzítik, hogy nem tekinthető a jótállás alá tartozó hibának, és annak keretében nem javítja ki a Szolgáltató azokat a hibákat, amelyek a 19.4 pontban részletezett okok valamelyikére visszavezethetően keletkeztek. Kizárt a szavatossági felelősség, illetőleg a jótállási kötelezettség 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 és jótállási kötelezettsége, amennyiben a Termék meghatározott célra való alkalmatlanságáról a Megrendelőt kifejezetten írásban tájékoztatta.

- 19.4 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 maior;
- 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.

- 19.5 A Megrendelő a fellépő hibákat haladéktalanul, nyomon követhető formában, a hiba kiküszöbölését szolgáló információk megadásával, írásos formában (levél, fax) és e-mailben is jelenti a Szolgáltatónak.
- 19.6 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.
- 19.7 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.
- 19.8 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 kijavíthatja, vagy kijavíttathatja. Amennyiben a hiba kijavítására a Megrendelő vagy harmadik személy nem képes, a Megrendelő az adott egyedi megrendelés ellenszolgáltatásának megfizetésére nem köteles.

20 KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG

- 20.1 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.
- 20.2 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.

21 VIS MAIOR

- 21.1 Sem a Megrendelő, sem a Szolgáltató nem esik késedelembé, nem tartozik felelősséggel a másik Félnak és nem követ el szerződésszegést, ha a kötelezettségek teljesítését Vis Maior esemény akadályozza vagy hátráltatja. A Vis Maior 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.
- 21.2 A Vis Maior 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.
- 21.3 Jelen szerződés alkalmazásában a Vis Major bármely olyan elháríthatatlan eseményt jelent, amely az adott fél által nem befolyásolható és közvetlenül akadályozza az adott felet a szerződéses

kötelezettségének teljesítésében, ideértve, de nem korlátozva az alábbiakra: (i) háború, országos sztrájk, terrorcselekmény; (ii) természeti vagy ipari katasztrófák, földrengés, árvíz, tűzvész; (iii) export vagy import tilalom; (iv) járványok, közegészségügyi korlátozó intézkedéseket.

22 SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

- 22.1 Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződés módosítása kizárólag a Felek közös megegyezésével, írásban érvényes a Kbt. 141. § rendelkezéseinek figyelembe vételével.
- 22.2 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, ideértve az elektronikus számlázás körében megadott – küldő és fogadó – e-mail címek tekintetében bekövetkező változást is. 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. A változás az írásbeli értesítés másik fél általi írásbeli tudomásul vételével válik hatályossá.

23 KÖTBÉR

- 23.1 Szolgáltató hibás, vagy késedelmes teljesítés, valamint az egyedi megrendelés vagy a jelen szerződés Szolgáltatónak felróható meghiúsulása, vagy lehetetlenülése esetén kötbér fizetésére köteles.
- 23.2 A folyamatos teljesítésű, havidíjas elszámolású support szolgáltatások tekintetében bekövetkező késedelmes teljesítés esetén a késedelmi kötbér alapja a nettó havi díj, mértéke 3 % naponta, de legfeljebb a kötbéralap 45 %-a (kötbérmaximum).

Egyedi megrendelés késedelmes teljesítése esetén a késedelmi kötbér alapja az egyedi megrendelés szerinti ÁFA nélkül számított teljes nettó ellenszolgáltatás vagy - amennyiben az egyedi megrendelés elvégzendő részfeladatokat, azok határidejét és ellenértékét tartalmazó részteljesítés(eke)t tartalmaz, abban az esetben - a késedelmes teljesítéssel érintett részfeladat egyedi megrendelésben meghatározott nettó ellenértéke, mértéke 0,5 %/nap, de legfeljebb a kötbér alapját képező ellenszolgáltatás 10 %-a (kötbérmaximum).

A kötbérmaximum elérése esetén Megrendelő felmondhatja a szerződést.

- 23.3 A folyamatos teljesítésű, havidíjas elszámolású support szolgáltatások hibás teljesítése esetén a hibás teljesítési kötbér alapja a nettó havi díj, mértéke 20 %.

Egyedi megrendelés hibás teljesítése esetén a hibás teljesítési kötbér alapja az egyedi megrendelés szerinti ÁFA nélkül számított teljes nettó ellenszolgáltatás vagy - amennyiben az egyedi megrendelés elvégzendő részfeladatokat, azok határidejét és ellenértékét tartalmazó részteljesítés(eke)t tartalmaz, abban az esetben - a késedelmes teljesítéssel érintett részfeladat egyedi megrendelésben meghatározott nettó ellenértéke, mértéke 20 %.

- 23.4 A folyamatos teljesítésű, havidíjas elszámolású support szolgáltatások tekintetében valamely szolgáltatás teljesítésének meghiúsulása és/vagy ellehetetlenülése esetén alkalmazható meghiúsulási kötbér mértéke a nettó havi díj 30 %-a, több szolgáltatás meghiúsulása esetén a nettó havi díj 60 %-a, kettőnél több szolgáltatás meghiúsulása esetén a nettó havi díj 100 %-a.

Az egyedi megrendelés meghiúsulása és/vagy ellehetetlenülése esetén alkalmazható meghiúsulási kötbér mértéke az egyedi megrendelés teljes nettó ellenszolgáltatásának 30%-a. Az egyedi megrendelés

meghiúsul, amennyiben Megbízott a munkát nem kezdi meg, akadályt sem közöl az előirt időszak alatt és a munkát nem végzi el az egyedi megrendelésben meghatározott teljesítési határidő lejártáig vagy Megbízott a feladat ellátásával 20 napot elérő mértékű késedelembe esik.

A keretszerződés meghiúsul, amennyiben a keretszerződés hatálya alatt a meghiúsult/ellehetetlenült egyedi megrendelések és/vagy support szolgáltatás(ok) meghiúsulásával/ellehetetlenülésével érintett hónapok száma az ötöt eléri. A keretszerződés meghiúsulása esetén a meghiúsulási kötbér mértéke a keretszerződés keretösszege teljesítéssel nem fedezett értékének – azaz a meghiúsulás időpontjáig a havi díjakkal és egyedi megrendelésekkel le nem hívott, fennmaradó keretösszeg – 10 %-a, de legfeljebb 5.000.000,- Ft.

- 23.5 A kötbér - a Kbt. 135. § (6) bekezdésében foglaltak figyelembe vételével - a pénzügyi teljesítés összegéből levonható.

A kötbér érvényesítése - a Kbt. 135. §-ának (6) bekezdésében foglaltak feltételek fennállása esetén - elsősorban az ellenértékbe történő beszámítással történik. Megrendelő írásban, a teljesítésigazolás keretében köteles rögzíteni a kötbérérvényesítés tényét és mértékét. Amennyiben a Szolgáltató a kötbér érvényesítéséről szóló értesítés (teljesítésigazolás) kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül a kötbérkövetelést írásban nem vitatja, úgy a Felek a Megrendelő követelését elismertnek tekintik.

Amennyiben a kötbér az ellenértékbe történő beszámítással nem érvényesíthető, Szolgáltató a kötbért a Megrendelő írásbeli felszólítására és cégszerűen kiállított és aláírt számla vagy egyéb megfelelő dokumentum ellenében 10 (tíz) napon belül a Megrendelő szerződés szerinti bankszámlájára való átutalással köteles rendezni.

- 23.6 A Megrendelő kötbérigényének érvényesítése nem jelenti egyéb igényei elvesztését, azonban a hibás teljesítés miatti kötbér érvényesítése az ugyanazon esetre vonatkozó szavatossági igény érvényesítését kizárja. Felek rögzítik, hogy a késedelmi/hibás teljesítési kötbér szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti Szolgáltatót az általa a szerződés keretében vállalt bármely kötelezettségének teljesítése alól, késedelmi kötbér megfizetése esetén pedig az esetleges hibák kijavítása alól sem. Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő kizárólagos joga annak eldöntése, hogy hibás teljesítés esetén a hibás teljesítési kötbért vagy a szavatossági jogait érvényesíti. A kötbért a Megrendelő akkor is követelheti, ha kára nem merült fel. A Megrendelő érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát, és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is.
- 23.7 Bármilyen nem szerződésszerű teljesítés jogfenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem jelent joglemondást azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt a Szolgáltató szerződésszegése következményeként megilletik.

24 SZERZŐDÉSSZEGÉS, FELMONDÁS, ELSZÁMOLÁS

- 24.1 Felek a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén jogosultak egyoldalúan, azonnali hatállyal a súlyos szerződésszegéssel érintett egyedi megrendelés, illetve a jelen keretszerződés felmondására, vagy – amennyiben még nem történt teljesítés – az érintett egyedi megrendeléstől, illetve a jelen keretszerződéstől elállni. Súlyos szerződésszegésnek minősül és – a nem szerződésszegő Fél választása szerint – mind a jelen keretszerződés, mind az egyedi megrendelés felmondását megalapozza különösen:
- az egyedi megrendelésekben, vagy a jelen keretszerződésen alapuló kötelezettségeit olyan jelentős mértékben megszegte, hogy ennek következtében Megrendelőnek a további teljesítés nem áll érdekében;
 - felfüggeszti a kifizetéseit, ellene jogerősen felszámolási eljárást rendelnek el, legfőbb szerve a társaság végelszámolásának, megkezdéséről, felszámolásának kezdeményezéséről határoz;

- a másik Fél ellen csődeljárás indult és a vonatkozó jogszabályok alapján tartott tárgyaláson a hitelezőktől nem kap előzetes egyetértést a fizetési haladék megszerzésére;
- bírósági döntés szerint a csődeljárás során a hitelezőkkel nem jön létre egyezség;
- jogszabályon alapuló felmondási vagy elállási okok fennállnak;
- bármelyik Féllel szemben az illetékes cégbíróság előtt törlési eljárás indul;
- Szolgáltató 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 késedelmi kötbér eléri a kötbérmaximumot;
- Szolgáltató a keretszerződés hatálya alatt legalább 5 alkalommal késedelmesen és/vagy hibásan teljesít;
- Szolgáltató a keretszerződés hatálya alatt legalább összesen 80 óra időtartamban késedelmesen és/vagy hibásan teljesít;
- Szolgáltató bármilyen módon megtéveszti a Megrendelőt, vagy valótlan adatot szolgáltat és ez közvetlen vagy közvetett módon súlyosan káros hatással lehet a lényeges szerződéses kötelezettségek teljesítésére,
- a Szolgáltató nem tesz eleget az alvállalkozók előzetes írásbeli bejelentésére és a velük kapcsolatos kizáró okok igazolására vonatkozó jogszabályi és jelen szerződésbe foglalt rendelkezéseknek;
- Szolgáltató bármely fentebb nem nevesített szerződéses kötelezettségét ismételtelen vagy súlyosan megszegi;
- Megrendelő a szerződés hatálya alatt legalább 3 alkalommal az általa jóváhagyott számlát annak fizetési határidején túl, a Szolgáltató fizetési felszólítását követően újabb 30 (harminc) napos fizetési határidőn belül sem egyenlíti ki.

24.2 A Megrendelő felmondhatja a szerződést a Kbt. 143. §-ának (1) bekezdés szerinti esetben, illetve köteles felmondani a szerződést a Kbt. 143. §-ának (2) és (3) bekezdése szerinti esetben.

24.3 A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő a Kbt. 142. §-ának (5) bekezdése alapján köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha a Szolgáltató szerződéses kötelezettségét súlyosan megszegte és ez a szerződés felmondásához vagy elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb jogkövetkezmény érvényesítéséhez vezetett, valamint ha a Szolgáltató olyan magatartásával, amelyért felelős, részben vagy egészben a szerződés lehetetlenülését okozta.

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

24.5 A szerződés felmondása esetén a Megrendelő és a Szolgáltató az addigi teljesítésekkel elszámolnak. 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.

24.6 Jelen szerződés megszűnése vagy megszüntetése nem érinti az elszámolási és titoktartási kötelezettségek teljesítését, illetve fennálltát.

24.7 Megrendelő az elállásra vonatkozó jogát jelen szerződés és a Ptk. rendelkezési szerint jogosult gyakorolni. Amennyiben a Megrendelő az elállási jogát gyakorolja, úgy nincs kártalanítási kötelezettsége, illetve a Szolgáltató semmilyen igényel nem élhet a Megrendelővel szemben.

25 EGYÉB RENDELKEZÉSEK

25.1 Adatvédelem, információ biztonság

- Jelen Szolgáltatási szerződés tárgya kifejezetten nem irányul személyes adatok rendszeres feldolgozására, melyre tekintettel a szerződés létesítésével nem jön létre adatfeldolgozói jogviszony, ezért annak nem célja adatfeldolgozói jogviszony szabályozása. Amennyiben a szerződés tárgyát képező rendszer fejlesztési, karbantartási, és üzemeltetési tevékenység során alkalmasszerűen sor kerül személyes adatok kezelésére/feldolgozásra, úgy a szerződő Felek kötelesek az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi kötelezettségeknek közösen eleget tenni, a következő rögzített alapelvek figyelembevételével. 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 a 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 és Szolgáltató kapcsolattartóira, munkatársaira vonatkozó adatok tárolását és felhasználását a szerződés teljesítéséhez (GDPR 6. cikk b) pontja jogalap alapján) és a Szolgáltató Termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban vagy a Szolgáltató Megrendelővel fennálló üzleti tevékenységének előmozdítására jogosult felhasználni.
- A Felek vállalják, hogy különös figyelmet szentelnek a szerződés teljesítésével összefüggésben birtokukba kerülő személyes adatok kezelése során a vonatkozó hazai, illetve közösségi jogszabályok előírásaira, és biztosítják a velük kapcsolatba kerülő személyek személyes adatainak védelmét, valamint megakadályozzák az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és a jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát.
- A Szolgáltató által a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárás során, valamint szerződéskötéssel egyidejűleg átadott, illetve a szerződésben megadott személyes adatokat a Megrendelő a szerződés teljesítése, a kapcsolattartás, illetve a jogviszonyból származó igények érvényesítése, továbbá a Kbt.-ben előírt kötelezettségei – különösen a Kbt. 46. §-ának (2) bekezdése szerinti megőrzési kötelezettség – teljesítése érdekében kezeli. A Szolgáltató a szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy az általa megadott személyes adatok Megrendelő általi kezeléséhez és feldolgozásához az érintett(ek) kifejezett hozzájárulásával rendelkezik, e hozzájárulás(oka)t a Megrendelő felhívására a Szolgáltató bármely időpontban igazolni tudja. A hozzájárulás kiterjed a következőkre is: a Megrendelő egyes technikai műveletek elvégzésére adatfeldolgozót vehet igénybe, amelyről a Szolgáltató, illetve az érintett kérésére tájékoztatást ad. A Megrendelő az adatokat a jogviszony megszűnését követően az igények elévüléséig, illetve a Kbt. 46. §-ának (2) bekezdésében rögzített időtartam lejártáig kezeli, az iratokat ezen túlmenően a Kbt. és a levéltári anyagokra vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően őrzi. Amennyiben a szerződés teljesítésével összefüggésben követelésbehajtásra kerül sor, úgy a személyes adatok az adatkezelés céljához szükséges mértékben átadásra kerülnek a Megrendelő megbízása alapján eljáró, a követelések kezelését végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek.

- 25.2 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.
- 25.3 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.
- 25.4 A szerződés bármely rendelkezésének esetleges érvénytelensége nem jelenti a teljes szerződés érvénytelenségét, kivéve, ha az érvénytelen rendelkezés hiányában a szerződés egésze érvénytelenné vagy értelmetlenné válna, illetve e rendelkezés hiányában Szerződő felek a jelen szerződést nem kötötték volna meg. Amennyiben a szerződés bármely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, vagy később azzá válik, úgy szerződő felek kötelesek megkísérelni ehelyett olyan rendelkezés elfogadását, amely összhangban áll a szerződés rendelkezéseivel, a Szerződő felek eredeti szándékával, és amely ugyanazon előnyöket biztosítja a Szerződő felek számára, mint az érvénytelen rendelkezés.
- 25.5 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 esetlegesen létrejött kétoldalú szóbeli vagy írásbeli megállapodás, kötelezettségvállalás.
- 25.6 A jelen Szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.
- 25.7 A szerződés és eltérő megállapodás hiányában minden más ezekkel kapcsolatos dokumentum, valamint a szerződés teljesítésének nyelve a magyar.
- 25.8 Jelen keretszerződésben, illetve az egyedi megrendelésekben nem szabályozott kérdésekben a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény és végrehajtása tárgyában hatályba lépett rendeletek, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai irányadóak.
- 25.9 A jelen Szerződésben foglaltak teljesítését követően a Szolgáltató a Megrendelőre és a Megrendelő részére teljesített szolgáltatásokra referenciaként hivatkozhat. Ennek érdekében a Megrendelő a szerződés szerinti 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.
- 25.10 A Megrendelő és a Szolgáltató törekszik arra, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos eskalációval nem megoldott bármely nézeteltérést vagy jogvitát jóhiszeműen, peren kívül, közvetlen tárgyalásos úton rendezzenek a Felek döntéshozatalra jogosult vezetőinek és mediátor bevonásával.
- 25.11 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 és a keretösszeg kimerítésére, ezzel kapcsolatban Szolgáltató Megrendelővel szemben semmilyen igény érvényesítésére nem jogosult.

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

25.13 A jelen szerződés részét képezik a Kbt. 136. §, 142. § és 143. § rendelkezései.

25.14 A Megrendelő kizárja a Szolgáltató részéről ÁSZF, üzletszabályzat vagy más egyedileg meg nem tárgyalta szerződéses feltételek alkalmazását. A Szolgáltató egyéb szerződéses feltételei akkor sem alkalmazandók, ha azok az egyes esetekben nem kerültek kifejezetten kizárásra.

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

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

Budapest, 2020. október 12...

Keszler Ferenc

Fritsch Robert

Földnazine Szakacs
Zsuzsanna

Németh Róbert

Fővárosi Vízművek Zrt.

Megrendelő

itelligence Hungary Kft.

Szolgáltató

Szolgáltató jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban tett ajánlata részét képező felolvasólap és díjkalkuláció

DÍJKALKULÁCIÓ "ELO Professional és OpenText Livelink támogatása" EKR000613112020

Tevékenység / feladat megnevezése	Egységár (nettó Ft/mennyiségi egység, azaz hónap, ill. nap)	Tervezett (becsült) mennyiség (hónap - nap)	Ajánlati ár (nettó Ft-ban:
Support	720 000,00 Ft	48	34 560 000,00
Fejlesztési feladatok - Tanácsadói napi díj 450 fejlesztői napra	132 000,00 Ft	450	59 400 000,00
Ajánlati ár (nettó Ft) (ezt kell a Felolvasólapon feltüntetni):			93 960 000,00

Kelt: Budapest, 2020 augusztus hó 10. nap

Ajánlattevő / közös ajánlattevőket képviselő tag cégszerű aláírása

[Faint, illegible signature or stamp]

Átadás- Átvételi eljárásához 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 felélelezett 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 Konceptióterv 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.

Megrendelő belső irányelvei, szabályzatai

Az FV ZRt.-nél rendszeresített biztonsági és üzemeltetői 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 eredményezhet.

1. A felhasználók csak a szükséges, és minimálisan elégséges jogosultságokkal rendelkezhetnek (futtathatják a programjaikat).
2. **A társaság informatikai hálózatához tilos csatlakoztatni „idegen eszközt”!**
A fejlesztés, tesztelés időszakára sem csatlakoztatható külső szoftvert tartalmazó eszköz, berendezés, számítógép az FV Zrt. hálózatához.
3. **Szerveren futó program csak szerviz üzemmódban működhet „System”-ként futtatva.** (Különösen indokolt esetben AD felhasználó is lehet, melynek nincs interaktív logon lehetősége, valamint minimalizált jogokkal rendelkezik).
Az üzemeltetési és az adatgazdai funkcióknak szétválaszthatóaknak kell lenni.
Az esetlegesen szükséges szervizindítás, leállítás applettel, vagy speciális alkalmazással oldható meg a felhasználó nevében.
4. Az alkalmazásnak önmagát kell menedzselnie a rendelkezésre álló erőforrásokat figyelembe véve, külön operátori beavatkozás nélkül (TEMP, log stb erőforrás).
Az alkalmazás log fájljainak darab, vagy elfoglalt tárhely korlátokkal kell automatizáltan rendelkezni (paraméterezhetően).
5. **A „.log” fájl formátumának vagy szabványos, vagy rögzített struktúrájának kell lenni.**
Ajánlott a „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 szükségesesen minimális és elégséges jogok lesznek engedélyezve.
8. **A fejlesztett programnak minden lehetséges módon ellenőrizni kell a bejövő és kimenő adatok minőségét** (szerencsés esetben ez nem csak szintaktikai, hanem szemantikai ellenőrzés is). Nem elfogadható az a program, amely adat hiány, hibás érték, vagy egyéb adattal összefüggő ok miatt nem jelez az üzemeltetőjének, s így egy rendszer részeként ellehetetleníti a saját, vagy más gyártó által készített szolgáltatások (a társaság informatikai rendszereinek) működését.
9. **A használt jelszónak erősnek kell lennie!** Tartalmaznia kell kis és nagybetűt, valamint számot vagy speciális karaktert. A jelszó nem lehet rövidebb, mint 6 karakter. A rendszerben használt jelszavakat dokumentáltan kell átadni és tárolni, valamint a rendszert fel kell készíteni szükség szerinti jelszóváltásra.

- A rendszereinkbe a bejelentkezés csoporttagság és érvényes bejelentkezéssel szabályozott.
10. **Adatmozgatás, adatszolgáltatás esetében adatátvitel, csak a társaság felé történhet! Adatbázist elvinni tilos a társaságtól!**
Amennyiben ez elkerülhetetlen – a szenzitív mezőtartalmakat keverni, vagy cserélni kell! Ezt a mindenkor Informatikai Biztonsági Felügyelőnek (vagy helyettesének) jóvá kell hagynia!
 11. **A %SystemDrive%-re (c:\) nincs írási joga a felhasználónak.** Helyette ajánlott a munkavégzésre a %TEMP% könyvtár használata, amely a környezeti változóban bármely gépen megtalálható. **A felhasználó csak a registry HKEY_CURRENT_USER ágát írhatja.**
 12. Kiemelt felhasználói és rendszergazdai jogot nem kaphat egyetlen felhasználó sem!
 13. Az SQL szerveret használó alkalmazásnak védelmet kell 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 arcuati 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.

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, 8. számú melléklet szerinti telephelyei, illetve távoli eléréssel a Szolgáltató telephelyei.
- A Megrendelő biztosítja a szerződés teljesítéséhez szükséges SAP rendszerekhez a hozzáférést megfelelő jogosultságokkal, a fent felsorolt rendszerekhez, szerverekhez biztonságos távoli elérést (VPN).

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 megkezd a munkát.	Hibakategóriák*: 0, 1 a bejelentést követő 2 munkanapon belül; Hibakategóriák*: 2, 3 : a bejelentést követő 5 napon belül;	Szolgáltató	
Tesztelésre átadás		Tesztelés megkezdése	Tesztelés megkezdése az átadást követő 3 munkanapon belül.	Megrendelő	

* - ld. 3. 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 munkanap 8:00-17:00 között.	Szolgáltató	Jkv.

Címzett:	Feladó:
Vállalat:	Osztály:
Fax:	Ügyintéző:
Telefon/ E-mail:	Dátum:
Tárgy: Egyedi megrendelés	Tel:
Lapok száma:	Fax:
SAP	Help Desk

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 a(z) között 2020.-én létrejött „ELO Professional iktató- és dokumentumkezelő és OpenText Livelink rendszer karbantartása, üzemeltetése, kapcsolódó SAP fejlesztések biztosítása” tárgyú keretszerződésre (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 Szolgáltató közbeszerzési eljárásban tett ajánlata szerint (keretszerződés 9.1 pontja).

A fenti ár az ÁFA-t nem tartalmazza.

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

Fizetés: keretszerződés szerint.

Kérjük, hogy megrendelésünket az alábbi e-mailcímre igazolják vissza:

Kelt, Budapest,

Aláírás

Telephelyekkel kapcsolatos információk

Központi telephely:

Helyszín	Felhasználók száma
XIII. ker. Váci út 182.	110

Telephelyek:

Helyszín	Sávszélesség	Felhasználók száma
XXI. kerület, Nagy Duna sor 2.	100 MB/s	5
III. Kunigunda útja 60/B	30 MB/s	5

Egyéb feltételek:

K-38 (2019.09.17.)
6. számú melléklet

Környezetvédelmi előírások

Jelen „Környezetvédelmi előírások” a Fővárosi Vízművek Zrt. által megkötött, árubeszerzésre, szolgáltatás megrendelésre, építési beruházásra, illetve ingatlan-bérbéradásra irányuló szerződés, keretszerződés és a keretszerződés alapján létrejövő egyedi szerződés (a továbbiakban együttesen mint a „Szerződés”) teljesítése során irányadó, kötelező érvényű környezetvédelmi előírásokat tartalmaznak. A jelen kötelező érvényű előírások alkalmazásakor a „Partner” jelenti – szövegkörnyezettől függően – a Szerződésben megnevezett szállítót, vállalkozót, megbízottat, tervezőt vagy bérlőt. Amennyiben a jelen kötelező érvényű előírások és a Szerződés más feltétele egymástól eltér, a Szerződésben foglaltak az irányadók.

A Partner a Szerződés teljesítése során köteles a tevékenységére vonatkozó környezetvédelmi, természetvédelmi és vízbázisvédelmi jogszabályokat maradéktalanul megismerni, azokat betartani, illetve azokat alvállalkozóival és egyéb közreműködőivel betartatni. A Partner köteles a Fővárosi Vízművek Zrt. Vállalati politikát megismerni, munkája során az abban foglalt elveket követni.

A Partner köteles a munkavégzésével érintett ingatlan vízbázisvédelmi besorolását megismerni, tevékenységét az adott védőterületre vonatkozó előírások betartásával végezni.

A Partner köteles a környezetre és ivóvízbázisra kockázatot jelentő tevékenységeit feltárni, a káros hatások bekövetkezését megelőzni.

A Partner és alvállalkozója a tevékenységük során keletkezett hulladékok tekintetében termelőnek minősülnek.

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

A Partnernek a hulladékok gyűjtésére saját munkahelyi gyűjtődényzetről kell gondoskodnia. A Partner saját vagy alvállalkozója tevékenysége során keletkező minden hulladékról adatot szolgáltat a Fővárosi Vízművek Zrt. részére. Az adatszolgáltatás tartalmazza a keletkezett hulladékokat hulladék azonosító kódok szerint, a keletkezett mennyiséget hulladék fajtként, valamint a hulladékok kezelésének kódját. A Partner köteles a tevékenysége során keletkező hulladék elszállítását vagy elszállítását követő szabályos kezelést, vagy érvényes hatósági engedéllyel rendelkező kezelőnek történő átadást igazoló dokumentumok, mérlegjegyek, egyéb bizonylatok másolatát legkésőbb a számla benyújtásával egy időben a Fővárosi Vízművek Zrt. részére átadni.

A Partner hulladékszállításról, -kezelésről szóló számlát csak az igazoló dokumentumokkal együtt nyújthat be a Fővárosi Vízművek Zrt.-nek.

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

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

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

A Partner köteles mindent elkövetni a zaj- és rezgés hatások csökkentése érdekében, illetve szükség esetén ideiglenes határérték túllépi engedélyt beszerezni.

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

A Partnernek a munka során az árvízi adottságokat figyelembe kell venni.

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

A Partner feladata az eredeti környezeti állapot, illetve növényzet helyreállítása.

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

A Partner a munkavégzés során köteles minden környezetet érintő rendkívüli körülményről és káreseményről a Fővárosi Vízművek Zrt. Környezetvédelmi csoportját értesíteni (Környezetvedelem@vizmuvek.hu, Tel: 435-3951, 435-3961, 435-3992, 435-3738, fax: 435-3949). A Partner, előzetes egyeztetés alapján köteles a Fővárosi Vízművek Zrt. Környezetvédelmi csoportjának munkatársait környezetvédelmi ellenőrzés céljából tevékenységi területén fogadni, velük együttműködni.

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



Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi előírások

Jelen „Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi előírások” a Fővárosi Vízművek Zrt. által megkötött, árubeszerzésre, szolgáltatás megrendelésre, építési beruházásra, illetve ingatlan-bérbeadásra irányuló szerződés, keretszerződés és a keretszerződés alapján létrejövő egyedi szerződés (a továbbiakban együttesen mint a „Szerződés”) teljesítése során irányadó, kötelező érvényű munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi előírásokat tartalmaznak. A jelen kötelező érvényű előírások alkalmazásakor a „Partner” jelenti – szöveggörnyeztetől függően – a Szerződésben megnevezett szállítót, vállalkozót, megbízottat, tervezőt vagy bérlet. Amennyiben a jelen kötelező érvényű előírások és a Szerződésben más feltétele egymástól eltér, a Szerződésben foglaltak az irányadók.

1. Általános rendelkezések. A Partner a Szerződés teljesítése során köteles a tevékenységére vonatkozó hatályos, munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi jogszabályokat és a Magyar Szabványügyi Testület által kiadott hatályos szabványokat (vagy a szabvánnyal meg egyező biztonsági szintet) megvalósítani, technológiai leírásokat, egyéb kezelési utasításokat maradéktalanul megismerni, azokat betartani illetve azokat alvállalkozóival és egyéb közreműködőivel betartatni. A Partner köteles a Fővárosi Vízművek Zrt. munkavédelmi és tűzvédelmi szabályzatát megismerni, munkája során az abban foglalt elveket követni.

2. Tervezés során irányadó előírások. Tervek készítése során a Partner köteles figyelembe venni a tárgy munkával kapcsolatos, munkavédelmet, munkaegészségügyet és tűzvédelmet érintő hatályos jogszabályi előírásokat, a Tűzvédelmi Műszaki Irányelveket, illetve alírásként a Magyar Szabványügyi Testület által kiadott hatályos szabványokat.

A Partner a Szerződés aláírásával kijelenti, hogy az előzőekben meghatározott előírásokat maradéktalanul betartja és betartatja. A Partner a Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. a szükséges információkat megadta részére és tájékoztatta a tárgya munkával kapcsolatban az összes, tervezési munkákat érintő, helyspecifikus, munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi kockázatot jelentő körülményről.

A Partner köteles fentieket és az ártalmak, veszélyek ellen való védekezés módját, továbbá a jogszabályokban meghatározott egyéb tartalmi követelményeket a Biztonsági és Egészségvédelmi Tervben és a Kiviteli terv Tűzvédelmi tervezésében, feltüntetni.

A Partner az építmények építészeti-műszaki tervezése során saját költségén köteles elkészíteni (ékesíttetni) a 4/2002. (II.20.) SzC/M-EÜM rendelemben meghatározottak szerinti Biztonsági és Egészségvédelmi Tervet.

3. Kivitelezés során irányadó előírások. Több, különböző munkáltató által foglalkoztatott munkavállaló egyidejű tevékenysége esetén a Szerződés mellékletében a Partner és a Fővárosi Vízművek Zrt. közösen határozzák meg a munkák koordinálásáért felelős munkáltatót. Ezt minden esetben a Partnernek kell kezdeményeznie.

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

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

A Partner a kivitelezési munkákra vonatkozóan érvényes kockázatelemzést köteles készíteni és az abban foglaltakat köteles az érintettek tudomására hozni.

Az építési kivitelezések során a Partner köteles a hatályos jogszabályokban előírt esetekben az építési naplót folyamatosan vezetni és keres esetén abba betekintést engedni a Fővárosi Vízművek Zrt. képviselője számára.

Azokban a létesítményekben, helyiségekben, melyeket a Fővárosi Vízművek Zrt. hatályos belső szabályozása szerint beszállási engedély-köteles térnek minősít, bármilyen tevékenység csak a vonatkozó előírások szerint kiadott beszállási engedély birtokában végezhető. Ezen létesítményekben, helyiségekben csak beszállási engedély birtokában szabad belépni, munkát végezni. A Partner a Szerződés aláírásával elismeri, hogy ilyen helyszínen végzett tevékenység esetén a fenti vezérigazgatói utasítás vonatkozó rendelkezéseit a Fővárosi Vízművek Zrt. vele ismertetette.

Azoknál a munkatevékenységeknél, amelyek tűzveszélyt jelentenek, alkalmatlan tűzveszélyes tevékenység végzésére szóló engedélyt kell kiadni a Partnernek, melyet a Fővárosi Vízművek Zrt. képviselőjére jogosult munkabizállyal ki kelésgéztetnie a helyi követelményekkel, illetve ellen kell vele egyeztetni.

Azokban a létesítményekben, létesítmény részeken, amelyek robbanásveszélyes zónába vannak sorolva, csak a vonatkozó előírásoknak megfelelő, gyújtóforrást nem jelentő szerszámokkal, eszközökkel és öltözékben végezhető munkát, továbbá betartja a vonatkozó Robbanásvédelmi dokumentációban meghatározott követelményeket. A Partner a Szerződés aláírásával elismeri, hogy ilyen helyszínen végzett tevékenység esetén a fenti Robbanásvédelmi dokumentáció vonatkozó rendelkezéseit a Fővárosi Vízművek Zrt. vele ismertetette.

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

Minden egyéb munkaterületen, csak a Fővárosi Vízművek Zrt. engedélyével, illetve ha szükséges (klórozók, nagyfeszültségű kapcsolókérek, robbanásveszélyes terek), a Fővárosi Vízművek Zrt. által biztosított kísérő folyamatosan jelenlétében lehet bármilyen munkavégzést folytatni.

A Partner csak olyan gépet, berendezést, egyéni védőeszközt, vagy anyagot használhat fel, amelyek a jogszabályi előírásoknak megfelelő dokumentációval rendelkeznek (gépkönyv, kezelési-használati utasítás, megfelelőségi tanúsítvány, üzembe-helyezési engedély, biztonsági adatlap, tárcskönyv, stb.), az eszközök, anyagok, azok csomagolása ép, sérülésmentes, és nem okoznak közvetlen balesetet, vagy tűzveszélyt. A Partner ezeknek a dokumentációknak a tartalmát az eszközöket, anyagokat használatukkal igazolható módon köteles ismertetni.

A Partner köteles az elsősegély-nyújtási, tisztálkodási, öltözködési, pihenési-melegetési, etkezési, dohányzási lehetőségek biztosításáról gondoskodni, és arról megfelelő tájékoztatást adni.

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

A Fővárosi Vízművek Zrt. a kivitelezés során jogosult munkavédelmi és tűzvédelmi szemlélt, bejárást tartani, és jogosult kérni, hogy ennek tényét és eredményét a Partner az építési naplóban rögzítse. A Partner köteles ebben közreműködni.

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

A hely-specifikus munkavédelmi- és tűzvédelmi oktatás megtartásához a Partner képviselőjét a Fővárosi Vízművek Zrt. képviselője ellátja a szükséges vonatkozó dokumentációkkal, illetve információkkal. Ennek tényét a szervezeti egység munkavédelmi oktatási, illetve Tűzvédelmi oktatási nyilvántartása c. naplójában dokumentálják. A Partner képviselője köteles az oktatás során elhangzottakat dokumentáltan megismertetni a munkavégzésben általa résztvevőkkel.

4. Ingatlan (ingatlanrész) bérlete során irányadó előírások. Bármilyen, a bérlet terület tűzvédelmi helyzetére kiható változtatási, vagy munkavégzési igény, vagy az eredeti rendeltetéstől eltérő rendeltetésre való használat, tevékenység végzésének terve esetén arról köteles írásban tájékoztatni a Fővárosi Vízművek Zrt. ingatlanigazgatási osztályának illetékes kapcsolattartóját, és a Biztonsági osztályt annak megvalósulása előtt, és köteles figyelembe venni azok észrevételeit vagy tiltását.

A bérlet ingatlanok, ingatlanrészek munka- és tűzvédelmi megfelelőségét a bérletnek kell biztosítani, kivéve, ha a Szerződés ettől eltérően rendelkezik.

5. Minden idegen gazdálkodó szervezet által végzett tevékenység esetén irányadó előírások. A Szerződésben vállalt munka elvégzésével összefüggésben bekövetkező tűz- vagy munkabaleset tényét a Partner köteles telefonon és email útján haladéktalanul jelenteni a Fővárosi Vízművek Zrt. Védelmi diszpécsernek (Tel: 06-30-370-0635; ubo. vedelem@vizmuvek.hu).

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

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

A kísérő utasításait minden esetben figyelembe kell venni, csak az általa engedélyezett, a Fővárosi Vízművek Zrt. tulajdonát képező, vagy kezelésében lévő berendezéseket, eszközöket, anyagokat lehet érinteni, használni, kezelni.



Etikai normák a Fővárosi Vízművek Zrt. szerződött partnerei részére

Jelen „Etikai normák a Fővárosi Vízművek Zrt. szerződött partnerei részére” a Fővárosi Vízművek Zrt. által megkötött, árubeszerzésre, szolgáltatás megrendelésre, építési beruházásra, illetve ingatlan-bérbéradásra irányuló szerződés, keretszerződés és a keretszerződés alapján létrejövő egyedi szerződés (a továbbiakban együttesen mint a „Szerződés”) teljesítése során Irányadó, kötelező érvényű etikai előírásokat tartalmaz. A jelen kötelező érvényű előírások alkalmazásakor a „Partner” jelenti – szöveggörnyezettől függően – a Szerződésben megnevezett szállítót, vállalkozót, megbízottat, tervezőt vagy bérletet. Amennyiben a jelen kötelező érvényű előírások és a Szerződés más feltétele egymástól eltér, a Szerződésben foglaltak az irányadók.

A Partner a Szerződés teljesítése során köteles a jelen kötelező érvényű előírásokban meghatározott etikai szabályokat betartani, illetve azokat alvállalkozóival és egyéb közreműködőivel betartatni.

A Partner köteles a Fővárosi Vízművek Zrt. vízellátással, illetve szennyvízelvezetéssel és -tisztítással kapcsolatos stratégiai elképzeléseit, céljait szem előtt tartva végezni munkáját – a tőle telhető maximális elkötelezettséggel és professzionalizmussal.

A Partner köteles a tevékenysége végzése során arra törekedni, hogy munkájával hozzájáruljon az ivóvízbiztonság, illetve a környezet védelmének megvalósításához, fenntartásához.

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

A Partner tudomásul veszi, hogy a fogyasztókkal közvetlen kapcsolatba kerülő Partner átértélesen a Fővárosi Vízművek Zrt.-t képviseli, ezért tevékenysége során ennek megfelelő magatartást köteles tanúsítani, így különösen:

- előítélet-mentesen viselkedni irányukba, s kerülje a kellemetlen, megalázó helyzeteket, a kioktató stílust velük szemben,
- a velük kapcsolatos napi ügyintézés a korrektség, szakszerű megalapozottság, gyorsaság jellemző,
- a velük való kommunikáció során az udvarias, informáló hangvétel, a hiteles tényadatok közlése elvárt,
- az ügyintézés során a tudomására jutott, a fogyasztókkal kapcsolatos információt bizalmasan kezeli, harmadik fél tudomására nem hozza.

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

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

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

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



Adatfeldolgozási tevékenység végzésére vonatkozó előírások

Jelen „Adatfeldolgozási tevékenység végzésére vonatkozó előírások” (a továbbiakban mint az „Előírások”) határozza meg a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársasággal mint megrendelővel, illetve megbízóval (a továbbiakban mint az „Adatkezelő”) vállalkozási, illetve megbízási szerződést (a továbbiakban mint a „Szerződés”) kötő vállalkozó, illetve megbízott (a továbbiakban mint az „Adatfeldolgozó”) számára a Szerződés teljesítésével összefüggésben Adatkezelő nevében végzett személyes adatok kezelésének és adatfeldolgozási tevékenység végzésének alapvető feltételeit, valamint az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között keletkező adatfeldolgozási jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket.

Az Előírások alapját a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban mint a „GDPR”), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban mint az „Infotv.”) képezik, melyek rendelkezései Adatkezelő javára végzett valamennyi adatfeldolgozási tevékenység kapcsán minden esetben irányadók.

1. Az adatkezelés céljának meghatározása. Adatfeldolgozó a személyes adatokat saját céljára nem használja fel, azokat a jelen mellékletben foglaltak szerint és a Szerződésben foglaltak teljesítéséhez szükséges mértékben kezeli.

Adatkezelő azon személyes adatok kezelése tekintetében, amelyeket Adatfeldolgozó részére továbbít, megfelelő joggal rendelkezik, és azokat a Szerződésben meghatározottak teljesülése érdekében jogosult Adatfeldolgozó részére kiadni. Adatkezelő, amennyiben hozzájárulás alapján kezelt személyes adatokat továbbít Adatfeldolgozó részére, úgy az érintetteket megfelelő módon tájékoztatta az adatfeldolgozás tényéről, illetve az Adatfeldolgozó személyéről.

2. Jogok és kötelezettségek. Adatfeldolgozó a személyes adatokat a Szerződés teljesítése érdekében, Adatkezelő utasításai szerint kezeli, kivéve, ha az adatkezelést jogszabály írja elő. Adatfeldolgozó az adatok kezelése céljából nem jogosult további harmadik személyeket, illetve egyéb adatfeldolgozót igénybe venni, kivéve, ha ehhez Adatkezelő írásban előzetesen hozzájárult.

Adatfeldolgozó szavatolja, hogy a jogszabályokban rögzített kötelezettségeket – különösképp a GDPR 28. cikkében megfogalmazott rendelkezéseket - a Szerződés tartalma alatt maradéktalanul betartja.

Adatfeldolgozó továbbá szavatolja, hogy adatkezelési tevékenysége a jogszabályokban foglalt követelményeknek maradéktalanul megfelel, és vállalja, hogy az érintettek jogainak és szabadságainak védelmét biztosítja, megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket végrehajtja. Adatfeldolgozó kijelenti, hogy olyan intézkedéseket alkalmaz, melyekkel az adatkezelési tevékenysége jellegét, hatókörét, körülményeit és céljait és az érintettek adatainak védelméhez fűződő jogát, a megvalósítható intézkedések költségeit is figyelembe véve, megfelelően biztosítható az adatok jogosulatlan vagy véletlen szerű nyilvánosságra hozása, megsemmisítése, megváltoztatása, terjesztése, vagy az ezekhez történő fizikai vagy logikai hozzáférés védelme.

Adatkezelőt és Adatfeldolgozót a személyes adatokra vonatkozóan titoktartási kötelezettség terheli. Adatfeldolgozó köteles megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Adatfeldolgozó az általa Adatkezelő nevében kezelt személyes adatokat a Szerződés teljesítése érdekében, az abból származó igény elévüléséig jogosult kezelni. Ezt követően Adatkezelő döntése alapján Adatfeldolgozó köteles a személyes adatokat törölni vagy visszajuttatni Adatkezelő részére. Adatfeldolgozó az Adatkezelő részére kezelt személyes adatokat tartalmazó iratokról, dokumentumokról másolatot, kivonatot kizárólag Adatkezelő előzetese engedélye alapján készít. Az engedély alapján kezelt másolatot vagy kivonatot Adatkezelő kérésére Adatfeldolgozó törölni köteles, kivéve, ha uniós vagy magyar jogszabály a személyes adatok tárolását írja elő részére.

Adatfeldolgozó szavatolja, hogy Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségének teljesítéséhez szükséges, továbbá minden olyan információt is köteles Adatkezelő rendelkezésére bocsátani, amely lehetővé teszi és elősegíti Adatkezelő által vagy általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat.

3. Felelősség. Adatfeldolgozó a Szerződés tartalmával összefüggésben Adatkezelő részére végzett személyes adatok kezelése keretében felelős a személyes adatokon végzett műveletek jogszerűségéért.

Adatfeldolgozó felelősséggel tartozik az adatkezelési tevékenysége által okozott károkért, különösen, ha nem tartotta be a jogszabályban meghatározott kötelezettségeit, vagy ha Adatkezelő utasításait figyelmen kívül hagyva, vagy azokkal ellentétesen járt el.

Adatfeldolgozó vállalja, hogy megérti minden olyan kárt, valamint ezzel összefüggésben felmerült költséget vagy egyéb díjigényt, amely Adatkezelőt Adatfeldolgozó jelen mellékletben meghatározott kötelezettségeinek elmulasztásából vagy azok megszegéséből éri, ide értve minden hatósági, eljárási és ügyvédi költséget is.

4. Műszaki és szervezeti biztonsági intézkedések. Adatfeldolgozó köteles a jelen melléklet szerinti kötelezettségeit és intézkedéseit a teljes elvárható szakértelemmel, odafigyeléssel és gondossággal teljesíteni.

Adatfeldolgozó megfelelő műszaki és szervezeti biztonsági és intézkedéseket köteles alkalmazni a személyes adatok bármely illetéktelen vagy jogellenes feldolgozásából, elvesztéséből, megsemmisüléséből, sérüléséből, megváltoztatásából vagy nyilvánosságra kerüléséből származó esetleges károk megelőzése érdekében, figyelemmel a megóvandó személyes adatok jellegére is. Adatfeldolgozó köteles dokumentálni az adatvédelmi követelmények teljesítése érdekében általa alkalmazott műszaki biztonsági és szervezeti biztonsági intézkedéseket. A dokumentációt igény esetén Adatkezelő rendelkezésére kell bocsátani.

Amennyiben Adatfeldolgozó tudomást szerez arról, hogy akár a saját, akár valamely jóváhagyott adatfeldolgozójának / alvállalkozójának szervezete nem felel meg a jelen mellékletben foglalt biztonsági intézkedéseknek, az adott meg nem felelést az adatvédelmi incidensek vonatkozásában rögzített eljárás szerint köteles bejelenteni Adatkezelőnek.

5. Biztonsági audit, tesztelés és ellenőrzés. Adatkezelő a biztonsággal kapcsolatban auditokat, tesztelést és ellenőrzéseket hajthat végre, amelyekhez Adatfeldolgozó köteles megadni az indokolt segítséget és az audit célja szerinti végeredményt alátámasztó dokumentációt.

Adatkezelő egy vagy több általa kiválasztott harmadik felet bízhat meg azzal, hogy Adatkezelő számára segítséget nyújtson a biztonsággal kapcsolatos auditok, tesztelés és ellenőrzések végrehajtásában, vagy azokat Adatkezelő nevében végrehajtsa.

Az egyértelműség kedvéért, az ilyen biztonsági auditoknak, tesztelésnek és ellenőrzéseknek az olyan területekre, rendszerekre és infrastruktúrára kell korlátozódniuk, amelyek potenciálisan befolyásolhatják Adatkezelő biztonságát, a személyes adatokat vagy Adatfeldolgozó képességét jelen melléklet szerinti kötelezettségei teljesítésére. Az ilyen biztonsági auditok, tesztek és ellenőrzések 12 hónonta egy alkalommal végezhetők, kivéve, ha a megelőző 12 hónapban végrehajtott biztonsági audit, tesztelés vagy ellenőrzés olyan súlyos megállapításokat eredményezett (pl. műszaki vagy szervezeti jellegű súlyos gyengeségek, biztonsági rések vagy hiányosságok), amelyek ésszerűen indokoltá teszik az utóellenőrzés

vagy kiterjesztett terjedelmű audit végrehajtását, példálózó jelleggel, nem kizárólagosan:

(a) Adatkezelőt, a személyes adatokat vagy Adatfeldolgozó jelen melléklet szerinti kötelezettségei teljesítésével kapcsolatos képességét lényegesen érintő súlyos biztonsági esemény (pl. adatvédelmi incidens) következett be, vagy megalapozottan várható, ami ésszerűen indokolta teszi a kapcsolódó technológiai és szervezeti hatókör auditálását;

(b) Adatkezelő és Adatfeldolgozó által közösen megállapított biztonsági és adatvédelmi szabályzatok megsértésére került sor, vagy ez megalapozottan várható, ami ésszerűen indokolta teszi a kapcsolódó technológiai és szervezeti hatókör auditálását.

Adatkezelő köteles legkevesebb két héttel korábban értesíteni Adatfeldolgozót az ilyen auditokról, tesztelésről és ellenőrzésekről, kivéve, ha ez hátrányosan befolyásolja a kérdéses biztonsági audit, tesztelés és/vagy ellenőrzés célját vagy kimenetelét. Ettől függetlenül az előzetes értesítést minden esetben, legkevesebb 24 órával korábban biztosítani kell.

Adatfeldolgozó nem mentesül a felelősség alól, amennyiben Adatkezelő által végzendő audit nem kerül megindításra.

6. Fizikai és környezeti biztonság. Adatfeldolgozó a személyes adatok őrzése céljából alkalmazott fizikai biztonság biztosítása érdekében köteles az ügyviteli gyakorlatba ültetett és bevezetett szabályzattal vagy szabályzatokkal rendelkezni, amit Adatkezelő felhívására és ésszerű értesítése mellett dokumentáltan igazolnia kell.

A személyes adatok megvédésének és őrzésének biztosítása érdekében minden területen, ahol Adatfeldolgozó olyan feladatokat végez Adatkezelő részére, amelyek potenciálisan kihathatnak Adatkezelő személyes adataira, kötelezően biztosítani kell a fizikai biztonsági szabályzatnak vagy szabályzatoknak megfelelően.

Adatfeldolgozó köteles biztosítani, hogy Adatfeldolgozó fizikai biztonsági szabályait minden területen alkalmazzzák, ahol Adatfeldolgozó Adatkezelő részére végez feladatokat, oly módon, hogy az így elért fizikai védettség folyamatosan - a mindenkor technológiai fejlődés követve - is biztosítva legyen.

Adatfeldolgozó megfelelő és időszeri biztonsági intézkedések alkalmazásával köteles kellő szintű biztonságot fenntartani a Szerződés teljes időszaka alatt fenntartani az összes olyan végfelhasználói berendezés, szerver, hálózat, digitális adathordozó és mobil eszköz vonatkozásában, amelyet Adatkezelőnek nyújtott szolgáltatás céljából használt.

Adatfeldolgozó a biztonság folyamatos érvényesítése érdekében köteles az alábbiakat biztosítani:

- az üzemeltetéssel kapcsolatos biztonsági részek kezelésére vonatkozó irányítási eljárásrendet kialakítani, azzal a céllal, hogy felderítse, és ezt követően kellő időben, biztonsági javítások alkalmazásával vagy a kockázat egyéb mérséklése révén megszüntesse vagy semlegesítse az összes ismert sebezhetőséget;
- hosszú távú alapú rosszindulatú programok elleni védelmet (anti-malware) telepíteni az összes felhasznált végpontra, amelyen a rosszindulatú program elleni védekezés releváns, ideértve az anti-malware szoftver folyamatos frissítési mechanizmusait is;
- hosszú távú alapú tűzfal megoldást telepíteni az összes felhasznált végpontra;
- módszeresen megerősíteni a rendszereit, hogy minimálisra szorítsa azok támadható felületét;
- mechanizmusokat alkalmazni a releváns adatok összes nodeszámítógépről történő központosított biztonsági mentése, valamint bármilyen központi tárhely biztonsági mentése érdekében;
- megoldásokat alkalmazni úgy az összes layer naplódadatainak (hálózati eszközökről az operációs rendszer útján és az adatbázisokból alkalmazásokkal történő), mint forgalmi (adatcsere) adatainak gyűjtésére és elemzésére a teljes infrastruktúrájából, valamint folyamatosan proaktívan figyelemmel kísérni az elemzési eredményeket azzal a céllal, hogy a gyanús vagy anomáliát jelentő megfigyeléseket kimutassa, azokra reagálni tudjon;
- biztonsági mechanizmusokat alkalmazni a hálózati forgalom megfigyelése tekintetében, hogy a rosszindulatú tevékenységeket és potenciális támadásokat felderítse és megakadályozza; és
- Adatkezelő felhívása és ésszerű előzetes értesítése esetén Adatkezelő rendelkezésére bocsátani Adatfeldolgozó által abból a célból bevezetett intézkedésekkel kapcsolatos információkat, hogy fellépjen a rosszindulatú programok Adatfeldolgozó környezetébe (környezeteibe) vagy olyan környezetekbe történő bevezetése ellen, amelyeket Adatkezelő rendszereinek vagy infrastruktúrájának távoli eléréséhez vesznek igénybe. Az adatokat kötelező védeni a használaton kívüli és elveszett eszközök

esetén, adott esetben, igény esetén titkosítási technológia használatával.

7. A feladatok elkülönítése. A személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos feladatok személyekhez rendelése során kötelezően érvényesíteni kell a feladatok szigorú elkülönítését.

A hozzáférési jogokat, jogosultságokat és tevékenységeket kezelő, kiosztó vagy felügyelő bármely rendszerben vagy mechanizmusban (műszaki vagy irányítási értelemben) a felelősségi és feladatkörök személyekhez rendelésének úgy kell történnie, hogy egyetlen személynek se legyen lehetősége a saját hozzáférési jogai, jogosultságai és tevékenységei kezelésére, kiosztására vagy felügyeletének befolyásolására, emellett magában a rendszerben is szükségesek olyan ellenőrzések és korlátozások, amelyek megakadályozzák ennek véletlenszerű vagy szándékos előfordulását. Adatkezelő adataihoz történő hozzáférés minimalisra szorítása érdekében a legkisebb körű hozzáférés és legkevesebb jogosultság elveit kell alkalmazni.

8. A hozzáférés ellenőrzése. Adatfeldolgozó hozzáférés-kezelési folyamata elegendő kell, hogy tegyen az alábbiaknak:

- A rendszerekhez és információkhoz kizárólag illetékes személyek azaz olyanok férhetnek hozzá, akik Adatkezelő részére végeznek munkát. Minden folyamatnak tényleges igényeken kell alapulnia.
- Adatfeldolgozó Adatkezelő felhívására és ésszerű előzetes értesítése esetén köteles Adatkezelő rendelkezésére bocsátani az Adatfeldolgozónál bevezetett hozzáférés-ellenőrzési mechanizmusokra és naplózással megvalósított nyomomonkövethetőségi eljárásrendekre vonatkozó információkat.
- Adatfeldolgozó Adatkezelő rendszereivel és személyes adataival munkát végző összes munkatársa hozzáférési jogának rendszeres felülvizsgálatára köteles.

9. Incidensek kezelése. Adatfeldolgozó kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben tudomására jut valamely, Adatkezelő által részére átadott személyes adatokkal kapcsolatos adatvédelmi incidens, arról Adatkezelőt kapcsolattartója útján indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 óra belül értesíti. Adatfeldolgozó indokolatlan késedelem nélkül köteles minden ésszerű lépést megtenni, és minden indokolt intézkedést bevezetni annak érdekében, hogy minimalizálja az adatvédelmi incidensek miatti negatív hatásokat.

Adatfeldolgozó az értesítésében, amennyiben ezen információk a 24 órás határidőn belül rendelkezésre állnak, információt ad Adatkezelő felé az alábbiakról:

- az incidens bekövetkezésének időpontja (kezdetje és vége) és a tudomásszerzés időpontja;
- az incidens körülményei, oka, és következményei;
- az incidens során érintettek személye és (becsült) száma, az érintett adatok köre, jellege és száma;
- az incidens súlyossága és az elhárítása érdekében tett vagy tervezett intézkedések.

Adatfeldolgozó köteles:

- Adatfeldolgozó tevékenysége körében esetlegesen előforduló adatvédelmi incidensekről a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő módon és tartalommal belső incidens nyilvántartást vezetni;
- Adatkezelő kérésére a belső incidens nyilvántartása másolatának Adatkezelő tekintetében releváns részét rendelkezésre bocsátani; továbbá
- Adatkezelő értesítését követően köteles a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság incidens nyilvántartásába az esetlegesen előforduló bejelentés-köteles adatvédelmi incidenseket bejelenteni.

Nyilatkozat ártó kód mentességről

Alulírott, (székhely: cégjegyzékszám:,
képviseli:), a mai napon a következő nyilatkozatot teszem.

Vállalkozó a szerződésben meghatározott eredménytermékeket átadás előtt ellenőrzésnek veti alá az olyan számítógépes vírusok és ártó kódok kiszűrése érdekében, amelyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, módosíthatják, törölhetik, károsíthatják vagy működésképtelenné tehetik a Megrendelő vagy egyéb felhasználók számítógépes rendszereit. Vállalkozó a szerződésben meghatározott termék végleges átadásának időpontjában szavatolja a szerződés tárgyát képező rendszer teljes ártó kód mentességét.

Budapest, 20

.....
cégszerű aláírás

Nyilatkozat az „FV ZRt.-nél betartandó biztonsági és üzemeltetői követelmények az IT rendszerek kapcsán” követelmények elfogadásáról

Alulírott, (székhely: cégjegyzékszám:,
képviseli:), a mai napon a következő nyilatkozatot teszem.

Vállalkozó a szerződésben meghatározott eredménytérnek átadás előtt az „FV ZRt.-nél betartandó biztonsági és üzemeltetői követelmények az IT rendszerek kapcsán” követelményrendszert megismerte az abban foglalt feltételeket maradéktalanul elfogadja.

Budapest, 20

.....
cégszerű aláírás

IBSZ 13. sz. melléklete: Titoktartási nyilatkozat – Partnerek számára

TITOKTARTÁSI NYILATKOZAT

Alulírott, (székhely: cégjegyzékszám: képviseli:), a mai napon a következő nyilatkozatot teszem.

A Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársasággal (székhely: 1134 Budapest, Váci út 23-27., cégjegyzékszám: 01-10-042451) – továbbiakban: Fővárosi Vízművek Zrt. – az folytatott együttműködés során Társaságunk a Fővárosi Vízművek Zrt. üzleti érdekkörébe tartozó, tevékenységéhez kapcsolódó adatok, információk, dokumentumok birtokába kerül.

Teljes körű jogi felelősségünk tudatában tudomásul vesszük, hogy az átadott bármilyen adatok, információk, dokumentumok (akár közvetlenül, akár közvetett úton jutott Társaságunk tudomására) a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXXVIII. törvény 3. § 33. pontjában definiált védendő adatnak¹ minősülnek.

Ennek megfelelően kifejezetten úgy nyilatkozunk, hogy a tudomásunkra jutott adatokat, információkat, dokumentumokat kizárólag a jelen nyilatkozatban meghatározott célra, a fent hivatkozott projekt keretében használjuk fel.

Továbbá tudomásul vesszük, hogy az adatokról, információkról, dokumentumokról bármely információ egészben, vagy részben harmadik személy tudomására kizárólag a Fővárosi Vízművek Zrt. képviseletére jogosult előzetes, írásbeli, kifejezett hozzájárulásával hozható.

Tudomásul vesszük, hogy a hivatkozott projekt bármely okból történő megszűnését követően a fenti célból folytatott tevékenységgel összefüggésben részünkre átadott valamennyi adatot, információt, dokumentumot, a Fővárosi Vízművek Zrt. részére haladéktalanul visszaszolgáltatjuk, vagy a Fővárosi Vízművek Zrt. írásbeli kérésére megsemmisítjük.

Tudomásul vesszük, hogy ezen adatokkal, információkkal, dokumentumokkal kapcsolatos, a jelen nyilatkozatban foglalt valamennyi kötelezettség minden munkavállalónkat, egyéb közreműködőnket időbeli korlátozás nélkül terhel.

Tudomásul vesszük, hogy jelen nyilatkozatba foglalt kötelezettség megszegése esetén a Fővárosi Vízművek Zrt. jogosult kártérítést követelni, ugyanígy kötelezettséget vállalunk arra, hogy ha a szerződésben vállalt tevékenység végzésében részt vevő bármely közreműködőnk, munkavállalónk a jelen nyilatkozatban foglalt kötelezettséget megszegi, azért teljes körű kártérítési felelősséggel tartozunk.

Kijelentjük és kötelezettséget vállalunk, hogy amennyiben a Fővárosi Vízművek Zrt. bármely védendő adata a jelen nyilatkozatban hivatkozott titoktartási kötelezettségünk megszegésével nyilvánosságra kerül, vagy azt más megismeri, minden ésszerű erőfeszítést megteszünk, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt.-vel együttműködve megakadályozzuk és megelőzzük az adat, információ, dokumentum felhasználását, terjesztését, eladását vagy bármilyen jellegű továbbítását. Tudomásul vesszük, hogy ezen kötelezettség teljesítése nem jelent mentesítést a jelen nyilatkozatban foglaltak megszegése miatt érvényesíthető egyéb jogkövetkezmények alól.

Kötelezettséget vállalunk arra, hogy a szerződésben vállalt tevékenység elvégzésében részt vevő közreműködőnket, munkavállalóinkat a jelen nyilatkozat tartalmáról tájékoztatjuk. Kötelezettséget vállalunk arra, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt.-vel kapcsolatos tevékenységet ellátó munkavállaló, közreműködő által a tevékenység megkezdését megelőzően aláírt, a jelen nyilatkozattal azonos tartalmú nyilatkozatot az érintett személy tevékenységének megkezdését megelőzően a Fővárosi Vízművek Zrt. rendelkezésére bocsátjuk. Tudomásul vesszük, hogy amennyiben az érintett személy tevékenységének megkezdését megelőzően a Fővárosi Vízművek Zrt. a jelen bekezdésben foglalt nyilatkozat bemutatását nem kéri, ez a Fővárosi Vízművek Zrt. részéről nem jelent lemondást ezen jogának későbbi érvényesítéséről, valamint nem eredményezi kötelezettségünk teljesítésének menthető elmulasztását.

¹ védendő adat: az üzemeltető által meghatározott üzleti titok és az üzem külső támadás elleni biztonságára vonatkozó lényeges adat

Tudomásul vesszük és elfogadjuk, hogy az adatok, információk és dokumentumok megismerését a Fővárosi Vízművek Zrt. mindenkor jogosult indokolás nélkül kizárólag a helyszíni betekintést lehetővé téve korlátozni. Elfogadjuk, hogy a helyszíni betekintés során – a Fővárosi Vízművek Zrt. erre irányuló, a betekintést megelőzően, vagy annak során tett tájékoztatása esetén – az adatrögzítést a Fővárosi Vízművek Zrt. indokolás nélkül jogosult kizárni, vagy korlátozni. Az adatrögzítés esetleges korlátozásának módjáról a Fővárosi Vízművek Zrt. az adott helyzet körülményeit mérlegelve jogosult a betekintést megelőzően, vagy annak során tájékoztatást nyújtani.

Kijelentjük, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. tájékoztatást nyújtott számunkra arra vonatkozóan, hogy a nemzetbiztonsági védelem alá eső szervek és létesítmények köréről szóló 1232/2009. (XII.30.) Korm. határozat hatálya alá tartozó, a központi államhatalmi és kormányzati tevékenység szempontjából fontos gazdálkodó szerv.

Kijelentjük és tudomásul vesszük, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. által működtetett rendszer, valamint a Társaság eszközei a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXXVIII. törvény végrehajtásáról szóló 234/2011. (XI.10.) Korm. rendelet 1. § 25. pontjában megjelölt kritikus infrastruktúrának² minősülnek. Mindene tekintettel kötelezettséget vállalunk arra, hogy a jelen nyilatkozatban foglalt kötelezettségeink ellátása során a kritikus infrastruktúra védelmének követelményeit mindenkor szem előtt tartva, a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban megfogalmazott követelményeket betartva járunk el.

Kijelentjük, hogy tudomásul bírnak arról, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. tevékenysége, az általa üzemeltetett rendszer a társadalom egésze szempontjából létfontosságúnak minősül. Minderre figyelemmel kötelezettséget vállalunk arra, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltakkal kapcsolatban a Fővárosi Vízművek Zrt. ezen kiemelt jellegére tekintettel járunk el. Kijelentjük és kötelezettséget vállalunk arra, hogy amennyiben a jelen nyilatkozat megírését követően jogszabály – így különösen, de nem kizárólagosan a létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről szóló 2012. évi CLXVI. törvény, vagy a törvény végrehajtásáról rendelkező 65/2013. (III.8.) Korm. rendelet – a Fővárosi Vízművek Zrt. vonatkozásában a jelen nyilatkozatban hivatkozott adattartalmat érintő kötelezettségeket, előírásokat fogalmaz meg, azokat maradéktalanul betartjuk, valamint azok betartását elősegítjük.

Tudomásuk vesszük és hozzájárulunk ahhoz, hogy a jelen nyilatkozatban foglalt jogok és kötelezettségek harmadik személyre nem ruházhatóak át.

Tudomásuk vesszük és hozzájárulunk ahhoz, hogy a jelen nyilatkozat visszavonására, felmondására, vagy hatályon kívül helyezésére egyoldalú nyilatkozattal nem vagyunk jogosultak.

Tudomásuk vesszük és hozzájárulunk ahhoz, hogy a jelen nyilatkozat kizárólag írásban, a felek cégszerű aláírásával módosítható.

Budapest, 20.....

.....

² kritikus infrastruktúra: Magyarországon található azon eszközök, rendszerek vagy ezek részei, amelyek elengedhetetlenek a létfontosságú társadalmi feladatok ellátásához, az egészségügyhöz, a biztonsághoz, az emberek gazdasági és szociális jólétéhez, valamint amelyek megzavarása vagy megsemmisítése, e feladatok folyamatos ellátásának hiánya miatt jelentős következményekkel járna.