

Szerződésszám:	SZE2024000635/000
----------------	-------------------

VÁLLALKOZÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött

- egyrészt a **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.; cégjegyzékszám: 01-10-042582; adószám: 10941362-2-44; rövidített elnevezés: BKM Nonprofit Zrt.), mint megrendelő (a továbbiakban együtt: „**Megrendelő**”)
- másrészt az **ALOHA Informatika Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1117 Budapest, Alíz utca 1. 7. em., cégjegyzékszám: 01-09-469442 ; adószám: 12147784-2-43), mint vállalkozó (a továbbiakban „**Vállalkozó**”),

(a Megrendelő és az Vállalkozó külön-külön „Fél”, együttesen „Felek”) között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételek szerint.

Jelen keretszerződés (továbbiakban: szerződés vagy keretszerződés) létrejöttének előzményei

1. Megrendelő, mint ajánlatkérő „**Auditkezelő alkalmazásüzemeltetés támogatás**” tárgyban a közbeszerzési törvény hatálya alá nem eső versenyeztetési eljárást (beszerzési eljárást) folytatott le, melynek eredményeképpen a Vállalkozóval, mint nyertes ajánlattevővel jelen szerződést (a továbbiakban: szerződés) köti meg.
2. Vállalkozó a beszerzési eljárás során megkapta Megrendelőtől az ajánlattételhez szükséges valamennyi információt és tájékoztatást a beszerzés tárgyát képező feladatra vonatkozóan, így különösen, de nem kizárólagosan az eljárást megindító felhívást és dokumentációt, továbbá az azok mellékletét képező műszaki tartalmat és mellékleteit. Vállalkozó a Megrendelőtől az ajánlatadást megelőzően kapott információk, dokumentumok, megrendelői előírások alapján készítette ajánlatát. Vállalkozó árajánlata a Szerződés 3. sz. mellékletét képezi.
3. A fentiek alapján Vállalkozó kijelenti, hogy a szerződés szerinti munkákat megfelelő mértékben megismerte, az arra adott ajánlata teljeskörű, tudomásul veszi, hogy a nem megfelelő felmérésből, vagy egyéb, mint például számítási hibából, avagy számítási eltérésből adódó többletmunkák miatt megtérítési igénnyel Megrendelővel szemben nem jogosult fellépni. Vállalkozó kijelenti azt is, hogy a munkák nem megfelelő ismeretére visszavezethető okok miatt Megrendelővel szemben semmilyen egyéb többletköveteléssel nem léphet fel, késedelmét ezzel nem indokolhatja.
4. Felek teljes megállapodását a szerződés, a beszerzési eljárás során az esetleges kiegészítő tájékoztatás-kérésre adott ajánlatkérői válaszok (amennyiben kiegészítő tájékoztatási igény felmerült), a beszerzési eljárást megindító felhívás és a további beszerzési dokumentumok, valamint a Vállalkozó nyertes ajánlata képezi - azok külön mellékletként történő csatolása hiányában is.
5. A fenti dokumentumok közötti, ugyanazon kérdésre vonatkozó bármely eltérés, ellentmondás, értelmezési nehézség esetén Felek az alábbi sorrendet tekintik irányadónak:
 1. beszerzési eljárást megindító felhívás és esetleges módosításai,
 2. beszerzési dokumentumok (beleértve - szintén sorrendben - a végleges műszaki leírást és a kiegészítő tájékoztatásokat),
 3. jelen szerződés,
 4. Vállalkozó ajánlata.

1. Kijelentések és szavatosságvállalások

1.1. A Vállalkozó kijelenti, hogy

- a) az Európai Unió valamely tagállamának, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely államnak a hatályos szabályai szerint alapított és működő vállalkozás, ellene nincs folyamatban és nem fenyeget csőd-, végrehajtási, felszámolási, vagy ezek bármelyikével egy tekintet alá eső olyan eljárás, amely a jelen szerződés teljesítését akadályozná,
- b) a jelen szerződés teljesítésére műszakilag, gazdaságilag- és pénzügyileg alkalmas, továbbá rendelkezik a szükséges hozzájárulásokkal, jogosultságokkal és engedélyekkel,
- c) szerepel a Nemzeti Adó- és Vámhivatal köztartozásmentes adózói adatbázisában, vagy a Megrendelő felhívására 3 napon belül átad egy 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást,
- d) a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül, egyben,
- e) kötelezettséget vállal arra, hogy az előbbiek szerinti alkalmasságát, illetve jogosultságát a jelen szerződés hatálya alatt fenntartja, továbbá tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő előtt megismerhetővé teszi,
- f) szavatol azért, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Megrendelő jelen szerződésen alapuló jogszerzését akadályozza, kizárja, korlátozza, feltételhez köti vagy követelést eredményezne,
- g) képviselőjében a jelen szerződést arra jogosult és kellően felhatalmazott személy(ek) írja(írják) alá.

1.2. A Megrendelő a jelen szerződés hatálya alatt bármikor jogosult a jelen pont szerinti feltételek fennállását – közvetlenül vagy megbízottjai útján – ellenőrizni, s amennyiben ezen ellenőrzés alapján azt állapítja meg, hogy a feltételek vagy azok egy része nem áll fenn, és ezen feltételeket vagy azok egy részét a Vállalkozó nem állítja helyre a Megrendelő írásbeli felszólítását követő 5 (öt) napon belül, úgy a Megrendelő jogosult az ellenszolgáltatás teljesítését visszatartani, vagy választása szerint a jelen szerződéstől elállni, vagy azt azonnali hatállyal felmondani [ide nem értve az a) pont szerinti csődeljárás esetét]. A Vállalkozó ilyen esetben köteles a Megrendelő kárait és költségeit megtéríteni.

2. A szerződés tárgya, hatálya, a teljesítésre vonatkozó általános rendelkezések

2.1. Vállalkozó jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal **auditkezelő szoftver alkalmazásüzemeltetés támogatására és eseti fejlesztés ellátására**, amely magában foglalja a szerződés kötelező és elválaszthatatlan részét képező műszaki leírásában (1. sz. melléklet) foglalt követelményeknek megfelelő és a műszaki leírásban részletezettek, valamint a Megrendelő eseti megrendeléseiben foglaltak szerinti szolgáltatások nyújtását.

A teljesítési helye: Vállalkozó online végezheti a szerződéses tevékenységeit. Megrendelőnek joga van helyszíni munkavégzést is kérni, ebben az esetben a helyszínre való kiszállás ideje része a feladat elvégzésére fordított munkaóra mennyiségének.

2.2. Jelen szerződés szerinti szolgáltatások ellátásának módja:

2.2.1. Megrendelő a support szolgáltatást jelen szerződéssel rendeli meg és Vállalkozó a support szolgáltatást jelen szerződés hatálybalépésétől kezdve folyamatosan köteles nyújtani, amibe beletartoznak a következő szolgáltatások:

- Támogatási szolgáltatás
- Rendelkezésre állás,

- Terméktámogatási szolgáltatás,
- Üzemeltetés és támogatás,
- Hibakezelés.

2.2.2. Megrendelő a fejlesztési szolgáltatásokat cégszerűen aláírt eseti megrendeléssel rendeli meg; a Megrendelő az eseti megrendelést a Vállalkozónak a jelen szerződésben megjelölt Vállalkozó-i kapcsolattartó részére e-mailen küldi meg. Amennyiben egy, adott eseti megrendelést nem fedezne a 2.3. pontban feltüntetett órakeret, úgy Vállalkozó haladéktalanul köteles Megrendelő figyelmét erre felhívni. A figyelemfelhívás elmaradása esetén Vállalkozó felelős a Megrendelővel szemben a felhívás elmaradásából eredő kárért. Eseti megrendelések leadására jelen szerződés időbeli hatályának a végéig van lehetőség, azonban az eseti megrendelés teljesítési határideje túlnyúlhat jelen keretszerződés időbeli hatályán. Az adott fejlesztési szolgáltatás teljesítési határidejét az adott eseti megrendelés tartalmazza.

2.3. Jelen szerződés mindkét Fél általi aláírást követően a későbbi aláírás időpontjában jön létre érvényesen és lép hatályba. Jelen szerződés időbeli hatálya **24 hónapra** szól. A 2.2.2. pont szerinti fejlesztésekre a Megrendelő számára 160 órás órakeret áll a rendelkezésére, amit jelen szerződés időbeli hatálya alatt jogosult felhasználni. Amennyiben a 160 órás órakeret kimerül, úgy jelen szerződés nem veszti hatályát. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő az órakeretet nem köteles kimeríteni. Vállalkozó vállalja, hogy az órakeret kimerítésének az elmaradása esetén semmiféle igényvel vagy követeléssel nem lép fel a Megrendelővel szemben. Az órakeretkimerülését a Felek együttesen kötelesek nyomon követni.

2.4. A teljesítési határidő változására vonatkozó rendelkezések: Felek a határidő módosulásban az alábbiakban állapodnak meg anélkül, hogy jelen szerződést közös megegyezéssel módosítani kellene:

- Amennyiben Vállalkozó jelen szerződés szerinti szolgáltatását határidőben nem teljesíti, azonban a késedelmét a Ptk. 6:142. § rendelkezései szerint kimenti, úgy a teljesítési határidő a kimentett késedelmének időtartamával meghosszabbodik.
- Amennyiben Vállalkozó jelen szerződés szerinti szolgáltatását határidőben nem teljesíti és a késedelmét a Ptk. 6:142. § rendelkezései szerint kimenteni nem tudja, úgy Megrendelő késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult. Amennyiben azonban ez a késedelem nem vezet a szerződés azonnali hatályú felmondásához vagy az attól való elálláshoz, úgy a teljesítési határidő a késedelem időtartamával meghosszabbodik.
- Amennyiben a Ptk. 6:156. § (2) bekezdésére tekintettel a Megrendelő késedelme okozza az Vállalkozó késedelmét, úgy a Vállalkozó teljesítési határideje a Megrendelő okozta Vállalkozói késedelem időtartamával meghosszabbodik.

3. A Felek jogai és kötelezettségei

3.1. Vállalkozó az általa végzett tevékenység szakszerűségéért és jogszabályoknak való megfelelésségéért teljes felelősséggel tartozik és köteles új és a Megrendelő számítástechnikai környezetével kompatibilis vagy a Megrendelő által használt számítástechnikai környezettel kompatibilis szolgáltatásokat nyújtani.

3.2. A Megrendelő és Vállalkozó köteles a jelen szerződésben foglaltak szerint együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni. Vállalkozó köteles a Megrendelőt a teljesítéssel kapcsolatban minden jelentős tényről és körülményről haladéktalanul tájékoztatni, amely a teljesítés eredményességét, határidőben való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. A tájékoztatás elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő károkért Vállalkozó felelősséggel tartozik és a tájékoztatás elmaradása vagy késedelmes teljesítése miatti késedelmes teljesítés esetén Vállalkozó késedelmi kötbér fizetésére köteles.

- 3.3. Alvállalkozó Vállalkozó jelen szerződésben vállalt feladatai teljesítésére közreműködőt (alvállalkozót) csak a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása esetén vehet igénybe. Amennyiben Vállalkozó jogosulatlanul vesz igénybe közreműködőt (alvállalkozót), akkor felel mindazon kárért is, amely a közreműködő (alvállalkozó) igénybevétele nélkül nem következett volna be. Amennyiben a szerződés teljesítése során alvállalkozó bevonása válik szükségessé, úgy az alvállalkozó(k)ban bekövetkező változás nem igényli a szerződés módosítását.
- 3.4. Vállalkozó szavatolja, hogy a jelen szerződés teljesítésére – a szerződés szerinti tartalommal és terjedelemben – jogosult és/vagy jogosított. Vállalkozó szavatolja továbbá, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, így különösen szellemi alkotásokra (szellemi tulajdonjogra) vonatkozó joga (pl. szerzői joga, szabadalma vagy védjegye), amely Megrendelőnek a jelen szerződésben meghatározott jogait vagy jogszerzését korlátozná, vagy megakadályozná, kizárná, feltételhez kötné vagy követelést eredményezne (jogszavatossági vállalás). Jelen pontban meghatározott felelősségvállalás Vállalkozót jelen szerződés megszűnését követően is terheli. Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén a Megrendelő - a kártérítési igényének fenntartása és a megghiúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett - a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani. Vállalkozó jogszavatossági kötelezettsége megszegése esetén minden szerzői jogi, szabadalmi és egyéb harmadik fél általi jogszerű követelés kielégítését magára vállalja. Vállalkozó továbbá köteles megtéríteni Megrendelő minden olyan kárát, amely őt Vállalkozó valóságnak nem megfelelő jogszavatossági nyilatkozata miatt éri.
- 3.5. A Vállalkozót nem illeti meg zálogjog a szerződés ellenértéke és a költségek biztosítására a Megrendelőnek azokon a vagyontárgyain, amelyek jelen szerződés következtében a birtokába kerültek.
- 3.6. Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik fél sem felelős, és a lehetetlenné válás oka a Megrendelő érdekkörében merült fel, de a Vállalkozó részéről olyan teljesítésre nem került sor, amellyel kapcsolatban a Megrendelő teljesítésigazolás aláírásával élt volna, úgy a Vállalkozót vállalkozói díj nem illeti meg.
- 3.7. Felek rögzítik, hogy a Megrendelőt megillető, a szerződésből fakadó egyes igények jellegüknél fogva (pl.: jóálláson, szavatossági helyálláson, kártérítési felelősségen alapuló kötelezettségek időtartama) a szerződés hatályán túlnyúlhatnak. Megrendelő részéről bármely, nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződésszegés következményeként megilletik.

4. A szerződésszerű teljesítés ellenértéke

4.1 Számlázás ütemezése: A számlázás ütemezésére a következőképpen alakul:

- 4.1.1. Vállalkozó a 2.2.1. pontban szereplő support szolgáltatások tekintetében **havi rendszerességgel utólag egy darab számlát nyújthat be** – tekintettel az általános forgalmi adóról szóló **2007. évi CXXVII. törvény (ÁFA törvény) 58. §-ára**, úgy, hogy tört hónap esetén a tört hónapot is kiszámlázhatja. Az elszámolási időszak a hónap első napjától a hónap utolsó napjáig tart. A support szolgáltatás havi díja: 76.000,-Ft + ÁFA / hónap.
- 4.1.2. Vállalkozó a 2.2.2. pontban szereplő fejlesztési szolgáltatások tekintetében a készre teljesített és teljesítésigazolt eseti megrendelésenként egy darab számlát nyújthat be – **tekintettel az ÁFA törvény 55. §-ára**. A fejlesztési szolgáltatás óradíja: 19.000,-Ft + ÁFA / óra.

4.2 A szerződés szerű teljesítés 4.1. pontban említett ellenértéke tartalmazza azokat a költségeket és kiadásokat, amelyek jelen szerződés / eseti megrendelés teljesítéséhez szükségesek, így különösen de nem kizárólagosan az esetleges, megrendelői szavatossági igény érvényesítésének a költségeit is.

A Vállalkozó **végleges árajánlatát a 3. sz. melléklet** tartalmazza. A Vállalkozó árai jelen szerződés hatálya alatt fixnek tekintendők, amelyeket a Vállalkozó nem emelheti.

Vállalkozó a számlát a 4.1.1.pontban foglaltakra tekintettel a tárgyhónapot követő 8 napon belül, 4.1.2. pont tekintetében pedig a teljesítést követő 8 napon belül köteles kiállítani és haladéktalanul megküldeni Megrendelő részére.

4.3 Az ÁFA mértékére és az adómegállapítás módjára az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján hatályos adójogszabályok az irányadók.

Vállalkozó jelen szerződés teljesítése során előleget nem kérhet és az előre fizetés sem megengedett.

Megrendelő kijelenti, hogy jelen szerződés ellenértékének kifizetése saját forrásból valósul meg.

4.4 A teljesítés tényét a teljesítésigazolás igazolja. Vállalkozó köteles a teljesítésigazolási lapon (2. sz. melléklet) feltüntetni a teljesítés tényleges időpontját, a beszerzési eljárás azonosító számát (B1232), a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a teljesítés igazolást Vállalkozó részéről aláíró olvasható, vagy nyomtatott formában kiírt nevét, valamint a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót és – eseti megrendelés esetén – az eseti megrendelés(ek) iktatószámát. Mindezek hiányában a Megrendelő a teljesítésigazolást nem írja alá és az esetlegesen megküldött számlát visszaküldi. A teljesítésigazolási lap mind a Megrendelő mind a Vállalkozó képviselői által aláírva minősül a érvényesnek.

A teljesítés igazolója az eseti megrendelésen kerül feltüntetésre. Amennyiben az eseti megrendelés nem jelöli meg a teljesítésigazolót, vagy amennyiben a szolgáltatás megrendelése nem eseti megrendelésen alapszik, úgy a Megrendelő mindenkori Alkalmazás üzemeltetési és fejlesztési osztályvezető, aki a szerződés aláírásakor:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- E-mail:

A számla kiállításának feltétele és alapja a Vállalkozó által hiánytalanul és megfelelően kitöltött és benyújtott teljesítésigazolási lap. A Vállalkozó tudomásul veszi továbbá, hogy számlát kizárólag a számlához mellékelte eredeti (nem másolati példány), a teljesítés jelen szerződésben megnevezett átvevője által aláírt, a fentieknek megfelelően kiállított 2. számú melléklet szerinti teljesítésigazolással együtt nyújthat be a Megrendelőnek. A számla benyújtása postai úton, vagy személyesen a Megrendelő Dokumentummenedzsment csoportjának (BKM Nonprofit Zrt.; 1519 Budapest, Pf. 454.) címezve történhet, míg elektronikus formában a számla az info@budapestikozmuvek.hu címre nyújtható be. Megrendelő abban az esetben fogadja be az elektronikus számlát, amennyiben az megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 168/A. § (1) bekezdésében és a 175. §-ában foglalt követelményeknek és a kibocsátó „.pdf” formátumban nyújtja be, vagy minősített elektronikus aláírással látja el.

Felek megállapodnak, hogy a számlák kiállítására és a számlák kiegyenlítése magyar forintban (HUF) történik.

Vállalkozó a számlán köteles feltüntetni: a leszállított és/vagy az ellátott feladatokat, havi díjas szolgáltatás esetén a teljesítés időszakát, az ÁFA törvény szerinti teljesítés

időpontját, a beszerzési eljárás azonosító számát (B1232), a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót és – eseti megrendelés esetén – az eseti megrendelés(ek) iktatószámát.

4.5 A Megrendelő a szabályszerűen kiállított számlát annak kézhezvételétől számított 30 napon belül Vállalkozó számláján megjelölt bankszámlájára átutalással egyenlíti ki a Polgári Törvénykönyv 6:130. § (1)-(2) bekezdésében foglalt szabályokra tekintettel.

4.6 A Megrendelőt a szabálytalan, nem az előbbieknél megfelelően kiállított számlával szemben sem elfogadási, sem kifogásolási kötelezettség nem terheli és ennek elmaradása sem tekinthető a számla hallgatólagos elfogadásának a Megrendelő részéről. Amennyiben a számlát nem a jelen szerződésben foglaltak figyelembevételével küldik meg, a nem szabályszerűen kiállított számla kiegyenlítés nélküli visszaküldését vonhatja maga után. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig Megrendelő nem esik késedelembe. A fizetési határidő csak a hibátlan, Megrendelő által befogadott számlákra vonatkozik.

5. Kötvételek, jótállás és kötelezettségviselés

5.1. Vállalkozó nem, vagy nem szerződésszerű teljesítése esetén – ha olyan okból, amelyért Vállalkozó felelős, megszegi a szerződést – a Megrendelő által érvényesíthető kötbérek az alábbiak. Vállalkozó mentesül a kötbérfizetési felelősség alól, ha szerződésszegését kimenti.

5.2. A kötbér alapja az adott kötbérfajtánál kerül meghatározásra az alábbiak szerint.

5.3. Késedelmi kötbér:

5.3.1. Amennyiben a Vállalkozó a 2.2.1. pontban foglalt feladatát késedelmesen teljesíti, úgy a késedelmi kötbér a 2.2.1. pont szerinti support szolgáltatás jelen szerződés teljes időbeli hatályára vetített nettó ellenértékének az 1%-a minden egyes késedelmes teljesítéssel érintett naptári nap után, míg maximális mértéke 10 % 10 naptári nap után. Megrendelő jogosult jelen szerződéstől érdekmúlás bizonyítása nélkül is elállni vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a jelen, 5.3.1. pont szerinti késedelem eléri a maximális értéket.

5.3.2. Amennyiben a Vállalkozó a műszaki leírásban foglalt határidőkkel kapcsolatban – így különösen a hibaelhárítási határidőkkel kapcsolatban – késedelmesen teljesít, úgy a késedelmi kötbér mértéke a 4.1.1. pontban feltüntetett, késedelmes teljesítéssel érintett hónapra eső teljes nettó ellenérték 1%-a minden egyes késedelmes teljesítéssel érintett munkanap után, míg maximális mértéke 10% 10 munkanap után. Megrendelő jogosult jelen szerződéstől érdekmúlás bizonyítása nélkül is elállni vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a jelen, 5.3.2. pont szerinti késedelem egy hónap alatt kétszer alkalommal eléri a maximális mértéket.

5.3.3. Amennyiben a Vállalkozó az eseti megrendelésben foglalt teljesítési határidőkkel kapcsolatban késedelembe esik, késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér alapja a késedelemmel érintett eseti megrendelés teljes nettó ellenértéke, míg a mértéke minden egyes késedelmes munkanap után ezen kötbéralap 1 %-a, maximális mértéke pedig 10 munkanap után 10 %. Megrendelő jogosult jelen szerződéstől érdekmúlás bizonyítása nélkül is elállni vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben jelen szerződés időbeli hatálya alatt 2 eseti megrendelés késedelme eléri a maximális értéket vagy 3 eseti megrendelés késedelmes teljesítése valósul meg úgy, hogy a késedelem nem éri el a maximális értéket.

5.4. Hibás teljesítési kötbér: Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a hibás teljesítési kötbér érvényesítése mellett érvényesíthet szavatossági igényt. A hibás teljesítési kötbér alapja a hibás teljesítéssel érintett eseti megrendelés teljes nettó ellenértéke, míg a mértéke 10 %. Megrendelő jogosult jelen szerződéstől érdekmúlás bizonyítása nélkül is elállni vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben jelen szerződés időbeli hatálya alatt 3 eseti megrendelés hibás teljesítése miatt Megrendelő hibás teljesítési kötbért érvényesít.

5.5. Meghiúsulási kötbérek:

5.5.1. Szerződés megghiúsulása esetére kikötött megghiúsulási kötbér: Amennyiben a Megrendelő a Vállalkozó szerződésszegő magatartása miatti okból azonnali hatállyal felmond vagy a szerződéstől eláll, valamint, ha a szerződés teljesítése a Vállalkozó érdekkörében felmerült bármely, vagy olyan okból, amelyért felelős, megghiúsul, a Megrendelőt megghiúsulási kötbér címén jelen szerződés teljes nettó ellenértékének a megghiúsulással érintett része 20 %-ának megfelelő összeg illeti meg.

5.5.2. Eseti megrendelés megghiúsulása esetére kikötött megghiúsulási kötbér: Ha az eseti megrendelés olyan okból, amelyért a Vállalkozó felelős, megghiúsul, úgy Megrendelőt az eseti megrendelés megghiúsulásáért kötbér illeti, ami az eseti megrendelés teljes nettó ellenértékének a 10 %-a. Amennyiben 3 eseti megrendelés megghiúsul, úgy Megrendelő jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül elállni.

5.6. Kötbérek közös szabályai:

- Vállalkozó köteles a Megrendelőnek a kötbért meghaladó kárát megtéríteni.
- A kötbér és az azon felüli kártérítés összegét a Megrendelő jogosult Vállalkozó számlájával szemben beszámítani. Amennyiben a tartozás összege a számla összegét meghaladja, úgy Vállalkozó a Megrendelő fizetési felszólításának vagy kötbérértesítőjének a kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles megfizetni a Megrendelő fizetési felszólításán vagy kötbérértesítőjén megjelölt bankszámlaszámára történő átutalással.
- Felek kijelentik, hogy egy kötbéralap tekintetében csak egy kötbérfajta alkalmazható; a választás joga a Megrendelőt illeti írásban.
- Felek megállapodnak, hogy a megghiúsulási kötbér magában foglalja a késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér összegét, ezért ha Megrendelő késedelmi vagy hibás teljesítési kötbért érvényesített, úgy ennek az összege a megghiúsulási kötbér összegét csökkenti.
- Megrendelő kötbérigényének érvényesítése nem jelenti egyéb igényei érvényesítésének elvesztését.

5.7. Jótállás

Vállalkozó a **fejlesztési** szolgáltatások tekintetében az adott fejlesztési szolgáltatás átadás-átvételtől számított **1 évig** jótállásra köteles, amely időtartam alatt a felelősség alól csak abban az esetben mentesülhet, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás időtartamának letelte után a Vállalkozó további 12 hónapig a kellékszavatosság Ptk.-beli szabályai alapján felel a jelen szerződés hibás teljesítéséért.

Amennyiben a jogszabály hosszabb jótállási vagy kellékszavatossági kötelezettséget ír elő, úgy az az irányadó. Vállalkozó köteles tájékoztatni a Megrendelőt arról, ha – adott esetben – a termék gyártója illetőleg forgalmazója jelen pontban meghatározottakat meghaladó időtartamban vállal szavatosságot a termékre vagy annak valamely elemére; az általa vállalt szavatossági idő letelte után pedig a Vállalkozó köteles együttműködni a Megrendelővel és elősegíteni a szavatossági igény érvényesítését.

Felek rögzítik, hogy a jótállás időtartama alatt, azzal összefüggésben Megrendelőt semmiféle utólagos fizetési kötelezettség nem terheli sem Vállalkozóval, sem harmadik személlyel szemben.

Abban az esetben, ha a Megrendelő a hibás teljesítést a teljesítés átvétele során észleli, jogosult a hibás teljesítéssel érintett termék(ek) /szolgáltatások átvételét megtagadni. Ha a dolog kicserélésére az elévülés nyugvása miatt a kellékszavatossági határidő jelentős részének eltelte után kerül sor, és ez a Megrendelő számára számottevő értéknövekedést eredményez, a Vállalkozó a gazdagodás megtérítésére nem tarthat igényt.

Jótállás gyakorlásának rendje: Amennyiben a jótállás időtartama alatt Megrendelőnek a jótállás körébe tartozó igénye merül fel, Megrendelő e-mailben a hibáról való tudomásszerzést követő 5 napon belül értesíti a Vállalkozót, és megjelöli a hiba tényét, jellegét és az észlelt egyéb fontos a hiba jellegére vonatkozó tényezőket.

Vállalkozó a Megrendelő jelzését követően 5 naptári napon belül és külön díjazás nélkül köteles megkezdeni a szükséges javítást/kicserélést és külön díjazás nélkül köteles azt a lehető leghamarabb elvégezni.

A hiba kijavítását/kicserélést követően, annak teljesítéséről Vállalkozó jegyzőkönyvet készít, amelyet jóváhagyása esetén a Megrendelő jelen szerződésben foglalt teljesítésigazolója aláír. Vállalkozó egyebekben is szavatolja, hogy az általa teljesített, szerződésben meghatározott munkák kifogástalan minőségűek és megfelelnek a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak, hatósági előírásoknak, különösen a Ptk. 6:123.§-ban meghatározott előírásoknak, a Műszaki leírásában előírt követelményeknek.

6. A szerződés megszűnése

- 6.1. Megrendelő jogosult jelen szerződést rendes felmondással indokolás nélkül 30 napos felmondási idő megtartásával felmondani.
- 6.2. A Fél a másik Fél súlyos és/vagy ismételt szerződésszegése esetén jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- 6.3. A Megrendelő az elállásra vonatkozó jogát a teljesítés megkezdése előtt a Ptk. rendelkezései szerint jogosult gyakorolni.
- 6.4. Amennyiben a Megrendelő a jelen szerződés szerinti elállási vagy felmondási jogát gyakorolja, úgy kártalanítási, kártérítési, bánatpénzfizetési vagy felmondási díj fizetési kötelezettség nem terheli, illetve Vállalkozó erre tekintettel semmilyen igénnyel nem élhet a Megrendelővel szemben.
- 6.5. A szerződés felmondása esetén a Megrendelő és Vállalkozó, az addig teljesített szolgáltatásokkal elszámolnak. A szerződés Megrendelő általi felmondása esetén a Megrendelő választása szerint kérheti, hogy Vállalkozó a felmondás közlésének időpontjában folyamatban lévő feladatokat fejezze be; ilyen esetben a Felek a szerződés megszűnésének időpontját közös megegyezéssel állapíthatják meg.

7. Kapcsolattartás

- 7.1. A szerződés teljesítését érintő kérdésekben a Megrendelő és a Vállalkozó között az írásos kapcsolattartás e-mail váltás, levelezés, vagy személyes egyeztetések esetén jegyzőkönyvezés útján történik.
- 7.2. Felek az egymás közötti kommunikációban elfogadják érvényes jognyilatkozatnak a másik félnek az alább megjelölt elektronikus postafiókjára (e-mailben) küldött küldeményeket, az alábbi kivételekkel: a Felek tértivevényes ajánlott postai küldeményben vagy hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyen, vagy a kapcsolattartónak történő személyes kézbesítéssel közlik egymással a kötbérfizetési kötelezettségre, a minőségi kifogásra, a póthatáridő biztosítására, valamint a szerződés egyoldalú megszüntetésére vonatkozó jognyilatkozataikat.
- 7.3. Felek jelen szerződéssel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései, felszólításai, nyilatkozatai jelen szerződés eltérő rendelkezése hiányában vagy ellenkező írásbeli közlésig akkor tekinthetők teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek az alábbiakban meghatározott értesítési címére, vagy hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyére megküldték, vagy az átvételt igazolva személyesen adták át.
- 7.4. Felek a postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik fél jelen szerződésben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.

7.5. Minden jelen szerződés hatálya alatt tett nyilatkozatot, jognyilatkozatot az alábbiak szerint kell közölni tekinteni:

- a) Személyes átadás esetén az átadás-átvétel napján, ha pedig a címzett a személyes átvételt megtagadja, az átvétel megtagadásának napján.
- b) E-mailben történt megküldés esetén, a megküldést követő munkanapon.
- c) Hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyre történő megküldés esetén a letöltési visszaigazolás napján. Amennyiben a letöltésről nem érkezik visszaigazolás, úgy az elküldési visszaigazolásban megjelölt naptól számított 5. (ötödik) munkanapon.
- d) Tértivevényes ajánlott postai küldeményben történt megküldés esetén a tértivevénnyel igazolt átvétel napján. Amennyiben valamely szabályszerűen megcímezett tértivevényes ajánlott postai küldemény „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, akkor az eredménytelen kézbesítéstől számított 5. (ötödik) munkanapon, ha a címzett „ismeretlen” vagy „elköltözött”, akkor az eredménytelen kézbesítés napján.

7.6. Felek által megjelölt kapcsolattartók:

Megrendelő esetében:

-
-
-
-

Vállalkozó esetében:

-
-
-
-

8. Szerzői jogi rendelkezések

8.1. A jelen szerződés alapján a Vállalkozó által a Megrendelő részére tervezett, kifejlesztett, létrehozott, illetve elkészített minden termék, szellemi alkotás, elgondolás, know-how, továbbá a jelen szerződés megfelelő fejezetében külön nevesített termékek (a továbbiakban együttesen: **Szerzői művek**) szerzői jog által védett műnek minősülnek.

8.2. Vállalkozó a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szerzői művek vonatkozásában az ellenérték ellenében a Megrendelőnek korlátlan, azaz határozatlan időre szóló kizárólagos felhasználási engedélyt ad oly módon, hogy a Megrendelő azokat a felhasználási jogokat és módokat nem jogosult gyakorolni, amelyekhez a forráskódra szükség van, tekintve, hogy a Felek megállapodnak abban, hogy a forráskód a Vállalkozó tulajdonát képezi. Felek kifejezetten rögzítik, hogy annak ellenére, hogy a jelen szerződés alapján kizárólag a Megrendelőnek keletkezik fizetési kötelezettsége a Vállalkozóval szemben, a Vállalkozó hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő egyéb felhasználókra (ideértve többek között az alkalmazottait, a leányvállalatait vagy a vállalatcsoportjába tartozókat) is díjmentesen átengedje a Szerzői művek azon felhasználásának jogát és felhasználás módját, amelyekhez nincs szükség forráskódra.

8.3. A Szerzői művekre vonatkozóan megszerzett összes vagyoni jog a Megrendelő általi átvétellel és ellenérték megfizetésével Megrendelőre száll át, kivéve azok a vagyoni jogok, amelyek érvényesítéséhez a forráskódra szükség van.

8.4. Tekintettel arra, hogy az ellenérték a felhasználási díjat/vagyoni értékű jog ellenértékét is magában foglalja, amelyek érvényesítéséhez nem szükséges a forráskód, a felhasználási jogok engedélyezése/a Szerzői művekkel kapcsolatos vagyoni értékű jogok átruházása vonatkozásában a Vállalkozót az ellenértéken felül külön díjazás nem illeti meg, illetve a

Vállalkozó a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény vagy külön jogszabály szerinti további díjazásra nem jogosult, ilyen díjigényét az ellenérték magában foglalja.

8.5. Vállalkozó szavatol azért, hogy a Szerzői művek tekintetében nem áll fenn harmadik személynek olyan joga, amely Megrendelő jogszerzését kizárná vagy korlátozná. E tekintetben harmadik személyt a Megrendelővel szemben semmiféle jog nem illet meg, és ebből eredően a Megrendelővel szemben semmiféle jogcímen többletdíj-igény nem érvényesíthető. Amennyiben a Szerzői műveken fennálló felhasználási jog/vagyoni értékű jog jelen szerződés szerinti megszerzését harmadik személy joga akadályozza, illetve a Szerzői művekre fennálló felhasználási jog/vagyoni értékű jog jelen szerződés szerinti gyakorlását harmadik személy joga korlátozza, a Megrendelő jogosult a jelen szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, vagy ha az eredeti állapotot nem lehet helyreállítani, azt – a teljesítésre adható további határidő kifizetése nélkül - azonnali hatállyal felmondani, és alkalmazhatja a jelen szerződés szerinti jogkövetkezményeket.

9. Biztonságvédelmi előírások

10.1 A Vállalkozó jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a Megrendelő <https://www.budapestikozmuvek.hu/biztonsagvedelmi-kovetelmenyek-szerzodeseinkben> internetes elérhetőségen található „**Fizikai munkavégzéssel nem járó vállalkozási szerződések biztonságvédelmi követelményei**”-ben foglaltakat, és kijelenti, hogy azt magára nézve kötelezőnek fogadja el és maradéktalanul betartja.

10. Összeférhetetlenség

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

11. Korrupcióellenes klauzula

12.1 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 járjanak el.

12.2 A Felek kijelentik, hogy a szerződés megkötését megelőző tárgyalásokat, a szerződés feltételeinek kialakítását és a szerződésen alapuló 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.

12.3 A Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők, 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.

12.4 A Vállalkozó köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők és a közreműködők által igénybevett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített vállalkozói díjból határidőben megkapják a közreműködésük

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

12.5 Jelen fejezetben foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megrendelő választása szerint jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni (amennyiben a szerződéskötés előtti állapot helyreállítható) és alkalmazhatja a jelen szerződés szerinti jogkövetkezményeket.

12. Vis maior

Jelen pontban foglaltak alkalmazandók a vis maiorra és a vis maiornak nem minősülő egyéb akadályozó körülményekre is.

A vis maior olyan rendkívüli körülmény, amely Felek akaratán és ellenőrzésén kívüli, előre nem látható, általuk elháríthatatlan jellegű és nekik nem felróható, valamint a szokásos üzleti kockázat körén kívül esik (így különösen: háborús cselekmény, terrorcselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energiaellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, járványügyi vészhelyzet, a honvédelemről szóló törvény, rendőrségről szóló törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés).

Felek kijelentik, hogy a COVID-19 járványról, valamint az orosz-ukrán háborúról és az azokkal összefüggő korlátozásokról, akadályokról, ellátási nehézségekről a szerződéskötéskor tudomással bírnak, azok szerződés megkötésekor ismert állapotát önmagában nem tekintik vis maiornak vagy akadályközlésre, a szerződés módosítására okot adó vagy a szerződésszerű teljesítést vagy a szerződés szerint szolgáltatás és ellenszolgáltatás mértékét közvetlenül vagy közvetetten befolyásoló körülménynek.

A vis maior körülmények – amennyiben ok-okozati összefüggésbe hozhatóak a nem szerződésszerű teljesítéssel – részben vagy egészben mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló kötelemeik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, illetve a körülmények terjedelméig, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés aláírását követően jönnek létre, illetőleg a szerződés aláírását megelőzően jöttek létre, ám következményeik – melyek meggátolják vagy késleltetik a szerződés teljesítését – az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

Annak érdekében, hogy bármely vis maior körülmény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó tényezőként rögzíthető legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott Félnak írásban tájékoztatnia kell a másik felet a fenti különleges körülmények bekövetkeztéről, akkor is, ha az akadályt a másik félnek közlés nélkül is ismernie kellene (akadályközlés).

Az akadályozott Félnak akadályközlés útján ugyanígy tájékoztatnia kell a másik felet, ha vis maiornak nem minősülő egyéb, a szerződés teljesítését akadályozó körülmény következik be.

Az akadályközlési kötelezettség elmulasztásával okozott kárért a mulasztó fél a szerződésszegésért való felelősség szabályai szerint felelős.

Ezt az akadályközlést indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb az akadályról való tudomásszerzéstől számított 2 (két) munkanapon belül, kell megtenni azt követően, hogy az akadályozott Fél felismerte a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó körülmények felmerültét. Az akadályközlésben be kell mutatni és hitelt érdemlően igazolni kell a késedelemre, akadályra okot adó tényeket, nehézségeket, körülményeket, az ok-okozati összefüggést (ideértve különösen a gyártó/beszállító/forgalmazó stb. általi, a konkrét megrendelésre vonatkozó okiratot, tájékoztatást, eredeti és – adott esetben – nem hiteles fordításban, magyar nyelven benyújtva), továbbá meg kell jelölni a teljesítés várható késedelmi időszakát/időtartamát is, amennyiben ez felmérhető az adott pillanatban. Az okokat kellő

részletességgel kell megjelölni, és az okoknak világosnak, valósnak és okszerűnek kell lenniük, szükség szerint az egyenértékűséget beszerzési szempontból megfelelően alá kell támasztaniuk.

Megrendelő a fenti feltételeknek mindenben megfelelő akadályközlés esetén nyilatkozatát, észrevételét, esetleges hiánypótlását az akadályközlés kézbesítését követő 5 (öt) munkanapon belül köteles megtenni azzal, hogy a nyilatkozat, észrevétel stb. késedelme vagy elmaradása nem jelenti az akadályközlés elfogadását.

Amennyiben a Megrendelő elfogadja a Vállalkozó akadályközlését és az a szerződés határidőben történő teljesítését befolyásolja, úgy ennek időtartamát a Felek írásban külön rögzítik.

Vállalkozó fenti – szabályosan bejelentett és Megrendelő által elfogadott – akadályoztatása a teljesítés időtartamába nem számít bele.

Amennyiben az akadályozó körülmény megszűnik, úgy erről a tényről a másik Felet is haladéktalanul értesíteni kell (írásban is), továbbá lehetőség szerint arról is tájékoztatni kell, hogy az akadályozó körülmény miatt a szerződés teljesítésére mikor kerül sor.

Amennyiben a vis maior körülmény miatt a szerződésben vagy eseti megrendelésben rögzített (rész)teljesítési határidőben 45 (negyvenöt) napot meghaladó késedelem következik be, bármely Fél jogosult az eseti megrendeléstől, illetve – a teljes szerződésre kiható vis maior körülmény esetén – a szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, vagy azt azonnali hatállyal felmondani.

13. Záró és egyes rendelkezések

13.1. A jelen szerződéssel a Felek között azonos tárgyban történt bármilyen esetleges korábbi, a jelen szerződéssel ellentétes kommunikáció, egyetértés, megegyezés vagy szerződés hatályát veszti. Felek jogviszonyára – ideértve a szerződés érvényességére, valamint a szerződéses kikötések, nyilatkozatok, megállapodások és kötelezettségek kérdését is – a magyar jog az irányadó. A teljesítéssel összefüggő bármely feladat ellátásának nyelve a magyar nyelv. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, és egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak.

13.2. Felek a jelen szerződésben megnevezett személyek (így különösen, de nem kizárólagosan a kapcsolattartók, a teljesítésigazoló, az eseti megrendelés leadására jogosult személy) és elérhetőségek változásának/változtatásának jogát fenntartják azzal, hogy az ilyen változásról a változást követő 10 munkanapon belül kötelesek egymást írásban tájékoztatni. Felek kijelentik, hogy az ilyen változás nem igényli a jelen szerződés módosítását.

13.3. Ha jelen szerződés valamely rendelkezése semmis, érvénytelen, kikényszeríthetetlen, vagy végrehajthatatlan lenne, vagy azzá válna, helyébe a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő, végrehajtható rendelkezés lép, egyébként úgy kell tekinteni, hogy a semmis, érvénytelen, kikényszeríthetetlen, vagy végrehajthatatlan rendelkezést jelen szerződés nem tartalmazza. A semmis, érvénytelen, kikényszeríthetetlen, végrehajthatatlan rendelkezések a fennmaradó részek jogszerűségét, érvényességét vagy kikényszeríthetőségét nem érintik, és nem csorbitják.

13.4. A Felek kötelesek megkísérlni, hogy esetleges vitáikat békésen, bírósági vagy más hatósági út mellőzésével rendezzék. Ennek érdekében – amennyiben azt az eset összes körülményei egyébként nem zárják ki, vagy az egyébként a Felektől nem várható el – értesítik a másik felet a szerződés teljesítésével kapcsolatos kifogásaikról, megjelölve annak ténybeli és jogi alapját és egyben egyeztetést kezdeményeznek, megjelölve annak javasolt időpontját. Az egyeztető tárgyalásokat a Felek által közösen megállapított időpontban, azonban legfeljebb 7 munkanapon belül meg kell kezdeni. Az egyeztetést kezdeményező fél abban az esetben

jogosult a jogvita rendezése érdekében a további lépéseket megtenni, amennyiben az egyeztető tárgyaláson a másik fél nem vesz rész vagy nem kíván részt venni, illetve amennyiben a tárgyalások 3 munkanapon belül nem vezetnek eredményre. Felek a járásbíró hatáskörébe tartozó vitás ügyek rendezésére kikötik a Megrendelő székhelye szerint illetékes bíróság illetékességét.

13.5. A Felek kijelentik, hogy a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás az elévülést megszakítja.

13.6. Jelen szerződés 2 eredeti példányban készült, melyből 1 példány Megrendelőt és 1 példány az Vállalkozót illeti meg. A Felek a jelen szerződést kölcsönös átolvasás és értelmezés után akaratukkal mindenben megegyezőnek jelentik ki, és az alulírott helyen és időben jóváhagyólag írják alá.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Műszaki leírás
2. sz. melléklet: Teljesítésigazolás minta
3. sz. melléklet: Vállalkozó végleges árajánlata

Budapest, 2024. 04. 23.

Budapest, 2024. július 09.

BKM Nonprofit Zrt.
Megrendelő
Horváth Endre Géza
Informatikai igazgató
és
Szabó István
Számviteli és adózási főosztályvezető



BKM Nonprofit Zrt.
1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.

ALOHA Informatika Kft.
Vállalkozó
Turcsi Zsolt
Ügyvezető



INFORMATIKA KFT.
1117 Budapest, Alíz u. 1. B ép. 7. em.
Adószám: 12147784-2-43

MŰSZAKI LEÍRÁS

Auditkezelő alkalmazásüzemeltetés támogatás

Készítette: Németh István

Készült: 2024.01.15

Tartalom

1.	Bevezetés	16
2.	Auditkezelő Rendszer Működése (Ld. rendszerterv)	16
2.1.	Auditkezelő Rendszer támogatás célja	16
2.2.	Auditkezelő Rendszer üzleti igények	16
2.2.1.	Belső auditra vonatkozó kérdéslista generálása	17
2.2.2.	Az új rendszerbe beillesztett alap kérdéslistával szemben támasztott követelmények:	17
2.2.3.	A belső auditorok munkájának támogatása	17
2.2.4.	Emlékeztető e-mail a belső auditoroknak	18
2.2.5.	Kockázatok kezelése	18
2.2.6.	Adatmigráció	18
2.2.7.	Feljegyzés generálása	18
2.2.8.	Felhasználók licence száma:	19
2.2.9.	Terméktámogatási szolgáltatás	19
2.2.10.	Üzemeltetési elvárás	19
2.2.11.	Biztonsági elvárások	20
	2.2.11.1.GDPR	elvárások
		20
	2.2.11.2.	IT biztonságielvárások
		20
3.	Az Auditkezelő rendszer felépítése	21
3.1.	BKM Audit alkalmazás rendszerarchitektúrája (SP-FAALK)	21
3.1.1.	SharePoint Online	21
3.1.2.	Azure Function App backend	21
3.1.3.	Azure Function App backend	22
4.	Ajánlattevő feladatai	22
4.1.	A támogatási szolgáltatás értelmezése	23
4.2.	Rendelkezésre állás	23
4.3.	Terméktámogatási szolgáltatás	24

4.3.1.	Alkalmazásüzemeltetés támogatás feladatok:.....	24
4.3.2.	Alkalmazástámogatási feladatok:.....	24
4.3.3.	Adattámogatási feladatok:.....	25
4.3.4.	Rendelkezésre állása, SLA szintek, hibakezelés	25
4.3.5.	A támogatási szolgáltatás igénylésének folyamata	26
4.3.6.	Az igénylés/megbízás BKM folyamata:	26
	4.3.6.1..... Hibabejelentés módja:	
	26
4.4.	Üzemeltetés és támogatás	27
4.5.	Fejlesztés	27
5.	Ajánlattevő díjak	28

1. Bevezetés

2022-ben az Aloha Informatika Kft kifejlesztette az Auditkezelő Rendszert a BKM Nonprofit Zrt. részére.

A BKM auditkezelő alkalmazás célja, hogy a BKM által végzett auditok tervezési és végrehajtási tevékenységei során keletkező adatokat kezelje, a tevékenységeket meghatározott feladatok kiadásával támogassa (workflow), illetve a rögzített adatokból meghatározott riportok létrehozását tegye lehetővé.

A beszerzés célja egy olyan szoftver beszerzése és saját igényekre való kifejlesztése volt, amely a BKM Nonprofit Zrt. integrált irányítási rendszerének belső és külső auditjait (beleértve az eltéréseket és fejlesztési javaslatokat) kezeli.

A rendszert az IIO osztály vezetője és munkatársai használják belépett felhasználónként. Az Aloha Informatika Kft. szerződés 1.1.1 és 1.2 pontja alapján (SZE011185, Beszerzés: FÖTÁV016/272-2/2022, SAP rendelés azonosító: 4500010760) kifejlesztett (Auditkezelő Rendszer) szoftver örök licence díjának a megváltásával került átadásra Megrendelőnek. Így a szerződés 9. pontja alapján a kifejlesztett szoftver Szerzői Műnek minősül, míg Megrendelő korlátozás nélküli kizárólagos felhasználói joggal rendelkezik mind a felhasználói módra, mind a felhasználás mértékére.

2. Auditkezelő Rendszer Működése (Ld. rendszerterv)

2.1. Auditkezelő Rendszer támogatás célja

A támogatás célja az Auditkezelő Rendszer zavartalan és hatékony működtetése.

Az Auditkezelő Rendszer bevezetésével az alábbi igények megvalósítását tervezzük a támogatási szerződés keretében:

- Szakértői támogatás nyújtása,
- Alkalmazásüzemeltetési támogatás nyújtása,
- Hibakezelés.

2.2. Auditkezelő Rendszer üzleti igények

- a) üzemeltethető auditok tervezése és ezek felkészülésének támogatása,
- b) az auditok során keletkezett dokumentumok kezelése: belső audit dokumentáció generálás, ezek nyilvántartása, visszakereshetőség biztosítása,
- c) eltérések- és fejlesztési javaslatok kezelése, nyilvántartása,
- d) eltérések- és fejlesztési javaslatok megküldése az auditált szervezeti egység vezetője felé, tájékoztatása. Emlékeztető figyelmeztetés küldése

egyrészt a határidő „közeledtére” vonatkozóan, illetve határidő lejáratokor újbóli figyelmeztetés küldése,

- e) belső auditjelentés generálási lehetőség biztosítása,
- f) elemzések, kimutatások készítésének lehetősége, ezek kezelése,
- g) szabványoknak, belső előírásoknak való megfelelés biztosítása,
- h) véleményezés és jóváhagyás hatékony kezelése,
- i) belső és külső auditok és eredményeik nyomon követése.

2.2.1. Belső auditra vonatkozó kérdéslista generálása

Társaságunk rendelkezik egy alap (bázis) kérdéslistával, melynek célja, hogy ebből az összes auditra legenerálható legyen az adott (egyedi) belső auditra vonatkozó kérdéslista.

2.2.2. Az új rendszerbe beillesztett alap kérdéslistával szemben támasztott követelmények:

- a) legyen kiegészíthető, módosítható, szerkeszthető,
- b) legyen nyomtatható,
- c) legyen verziókövetéssel ellátott (az audit az aktuálisan kiválasztott kérdéseket tartalmazza az aktuális dokumentum),
- d) Az üres kérdéslistát – az adott belső auditra szabva – az audit során vagy utána tölti ki a belső auditor.
- e) Ebből az elkészített, kitöltött kérdéslistából készüljön automatikusan az auditjelentés, amely tartalmazza többek között az audit megállapításait, a rögzített észrevételeket, javaslatokat.
- f) További cél, hogy a kitöltött kérdéslistában rögzített észrevételeket/javaslatokat az alábbi tartalommal küldje meg a rendszer az auditált szervezeti egység vezetőjének:
 - i. észrevétel/javaslat leírása,
 - ii. kockázat leírása,
 - iii. javasolt intézkedés,
 - iv. felelős,
 - v. határidő.
- g) A megküldött információk elfogadásának igazolására legyen lehetőség.
- h) A szakterületi vezetőknek legyen lehetőségük a saját szakterületüket érintő feladatok, határidők listázására a Dashboardok és Nyomkövetési tábla segítségével (a szakterületi vezetők, és csoportok felvétele szükséges a rendszerbe).
- i) Ennek megfelelően legyen jelölhető/elkülöníthető a kérdéslistában
 - i. az általános megállapítások mellett,
 - ii. hogy akciót igénylő Észrevétel/javaslat/kockázat-e az adott pont,
 - iii. és felelős-határidő legyen rögzíthető.
 - iv. Pozitív észrevételek legyenek elkülöníthetők.

2.2.3. A belső auditorok munkájának támogatása

- a) Ezen kívül és ezzel egyidőben a rendszer rögzítse egy helyre (összesítve) (pl.: egy táblázatban) a felvett észrevételeket, javaslatokat, amiket a belső

auditorok látnak és tudnak dolgozni a listával. Ebből diagram, státuszriport készítésének lehetősége.

- b) A táblázatban rögzített észrevételekre/javaslatokra az alábbi színek alkalmazása tervezett:
- i. piros: lejárt észrevétel/javaslat.
 - ii. sárga: meghatározott időn belül lejárt észrevétel/javaslat.
 - iii. zöld: lezárt észrevétel/javaslat (teljesült/nem teljesült).

Határideje van az Észrevételnek, az Eltérésnek és a Javaslatnak. Az észrevétel és eltérés estén mindenképpen intézkedést kell tennie. Javaslatra több intézkedés lehetséges, így intézkedésenként külön határidők lehetségesek. Színek helyett dashboardok kerültek kialakításra. Dashboard összesített statisztikát mutat a vezetők részre az éppen folyamatban levő audit időszakról.

- c) A lezárást minden esetben manuálisan oldjuk meg a visszaellenőrzés céljából, amit a belső auditorok végeznek.

2.2.4. Emlékeztető e-mail a belső auditoroknak

Elvárás, hogy a rendszer küldjön emlékeztető e-mailet a belső auditoroknak a piros, illetve a sárga kategóriába eső észrevételek/javaslatok esetében, így láthatóvá válik, melyek azok a pontok, melyekkel feladatuk van.

Az érintett szakterület mezőbe elhelyezett email címekre email küldés történik, a belső auditorok pedig a WF részeként e-mailben kapják az értesítést.

2.2.5. Kockázatok kezelése

Az esetleges kockázatokat külön jelöljük, ezek automatikusan kerüljenek elküldésre a Kockázatkezelési és Vizsgálati Osztálynak. Jelenleg ez nem elvárás!

2.2.6. Adatmigráció

A meglévő nyomonkövetési táblázat(ok) migrálása szükséges minimálisan az előző évi FKF és FÓTÁV adatokkal, illetve legyen lehetőség az egyéb beolvadó tagvállalatok manuális felvitelére. Jelenleg ez nem elvárás!

2.2.7. Feljegyzés generálása

Auditjelentésből „Feljegyzés” generálása a vezetőség felé.

Feljegyzésre nincs szükség (ld. ELO)

Egy audithoz egy jelentés készül.

Több audit esetén a jelentések bekerülnek egy jelentés sablonba.

2.2.8. Felhasználók licence száma:

A Felhasználók száma:

- i. akik rendelkezzenek írási joggal maximum 20 fő.
- ii. akik olvasási joggal rendelkezzenek 500 fő.

2.2.9. Terméktámogatási szolgáltatás

- Terméktámogatási szolgáltatásra vonatkozó megoldási lehetőségek legyenek választatók, amin belül a szoftver üzemszerű működésének biztosítására vonatkozó karbantartó- és támogató tevékenységek összessége legyen elérhető (hibabejelentések menete, nyilvántartása, incidensek kivizsgálása, hibaelhárítás).
- A támogatási idő alatt a biztonságot érintő szoftverhibákat, beállítási problémákat a szállítónak javítania kell.
- A megoldásnak integráltan kell a BKM rendszereihez illeszkedni (hitelestés, naplózás, hálózat, frissítéskezelés).
- A hibák kategóriákba sorolása az Ajánlatkérő és Ajánlattevő együttes feladata.
- A hibaelhárítás megkezdését napi 5x8 órás rendelkezésre állás mellett szükséges vállalnia az Ajánlattevőnek.
 - ✓ Kritikus hiba: Amely a rendszer, vagy egy modul működését veszélyezteti, lehetetlenné teszi. Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan 1 munkanap.
 - ✓ Normál hiba: Olyan nem kritikus hiba, amely pontatlanságot eredményez, lassítja vagy hiányossá teszi a folyamatot, a felvitt adatokat. Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan 3 munkanap.
 - ✓ Apró hiba: Minden olyan hibajelenség, amely a rendszer funkcionális működését nem akadályozza. Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan 7 munkanap.
 - ✓ Amennyiben a hibafeltárás során olyan hibát észlelnek, amely Ajánlattevőnek nem felróható, úgy jogosult, Ajánlatkérővel való előzetes egyeztetést követően, a hibafelderítéssel eltöltött időt kiszámlázni.
 - ✓ A szoftver bevezetéséhez elengedhetetlen és fenntartásához kapcsolódó oktatás megtartása elvárt.
 - ✓ Helyszíni és Online oktatás egyaránt megfelelő. Az oktatás az 1 hetes tesztidőszak alatt kell, hogy megvalósuljon. Az oktatás feltételezi alapfokú informatikai ismeretek meglétét. Az oktatás célja, hogy megismertesse a felhasználókkal a rendszer logikai felépítését, kezelőfelületét, működését.

2.2.10. Üzemeltetési elvárás

Az üzleti terület elvárása, hogy a szoftver mind on-premise szerveres környezetben, mind cloud környezetben üzemeltethetőnek kell lennie.

Az üzemeltetés átadása az Megrendelő üzemeltetői elvárásai alapján, az AD

migrációt kerül sor.

2.2.11. Biztonsági elvárások

Ajánlattevő köteles a Megrendelő Integrált Irányítási rendszerének rá vonatkozó, illetve a tevékenységével kapcsolatos jogszabályok előírásait betartani:

<http://fotav.hu/kotelezo-adatok/tovabbi-adatkozzetel/minoseg-kornyezet-biztonsag-lista/biztonsagvedelmi-kovetelmenyek/>

2.2.11.1. GDPR elvárások

Felek az alapszerződés mellékleteként adatheldolgozói szerződést kötnek, melyben a felek jogait és kötelezettségeit rögzítik.

2.2.11.2. IT biztonsági elvárások

Ajánlattevő köteles a Megrendelő IT szabályozási rendszerének rá vonatkozó, illetve a tevékenységével kapcsolatos IT Biztonságvédelmi jogszabályok előírásait betartani.

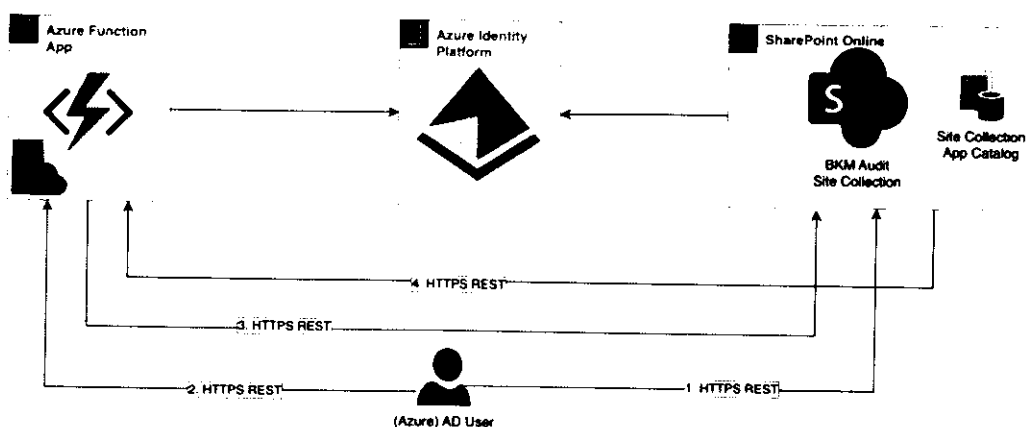
A vonatkozó előírásokról, valamint a követelményekről a Megrendelő szerződésben megnevezett kapcsolattartója ad részletes tájékoztatást Ajánlattevő részére.

3. Az Auditkezelő rendszer felépítése

A belső hálózaton elhelyezkedő kliens számítógépek böngészőn keresztül érik el az SharePoint szerveren futó SharePoint applikációt.

<https://alohainformatikakft.sharepoint.com/sites/BKMAudit/SitePages/Home.aspx>

3.1. BKM Audit alkalmazás rendszerarchitektúrája (SP-FAALK)



3.1.1. SharePoint Online

- Adatréteggként funkcionál (workflow konfiguráció, üzleti adatok, dokumentumok stb.) (1., 3.)
- Funkciógazdag gyári felhasználói felületet biztosít,
- Részletes, elem-szintű engedélyek beállításának lehetőségeit nyújtja,
- Alkalmazásspecifikus felhasználói felületi komponenseket (logika, vezérlőelemek, eszközök stb.) jelenít meg,
- HTTPS-en keresztül értesíti a felhő üzleti logikai rétegét a dokumentumokon és más elemeken végrehajtott releváns műveletekről (4.).

3.1.2. Azure Function App backend

- Futtatja az alkalmazás üzleti logikai (webapp) csomagját,
- Fogadja a hitelesített felhasználóktól érkező kéréseket (futó munkafolyamat-példányokkal kapcsolatos, illetve alkalmazás-specifikus egyéb műveletek stb.) (2.) ,
- Esemény értesítéseket fogad a SharePoint Online-tól (anonim elérésű, funkciókulccsal biztosított eseménykezelő végpontokon) (4.),
- Azure AD (Entra ID) hitelesítést és funkcióalkalmazás kulcsokat használ a különböző végpontokhoz,
- SharePoint webhelycsoport szinten ír-olvas (dokumentumokat, elemeket stb.) (3.) ,
- Értesítéseket küld a lejáró feladatokról,

- Ütemezett munkafolyamatokat indít,
- A munkafolyamat-konfiguráció alapján kezeli a az üzleti objektumokra vonatkozó jogosultságokat (3.),
- Előfeltételek:
 - App Service Plan (Legalább B1, de PROD számára ajánlott a P0V3),
 - Storage account.

3.1.3. Azure Function App backend

- Műveleteket végez (a SharePoint Online-ban a SharePoint Online felhasználói felületén)
- Dokumentumokat, listaelemeket ír és olvas. (1.)
- Meghatározott feltételek teljesülése esetén a munkafolyamattal kapcsolatos műveleteket hajt végre (indítás, megszakítás stb.) (2.),
- Részt vesz a futó munkafolyamatokban (felelősként, jóváhagyóként stb.) (1.).

4. Ajánlattevő feladatai

BKM a szolgáltatást az Auditkezelő rendszer alkalmazás támogatására – támogatási szerződés keretében kívánja igénybe venni.

A BKM által használt Auditkezelő rendszer alkalmazás támogatására kérünk ajánlatot, mely a következő elemeket tartalmaz:

- Rendelkezésre állás,
- Terméktámogatás,
- Üzemeltetés és támogatás,
- Fejlesztési támogatás.

A szolgáltatás időtartama a szerződés aláírásától számított 2 éves időtartam (**24 hónap**). Ajánlatkérő elsőszintű közvetlen végfelhasználói-támogatási szolgáltatást nem kér, a szolgáltatások a Szoftver üzemserű működésének biztosításához szükséges második szintű támogatásra vonatkoznak.

Ajánlattevő általánydíjas támogatást vár el az alábbiakban részletezett feltételek szerint.

4.1. A támogatási szolgáltatás értelmezése

A támogatási szolgáltatás értelmezése a következő:

- **Rendelkezésreállítás támogatás:** Az Alkalmazáshoz kapcsolódó, a Megbízó igényei szerinti informatikai tevékenység, mely a szükséges háttértudás biztosítását és telefonos – szükség esetén személyes – konzultációt, tanácsadást foglal magában.
- **Támogatás:** Az Alkalmazáshoz kapcsolódó, a Megbízó igényei szerinti és a Megbízó igénybejelentése alapján végzett informatikai tevékenység, mely különösen a Hibaelhárítást, az Üzemeltetés-támogatást és a Szakértői tevékenységet foglalja magában.
- **Hibaelhárítás:** Az Alkalmazásban felmerülő működési zavarok elhárítása.
- **Szakértői tevékenység:** Olyan, a Megbízó által igényelt szolgáltatás, amit Megbízó végeztet el Megbízottal, és ami az Alkalmazás módosítását nem okozza. Jelen keretszerződésben nem tekinthető Szakértői tevékenységnek a Hibaelhárítás, karbantartás, a telefonos – és szükség esetén személyes – konzultáció és a szükséges tudásbázis biztosítása.
- **Adatlekérdezések, kimutatások készítése:** A Megbízó üzleti igényei és a technikai lehetőségek alapján a szakalkalmazások adatbázisai alapján kimutatások, adatösszesítések, riportok készítése.

4.2. Rendelkezésre állás

Az elektronikus információs rendszernek az arra jogosult személyek számára történő elérhetőségének és az abban kezelt adatok felhasználhatóságának a biztosítását értjük.

Az Auditkezelő rendszer rendelkezésre állása:

- a rendszer elérhetősége az arra jogosult személy számára,
- a rendszerben kezelt adatok elérhetősége a jogosult felhasználók számára.

Ajánlattevő biztosítja azon kapacitást, mely:

- biztosítja az alkalmazás működéskéességét, a kliensek kiszolgálását,
- biztosítja az erőforrások rendelkezésre állását az elvárt támogatási és hibakezelési feladatok elvégzését.

Egy rendszer nem áll rendelkezésre, ha nincs kapacitása a feladatot elvégezni, vagy nem működik.

4.3. Terméktámogatási szolgáltatás

BKM a szolgáltatást a TMB alkalmazás támogatását általánydíjas szolgáltatás keretében kívánja igénybe venni.

A szolgáltatás időtartama a szerződés aláírásától 2 éves időtartam (2 x 12 hónap),.

Az igényelt támogatás havi paraméterei:

- Havi 4 mérnökóra,
- mely tartalmazza a rendelkezésre állást, hibakezelést,
- mely támogatást tartalmaz az alábbi területeken:
 - ✓ Szakértői támogatás,
 - ✓ Alkalmazásüzemeltetési támogatás,
 - ✓ Hibakezelés.

Ajánlatkérő elsősztintű közvetlen végfelhasználói-támogatási szolgáltatást nem kér, a szolgáltatások a Szoftver üzemszerű működésének biztosításához szükséges második szintű támogatásra vonatkoznak. Ennek keretében segítség nyújtása a következő helyzetekben, pl. rendszer leállítás, hibák felderítése, elhárítása.

Elvart főbb feladatok:

4.3.1. Alkalmazásüzemeltetés támogatás feladatok:

- Az alkalmazás környezet hibaüzenetek kezelése,
 - Ajánlattevő a hibabejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet.
 - A bejelentéseket rögzíti, ill. a feladatokat nyomköveti.
 - Hibabejelentés Ajánlatkérő feladata, melyet e-mailben vagy internetes bejelentő felületen keresztül tesz meg.
- Kommunikáció és service támogatás
- az alkalmazás-szerver támogatása (IIS),
- üzleti igényeknek megfelelő beállítás támogatása, üzleti funkciók támogatása,
- riport és adatelőállítás támogatása,
- szoftver és alkalmazás verziók telepítésével kapcsolatos támogatás, változáskezelés támogatása
- Technológiai frissítés támogatása új techn. környezethez
- ellenőrzési, feladatok támogatása,
- hiba feltárásában való közreműködés,
- inkonzisztencia, adathibák elemzésében, javításában való részvétel,
- részvétel a hibaelhárításban.

4.3.2. Alkalmazástámogatási feladatok:

- A bejelentett incidensek kivizsgálása, azonosítása, kategorizálása (alkalmazás hiba, felhasználói hiba, ill. egyéb, pl. hálózati probléma).
- Hibaelemzés, értékelés.
- A rendszerben fellépő alkalmazás hibák elhárítása elsősorban távoli hozzáféréssel, annak sikertelensége esetén budapesti kiszállással.

- Indokolt esetben a bejelentés megfogalmazása a gyártó felé történő hiba továbbítása, a gyártói kommunikáció támogatása.
- Időszakos vagy eseti rendszerfejlesztés, karbantartás,
- Alkalmazásszintű üzemzavar- és hibaelhárítás – rendszermérnök bevonásával.
- Kódváltozás-menedzsment végzése: a rendszer valamint az üzemeltetési környezet javítócsomagjainak telepítése/telepítési dokumentáció elkészítése Ajánlatkérő Szoftver környezetekben.

4.3.3. Adattámogatási feladatok:

- Adattárolás támogatása,
- adatkonzisztencia ellenőrzése, adatminőség támogatása,
- táblák karbantartó szkriptek a futtatása,
- adatmentés támogatása,
- ADAT méret és redundancia csökkentése,
- Archiválás támogatása
- optimalizálás,
- Adatkonzisztencia támogatása.

4.3.4. Rendelkezésre állása, SLA szintek, hibakezelés

A Szupport alatt esetlegesen fellépő hibák az alábbi hibaosztályok szerint minősülnek, a besorolásról Felek együttesen döntenek.

Ajánlattevő 5x8 órás rendelkezésre állás mellett (munkanapokon 9 és 17 óra között), vállalja a hibaelhárítás megkezdését.

A hibaelhárítás megkezdését a bejelentést hiba típusoktól függően az alábbi táblázatban feltüntetetteknek megfelelően kérjük.

Gyártói hiba esetén az SLA teljesítés felfüggesztésre kerül addig, amíg a gyártó a hibát ki nem javítja, vagy elkerülő megoldást nem javasol.

Válaszidő - támogatási szolgáltatások esetén		
Kritikus hiba	Normál hiba	Apró hiba
A Rendszer olyan eltérései az elfogadott Funkcionális specifikációban meghatározott követelményektől, amely a Rendszer funkcióit, a Rendszer használatát egészben, vagy részben megghiúsítják és a Rendszer	A Rendszer olyan eltérései az elfogadott Funkcionális specifikációban meghatározott követelményektől, amelyek kihatnak az általános funkcionalitásra, működésre, és ezzel az adott funkció üzemszerű	A Rendszer olyan, az elfogadott Funkcionális specifikációban meghatározott feltételektől történő eltérései, amelyek nem járnak kihatással a Rendszer általános

adott funkciója semmilyen megkerülő megoldással nem használható. Felek rögzítik, hogy nem tekinti megkerülő megoldásnak a Rendszeren kívül végrehajtandó tevékenységet.	és folyamatos általános működését veszélyeztethetik.	funkcionalitására, működésére.
Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan: 1 munkanap	Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan: 3 munkanap	Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan: 7 munkanap

A nyertes pályázó hibajegy kezelő szoftver segítségével rögzíti a hibabejelentés tényét, és a hiba okát, valamint a hibaelhárítás megtörténtét. Megrendelő a Szolgáltató hibajegy-kezelő rendszeréből a rá vonatkozó hibajegyekről havonta összesítést, riportot kérhet a nyertes pályázótól, aki ezen adatszolgáltatásokat köteles a kéréstől számított 5 munkanapon belül teljesíteni.

4.3.5. A támogatási szolgáltatás igénylésének folyamata

Hibabejelentés Ajánlatkérő feladata, melyet e-mailben vagy internetes bejelentő felületen keresztül tesz meg.

- A BKM IT kapcsolattartója jelenti be az igényt/ incidenst (elvégzendő támogatási feladat) a Szolgáltató felé.
- Munkavégzést ellehetetlenítő incidens esetén a BKM-FÓTÁV Üzleti terület kapcsolattartója is tehet bejelentést.

4.3.6. Az igénylés/megbízás BKM folyamata:

Hibabejelentés: alapértelmezett formája a szolgáltatást nyújtó részére megküldött levél. Az email rendszer hibája esetén a megadott telefonszám használandó.

Hibabejelentés email: Helpdesk@fotav.hu

Hibabejelentés telefon: +36 1 700 7777

4.3.6.1. Hibabejelentés módja:

- A BKM-FÓTÁV szakmai kapcsolattartója bejelenti az igényt/ incidenst a BKM központi szolgáltatás menedzsment rendszerébe (BKM HelpDesk).

- A BKM szolgáltatás menedzsment operátor kiosztja a feladatot a BKM kapcsolattartónak, aki ellátja az alábbi alkalmazás üzemeltetői feladatokat:
 - ✓ a BKM kapcsolattartó egyeztet az elvégzendő feladat specifikációját illetően,
 - ✓ a BKM kapcsolattartó egyeztet a Szolgáltatóval az elvégzendő feladat specifikációját illetően,
 - ✓ a BKM kapcsolattartó vagy a BKM HelpDesk bejelenti a Szolgáltatónak a feladatot.
- Munkavégzést ellehetetlenítő incidens esetén a BKM-FŐTÁV üzleti kapcsolattartója a BKM HelpDesk és a BKM kapcsolattartó értesítése mellett jogosult a támogatási szolgáltatást nyújtó Szolgáltató részére bejelenteni, a Szolgáltatást nyújtó megadott elérhetőségén, az igényt/ incidenst.

4.4. Üzemeltetés és támogatás

Ajánlattevő vállalja az alkalmazások üzemeltetéséhez szükséges infrastruktúra és alkalmazás környezet üzemeltetését, amíg Auditkezelő rendszer nem kerül Megrendelő által üzemeltetésre (SZE011185, Beszerzés: FŐTÁV016/272-2/2022).

Az ügyfél alkalmazásait a szolgáltató telepíti és üzemelteti/felügyeli a telepített alkalmazásokat, illetve azok fogadására szolgáló környezet konfigurációját.

A Szolgáltató biztosítja a szükséges szoftver (pl. operációs rendszert, adatbázis-kezelést és alkalmazás futtató környezetet) szolgáltatásokat mely tartalmazza az adatbázist, az alkalmazásszervert és webszervert.

4.5. Fejlesztés

Ajánlattevő vállalja a nagyobb beavatkozást igénylő Szoftver és környezetének módosítását illetve Üzleti terület támogatását is külön díjazás ellenében.

A Szoftver és környezetének módosítása alábbi szolgáltatásokat jelentheti:

- Időszakos rendszer felülvizsgálat - karbantartás tervezés, karbantartás.
- Funkciómódosítások, új funkciók létrehozása a Szoftver keretein belül.
- Áttérés új Platform verzióra.
- A Szoftver illesztése külső informatikai rendszerekhez.

Üzleti terület támogatása:

- Audit kérdésre adott válaszok tömeges betöltése Excel táblából (egyedi kérdés és kérdéslista azonosító kezelése),
- Excel riport kialakítása, üzleti igények támogatására,
- Egyedi feladatok, statisztikák és kérések lekérdezések készítése,
- Az adatgyűjtés folyamatához kapcsolódó szolgáltatások támogatása,
- Új üzleti igény megvalósítása,
- Üzleti funkció módosítása, új funkció létrehozása,

- Szakértői tevékenység végzése, rendszertervezés,
- Az rendszerbe beillesztett alap kérdéslista legyen exportálható, majd visszatölthető,
- A belső auditorok munkájának támogatása során legyen lehetőség a rendszer által felvett észrevételeket, javaslatokat kezelésére auditciklusonként szerin elkülönítetten vagy összesítve.

5. Ajánlattevő díjak

Ajánlatkérő a szolgáltatásokat 2 ére kívánja megrendelni.

Díjbekérő:

Megnevezés	órák száma	Nettó Ft/óra	Nettó összesen (Ft)
24 hónap szupport szolgáltatás havi 4 óra támogatással:	96		
160 mérnökóra fejlesztési keret egyedi megrendeléssel.	160		
Összesen			

2. sz. melléklet: Teljesítésigazolás minta

Szerződés azonosító száma: Megrendelő iktatószáma:
 Rendelés SAP azonosító száma:

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.; adószám: 10941362-2-44; cégjegyzékszám: 01-10-042582.) valamint között-ei hatállyal szerződéses viszony jött létre, melynek tárgya:

Szerződésben/Megrendelésen rögzített teljesítés végső határideje: (év,hó,nap)	
Műszaki átadás-átvétel rész/végleges* teljesítés tényleges időpontja: (év,hó, nap)	
Késedelem (napokban):	
Szerződés/Megrendelés szerinti összeg: Fizetendő kötbér jogcíme, mértéke %-ban: Fizetendő kötbér összege:	
Szerződés szerinti fizetési határidő a számla benyújtását követő:	30 nap
kitöltés dátuma Partner cégszerű aláírása

Jelen jegyzőkönyv aláírásával igazoljuk, hogy a Partner a Szerződés/Megrendelés..... pontjában foglalt kötelezettségének az általa fent megjelölt teljesítés tényleges időpontjában **eleget tett** és így a Szerződés pontja alapján a számla kiállítására és benyújtására jogosult a szerződésnek/megrendelésnek a fizetési feltételekre vonatkozó pontjának megfelelően az alábbiak szerint:

- utalható összeg:
- kötbérrel csökkentett utalható összeg:
- A Partner az előírt garanciákat benyújtotta: igen nem

 teljesítésigazoló
 Név:
 Munkakör:
 Szerv. egység:
 Dátum:

 beruházásgazda/költséggazda
 Név:
 Munkakör:
 Szerv. egység:
 Dátum:

* megfelelő rész aláhúzendó

AJÁNLATI LEVÉL és FELOLVASÓLAP

Tisztelt Ajánlatkérő!

A B1232 számú, 2024. május 31. napján kelt „Auditkezelő alkalmazásüzemeltetés támogatás” megnevezésű Ajánlattételi felhívásukra, mint a **Aloha Informatika** (cégnév) cégjegyzésre jogosult képviselője Ajánlattevőként nyilatkozom, hogy az Ajánlattételi felhívás és dokumentáció valamennyi feltételét megismertük és azokat elfogadjuk, különösen, hogy Ajánlatkérő fenntartja a jogát arra, hogy a jelen ajánlattételi felhívással megindított beszerzési eljárás során a felhívástól és az eljárás további folytatásától bármikor indokolás nélkül elálljon, illetőleg, hogy a felhívásban foglaltaknak megfelelő, legkedvezőbb ajánlatot benyújtó ajánlattevővel szemben a szerződés megkötését megtagadja.

Ennek megfelelően ajánlatot kívánunk tenni az Ajánlattételi felhívás és dokumentációban meghatározott követelmények szerint az alábbi ellenértékért:

Megnevezés	Nettó Ft/hónap	Nettó ajánlati ár 24 hónapra (Ft)
Szupport szolgáltatás havi díja (havi 4 óra támogatással)	76.000	1.824.000

Megnevezés	Nettó Ft/óra
Fejlesztési szolgáltatás óradíja (160 órás órakeret)	19.000

Nyertességünk esetén a szerződést megkötjük, és az abban rögzített és vállalt kötelezettségeinket maradéktalanul teljesítjük.

Nyertességünk esetén hozzájárulok ahhoz, hogy a szerződésben foglalt díjazás a közérdekű adatokra vonatkozó szabályok szerint nyilvánosságra kerüljön.

Kijelentem, hogy az ajánlattételi felhívásban és annak mellékleteiben foglaltakat bizalmasan kezelem, azokat kizárólag az ajánlat elkészítésére használtam fel, és harmadik személynek nem adom át.

Nyilatkozom, hogy nyertességünk esetén jelen beszerzési eljárással kapcsolatban harmadik személlyel szerződést kívánunk kötni/nem kívánunk kötni¹, valamint a szerződés teljesítéséhez alvállalkozót igénybe veszünk/nem veszünk igénybe². Amennyiben az ajánlatban bemutatott szakember a szerződéskötést követően – a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében – beállott lényeges körülmény miatt a teljesítésben nem tud közreműködni, úgy helyette az ajánlattételi felhívásban előírt végzettséggel és tapasztalattal rendelkező személyt vonok be a teljesítésbe.³


Budapest, 2024. június hó 04. nap

¹ A megfelelő részt kérjük aláhúzni!

² A megfelelő részt kérjük aláhúzni!

³ Amennyiben releváns.

cégszerű aláírás

 **ALOHA**
INFORMATIKA KFT.
1117 Budapest, Aliz u. 1. B ép. 7. em.
Adószám: 12147784-2-43

