



Szerződésszám:

SZE2025000072/000

## SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött

- egyrészről a **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31., adószám: 10941362-2-44, cégjegyzékszám: 01-10-042582, rövidített elnevezés: **BKM Nonprofit Zrt.**, képviselik: Szalai Szabolcs energia- és üzemvitel irányítási igazgató és Szabó István számviteli és adózási főosztályvezető), mint megrendelő („Megrendelő”),
- másrészről a(z) **ROTA-COLOR Szolgáltató Betéti Társaság** (székhely: 1201 Budapest, Berkenye sétány 5. ; cégjegyzékszám: 01-06-513017; adószám: 28859714-2-43; rövidített elnevezés: ROTA-COLOR Bt.; képviseli(k): Herkules János cégvezető), mint szolgáltató („Szolgáltató”) között  
(a Megrendelő és Szolgáltató együttesen „Felek”, külön-külön: Fél) alulírott helyen és időben, az alábbi feltételek szerint.

### Jelen szerződés létrejöttének az előzményei

1. Megrendelő, mint ajánlatkérő „**B1356 - Thermobil alkalmazás támogatás 2025**” tárgyban a közbeszerzési törvény hatálya alá nem eső versenyeztetési eljárást (beszerzési eljárást) folytatott le, melynek eredményeképpen a Szolgáltatóval, mint nyertes ajánlattevővel jelen szerződést (a továbbiakban: szerződés) köti meg.
2. Szolgáltató 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. Szolgáltató a Megrendelőtől az ajánlatadást megelőzően kapott információk, dokumentumok, megrendelői előírások alapján készítette ajánlatát. Szolgáltató árajánlata a Szerződés 3. sz. mellékletét képezi.
3. A fentiek alapján Szolgáltató 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 igényvel Megrendelővel szemben nem jogosult fellépni. Szolgáltató kijelenti azt is, hogy a munkák nem megfelelő ismeretere 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 Szolgáltató 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. Szolgáltató ajánlata.

## **1. A szerződés tárgya, hatálya és a teljesítésre vonatkozó általános rendelkezések**

**1.1.** Szolgáltató kötelezettséget vállal jelen szerződés kötelező és elválaszthatatlan részét képező műszaki leírás (1. sz. melléklet) szerinti **Thermobil alkalmazással kapcsolatos támogatási szolgáltatások ellátására.**

**1.2.** Jelen szerződés a Felek általi aláírásával a későbbi aláírás napján jön létre érvényesen és lép hatályba és az időbeli hatálya a hatálybalépéstől számított 12 hónapig szól. Szolgáltató a támogatási szolgáltatásokat jelen szerződés hatálybalépésétől kezdve folyamatosan, a műszaki leírásban (1. sz. melléklet) részletezettek szerint köteles nyújtani.

**1.3.** Felek a határidő módosulásban az alábbiakban állapodnak meg anélkül, hogy jelen szerződést közös megegyezéssel vagy egyoldalú nyilatkozattal módosítani kellene:

- Amennyiben Szolgáltató 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 Szolgáltató 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 késedelmé okozza a Szolgáltató késedelmét, úgy a Szolgáltató teljesítési határideje a Megrendelő okozta szolgáltatói késedelem időtartamával meghosszabbodik.

## **2. Kijelentések és szavatosságvállalások**

Szolgáltató 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 előbbiekre 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.

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 Szolgáltató 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]. Szolgáltató ilyen esetben köteles a Megrendelő kárait és költségeit megtéríteni.

### **3. A szerződés teljesítése**

Szolgáltató köteles a Megrendelő számítástechnikai, informatikai környezetével és a Megrendelő által használt számítástechnikai, informatikai környezettel kompatibilis rendeltetésszerű használatra alkalmas szolgáltatásokat a Megrendelő részére biztosítani a 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31. szám alatti, megrendelői székhelyre, amennyiben a szolgáltatás teljesítése távoli hozzáféréssel nem valósítható meg.

### **4. A Felek jogai és kötelezettségei**

**4.1.** A Megrendelő és a Szolgáltató köteles a jelen szerződésben foglaltak szerint együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni. A Felek kötelesek egymást minden, a szerződés teljesítése szempontjából jelentős tényről és körülményről a lehetőségekhez mért legrövidebb időn belül értesíteni. Az értesítés elmulasztásából eredő károkért a mulasztó Fél felelősséggel tartozik. Amennyiben a Szolgáltató az értesítési kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti és ebből a teljesítés késedelme származik, úgy Megrendelő jogosult késedelmi kötbért érvényesíteni.

**4.2.** Szolgáltató jelen szerződésben vállalt feladatai teljesítésére közreműködőt (alvállalkozót) csak a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása esetén vehet igénybe. Amennyiben Szolgáltató 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.

**4.3.** Szolgáltató szavatolja, hogy a jelen szerződés teljesítésére – a szerződés szerinti tartalommal és terjedelemben – jogosult és/vagy jogosított. Szolgáltató 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 Szolgáltatót jelen szerződés megszűnését követően is terheli. Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén a Megrendelő - a kártérítési igényének fenntartása és a megíúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett - a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.

**4.4.** A teljesítés Megrendelő általi átvétele nem jelenti Szolgáltató szerződésszegése esetén a Megrendelőt megillető igényérvényesítés jogáról való lemondást.

**4.5.** A Szolgáltatót nem illeti meg zálogjog a szolgáltatási díj és a költségek biztosítására a Megrendelőnek azokon a vagyontárgyain, amelyek jelen szerződés következtében a birtokába kerültek.

**4.6.** Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik Fél sem felelős, és a lehetetlenné válás oka a Megrendelő érdekkörében merült fel, de a Szolgáltató részéről olyan teljesítésre nem került sor, amellyel kapcsolatban a Megrendelő teljesítésigazolás aláírásával élt volna, úgy a Szolgáltatót olyan ellenérték, ami egyébként a szolgáltatásáért járna, nem illeti meg.

#### **4.7. Felelősség**

Szolgáltató köteles a jelen szerződés szabta kereteken belül minden ésszerű intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a feladatok szerződés szerint, határidőben teljesítésre kerüljenek.

Szolgáltató teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik a Megrendelőt a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggésben vagy abból eredően ért valamennyi kárért.

Szerződő Felek kifejezetten rögzítik, hogy a Szolgáltató által a jelen szerződés alapján nyújtott szolgáltatások hibájára vagy Szolgáltató magatartására, mulasztására visszavezethető okból Megrendelőnél felmerülő károkat a Szolgáltató köteles a megrendelő részére megtéríteni.

Szolgáltató visszavonhatatlanul kijelenti, hogy a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárás során az ajánlatában foglalt árat a jelen pontban foglaltakra is figyelemmel határozta meg.

## **5. Nem szerződésszerű teljesítés és jogkövetkezményei**

### **5.1. Késedelmi kötbér**

5.1.1. Ha a Szolgáltató késedelembe esik és a késedelmét kimenteni nem tudja, *késedelmi kötbért* köteles fizetni.

5.1.2. A késedelmi kötbér mértéke naptári- vagy munkanapokban mért teljesítési határidő esetén a késedelmes teljesítéssel érintett támogatási szolgáltatás késedelemmel érintett hónapra eső, havi nettó ellenértéke 1 %-ának megfelelő összeg a késedelmes teljesítéssel érintett naptári- vagy munkanaponként, de legfeljebb 10 naptári- vagy munkanap után a 10 %-ának megfelelő összeg. Minden megkezdett naptári- vagy munkanap késedelmes napnak számít. A késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése a Szolgáltatót nem mentesíti a teljesítés alól.

Amennyiben a Megrendelő 2 alkalommal érvényesít késedelmi kötbért úgy, hogy a késedelem 10 naptári- vagy munkanapot meghaladja, úgy Megrendelő jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül elállni.

Megrendelő abban az esetben is jogosult jelen szerződést indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondani vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül elállni, ha a Szolgáltató 3 alkalommal úgy esik késedelembe, hogy a késedelmes teljesítés nem haladja meg a 10 naptári- vagy munkanapot.

5.1.3. A késedelmi kötbér mértéke órákban mért teljesítés esetén a késedelmes teljesítéssel érintett szolgáltatás késedelmes teljesítéssel érintett hónapra eső, havi, teljes, nettó díja 1 %-ának megfelelő összeg minden egyes késedelmes teljesítéssel érintett óra után, de legfeljebb a 10 %-ának megfelelő összeg 10 óra után. Minden megkezdett óra késedelmes órának számít.

Amennyiben a Szolgáltató 2 alkalommal is 10 órát elérően teljesít késedelmesen, úgy Megrendelő jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül elállni.

Megrendelő abban az esetben is jogosult jelen szerződést indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondani vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül elállni, ha a Szolgáltató 3 alkalommal úgy esik késedelembe, hogy a késedelmes teljesítés nem haladja meg a 10 órát.

### **5.2. Meghiúsulási kötbér**

Amennyiben jelen szerződést Megrendelő a Szolgáltató szerződésszegésére tekintettel azonnali hatállyal felmondja vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül eláll, valamint ha a szerződés teljesítése a Szolgáltató érdekkörében felmerült bármely vagy olyan okból, amelyért a Megrendelő felelős, meghiúsul, a Megrendelőt *meghiúsulási kötbér* illeti meg, amely a szerződés teljes nettó ellenértékének a meghiúsulással érintett része 20 %-ának megfelelő összeg.

### **5.3. Kötbérekre vonatkozó közös rendelkezések**

5.3.1. Szolgáltató köteles a Megrendelőnek a kötbért meghaladó kárát megtéríteni.

5.3.2. A kötbér és az azon felüli kártérítés összegét a Megrendelő jogosult Szolgáltató számlájával szemben beszámítani. Amennyiben a tartozás összege a számla

összegét meghaladja, úgy Szolgáltató a Megrendelő fizetési felszólításának vagy kötbérértesítőjének a kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles megfizetni a Megrendelő fizetési felszólításán vagy kötbérértesítőjén megjelölt bankszámlaszámára történő átutalással. A Megrendelő a felmerült kötbérkövetelését kötbérértesítő megküldésével érvényesíti a Szolgáltatóval szemben. Amennyiben szolgáltató a kötbérértesítőben foglaltakat 5 napon belül írásban nem kifogásolja, úgy a kötbérkövetelés elismertnek minősül.

- 5.3.3. Felek kijelentik, hogy egy kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható; a választás joga a Megrendelőt illeti írásban.
- 5.3.4. Felek megállapodnak, hogy a meghíúsulási kötbér magában foglalja a késedelmi kötbér összegét, ezért ha Megrendelő késedelmi kötbért érvényesített, úgy ezek összege a meghíúsulási kötbér összegét csökkenti.
- 5.3.5. A késedelmi kötbér megfizetése Szolgáltatót nem mentesíti a szerződés szerű teljesítés kötelezettsége alól.
- 5.3.6. Megrendelő kötbérigényének érvényesítése nem jelenti egyéb igényei érvényesítésének elvesztését.

## **6. A teljesítés igazolása, a szolgáltatások ellenértéke és a fizetési feltételek**

### **6.1. Díjazás:**

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján – szerződés szerűen – ellátott támogatási szolgáltatások ellenértékeként szolgáltatási díjra jogosult, amelynek összege: nettó 288.000 - Ft / hó + ÁFA, azaz nettó kettőszáznyolcvanötezer forint/hó plusz általános forgalmi adó. A szolgáltatások ellenértéke magában foglalja jelen szerződés teljesítésének valamennyi – beleértve a műszaki leírásban foglalt valamennyi feladat teljesítésének – költségét. Szolgáltató kijelenti, hogy a szolgáltatásai ellenértékét a szerződés hatálya alatt nem emeli - a Megrendelő a díjat a szerződés teljesítése során fixnek tekinti, amelytől eltérő számlázást nem fogad el.

Az ÁFA mértékére és az adó megállapítás módjára az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján hatályos adó jogszabályok az irányadók.

**6.2.** A Felek Megállapodnak, hogy a Megrendelő előleget nem fizet, fizetési biztosítékot nem ad és egyéb szerződést biztosító mellékkötelezettségek sem terhelik.

### **6.3. A számlázás menete:**

A számlát a mindenkor hatályos, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: ÁFA törvény) 163. §-ában foglaltaknak megfelelő időben kell kiállítani.

Felek az ÁFA törvény 58. §-a szerinti határozott idejű, havi utólagos elszámolásban állapodnak meg. A számlázási (teljesítési) időszak a hónap 1. napjától a hónap utolsó napjáig tart. Az esetleges törthavi időszak (első elszámolási időszak) a szerződés hatályba lépésétől az adott hónap utolsó napjáig tart. A Szolgáltató – a Megrendelő által leigazolt szerződés szerű teljesítést követően – havonta 1 darab számla kiállítására jogosult és köteles. A Szolgáltató a számlát a teljesítési időszakot követő 8 napon belül köteles kiállítani és haladéktalanul megküldeni a Megrendelő részére.

**6.4.** Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a számlát kizárólag a számlához mellékelte eredeti (nem másolati példány), a teljesítés szerződésben megnevezett igazolója által aláírt, jelen, 6. fejezetnek megfelelően kiállított, a teljesítésre vonatkozó teljesítés igazolással (2. sz. melléklet szerinti minta) együtt nyújthat be a Megrendelőnek.

Megrendelő teljesítés igazolója a szerződés aláírásakor:

- Név:
- Cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.
- Telefon:
- e-mail cím:

Szolgáltató köteles havonta, a jelen szerződésben foglalt feladatok szerződésszerű teljesítése esetén a jelen szerződés 2. számú melléklete szerinti Teljesítésigazolási lap minta szerinti teljesítésigazoláson a rá vonatkozó részeket maradéktalanul kiállítani, azt a Megrendelő részére átadni.

A Szolgáltató köteles a Teljesítésigazolási lapon feltüntetni az ellátott feladatokat, a beszerzési eljárás azonosító számát (B1356), a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót (450039970), a Megrendelő által a szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződés számot, a teljesítésigazolást Szolgáltató részéről aláíró olvasható, vagy nyomtatott formában kiírt nevét, továbbá a teljesítés jogcímét, és a teljesítés időszakát. Mindezek hiányában a Megrendelő a teljesítésigazolást nem írja alá és az esetlegesen megküldött számlát visszaküldi.

A Teljesítésigazolási lap mind a Megrendelő, mind a Szolgáltató képviselői által aláírva minősül a teljesítés igazolásának.

A számla kiállításának feltétele és alapja a Szolgáltató által hiánytalanul és megfelelően kitöltött és benyújtott Teljesítésigazolási lap.

**6.5.** A Szolgáltató a kiállított számlán köteles feltüntetni a Megrendelő részére ellátott feladatokat, a Megrendelő által a szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámot, a beszerzési eljárás számát (B1356), valamint a Megrendelő által megadott SAP rendelési számot, továbbá az ÁFA törvény 58. § szerint kiállított számlák esetében az elszámolás időszakát. A Szolgáltató által kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb jogszabályi előírásoknak.

A számla benyújtása postai úton, vagy személyesen a Megrendelő Dokumentum menedzsment csoportjának (BKM Nonprofit Zrt., cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31. vagy a 1519 Budapest, Pf. 454. postafiókra) 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. §-ban foglalt követelményeknek és a kibocsátó „.pdf” formátumban nyújtja be, vagy minősített elektronikus aláírással látja el.

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

**6.6.** A fizetési határidő kezdő napja az a nap, amelyen a számla és valamennyi melléklete, a Megrendelő részére teljeskörűen, hiánytalanul és hibamentesen átadásra került. A benyújtott számla formai és tartalmi megfelelőségéért a Szolgáltató felel. 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. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig Megrendelő nem esik késedelembe.

**6.7.** A Megrendelő a szabályszerűen kiállított és benyújtott számla ellenértékét –a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:130. § (1)-(2) bekezdéseinek megfelelően – annak kézhezvételétől számított 30 napon belül – vagy ha az nem banki nap, akkor az azt követő első banki napon – a Szolgáltató számlán megjelölt bankszámlájára átutalással egyenlíti ki. A bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell megtörténnétek tekinteni, amikor a pénzügyintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli. A Megrendelő kijelenti, hogy a jelen szerződés ellenértékének pénzügyi fedezetével rendelkezik.

**6.8.** A számla késedelmes kiegyenlítése esetén a Szolgáltató a Ptk. 6:155. § (1) bekezdés szerinti késedelmi kamatra jogosult.

**6.9.** Felek megállapodnak abban, hogy a Megrendelő, a Szolgáltató írásbeli értesítését követően jogosult, a Szolgáltatóval szemben fennálló követelése összegét a számla összegébe beszámítás útján érvényesíteni. Az írásbeli értesítésben a Megrendelő köteles feltüntetni a beszámítás útján érvényesíteni kívánt követelés jogalapját és összegét, valamint az egyéb lényeges tényeket.

Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő követelését kifogásolja, köteles ezt haladéktalanul, írásban, cégszerűen aláírt nyilatkozattal megtenni. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő követelését 5 (öt) napon belül, írásban nem kifogásolja, az a megrendelői követelés elismerésének minősül.

## **7. A szerződés megszűnése, felbontása és módosítása**

**7.1.** Megrendelő jogosult jelen szerződést rendes felmondással indokolás nélkül 30 napos felmondási idő megtartásával felmondani.

**7.2.** Azonnali hatályú felmondásnak a másik Fél súlyos és/vagy ismételt szerződésszegése esetén van helye.

**7.3.** A Megrendelő a jelen szerződés és a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint jogosult a szerződéstől elállni vagy azt felmondani.

**7.4.** Amennyiben a Megrendelő a jelen szerződés szerinti elállási vagy felmondási jogát gyakorolja, úgy kártalanítási vagy kártérítési vagy bánatpénzfizetési vagy felmondási díj fizetési kötelezettség nem terheli, illetve a Szolgáltató erre tekintettel semmilyen igénnyel nem élhet a Megrendelővel szemben.

**7.5.** Felek a jelen szerződést kizárólag írásban módosíthatják. A szerződés módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás tárgyában született megállapodást minden esetben írásba kell foglalni.

Nem minősül a szerződés módosításának a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá az elérhetőségekben, honlap hivatkozásban, értesítési címben, a teljesítésigazoló személyében, valamint a kapcsolattartók, továbbá egyéb jelen szerződésben foglalt személyek és adataikban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett Fél a másik Felet – az eset körülményeitől függően – lehetőség szerint előzetesen, de legkésőbb a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 10 (tíz) munkanapon belül köteles írásban értesíteni. Ezen bejelentési kötelezettség elmulasztásából, vagy késedelmes teljesítéséből fakadó minden kárért a mulasztó Felet terheli a felelősség.

## **8. Kapcsolattartás**

**8.1.** A szerződés teljesítését érintő kérdésekben a Megrendelő és a Szolgáltató között az írásos kapcsolattartás e-mail váltás, levelezés, vagy személyes egyeztetések esetén jegyzőkönyvezés útján történik.

**8.2.** 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.

**8.3.** 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.

Felek a postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik fél jelen szerződésben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.

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.

#### 8.4. Felek által megjelölt kapcsolattartók:

A Megrendelő esetében:

Név:

Cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

Telefon:

e-mail cím:

A Szolgáltató esetében:

Név:

Cím: 1201 Budapest, Berkenye sétány 5.

Telefon:

e-mail cím:

## 9. Biztonságvédelmi előírások

Szolgáltató jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a Megrendelő <http://fotav.hu/kotelezo-adatok/tovabbi-adatkozvetetel/minoseg-kornyezet-biztonsag-lista/biztonsagvedelmi-kovetelmenyek/> internetes elérhetőségén található, „**Fizikai munkavégzéssel nem járó vállalozási szerződések biztonságvédelmi követelményei**”-ben foglaltakat, és kijelenti, hogy azt magára nézve kötelezőnek fogadja el és maradéktalanul betartja.

## 10. Összeférhetlenség

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

## 11. Korrupcióellenes klauzula

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.

A Felek kijelentik, hogy a szerződés megkötését megelőző tárgyalásokat, 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.

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybe vett 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.

A Szolgáltató köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybe vett közreműködők és a közreműködők által igénybe vett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített vételárból határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét. A Szolgáltató kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő a Szolgáltató által igénybe vett 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.

A jelen pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megrendelő választása szerint jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni érvényesítheti az 5.2. pontban foglalt joghátrányokat.

## 12. Egyéb rendelkezések

**12.1. 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, orosz-ukrán háború, és az azzal összefüggő korlátozásokról a szerződéskötéskor tudomással bírnak, azok szerződés hatálybalépésekor ismert állapotát önmagában nem tekintik vis maiornak.

A vis maior körülmények – amennyiben ok-okozati összefüggésbe hozhatók a nem szerződészerű teljesítéssel – részben vagy egészben mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló köteleik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, illetve a körülmények terjedelméig, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés hatálybalépését követően jönnek létre, illetőleg a szerződés hatálybalépését 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 kötelek teljesítését akadályozó tényezőként rögzíthető legyen, a szerződés

teljesítésében akadályozott Félnek 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 Félnek akadályközlés útján ugyanígy tájékoztatnia kell a másik felet, ha vis maiorak nem minősülő egyéb, a szerződés teljesítését akadályozó körülmény következik be.

Ezt az akadályközlést indokolatlan késedelem nélkül (legkésőbb 2 munkanapon belül) kell megtenni azt követően, hogy az akadályozott Fél felismerte a szerződéses kötelek 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, 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.

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

Amennyiben Megrendelő elfogadja a Szolgáltató akadályközlését és az a szerződésben foglalt határidőben történő teljesítését befolyásolja, úgy ennek időtartamát a Felek írásban külön rögzítik. A Szolgáltató ilyen 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 rögzített (rész)teljesítési határidőben 20 naptári napot meghaladó késedelem következik be, bármely Fél jogosult a szerződést felmondani.

**12.2.** 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.

**12.3.** A jelen szerződéssel a Felek között azonos tárgyban történt bármilyen esetleges korábbi, a jelen szerződéssel ellentétes kommunikáció, egyetértés, megegyezés vagy szerződés hatályát veszti.

**12.4.** A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok – elsősorban a Polgári Törvénykönyv – rendelkezései irányadóak.

**12.5.** A Felek kötelesek megkísérelni, 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.

Felek a járásbíróóság hatáskörébe tartozó vitás ügyeik rendezésére kikötik a Megrendelő székhelye szerint illetékes bíróság illetékességét.

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

**12.7.** Amennyiben a jelen szerződés valamely rendelkezése érvénytelenné, vagy hatálytalanná válna, az a többi rendelkezés, illetve a szerződés érvényességét nem érinti,

kivéve, ha az érvénytelenné, vagy hatálytalanná vált rendelkezés nélkül a Felek a szerződést nem kötötték volna meg..

**12.8.** Jelen szerződés 2 (kettő) eredeti példányban készült, melyből 1 (egy) a Megrendelőt és 1 (egy) példány a Szolgáltatót 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: Teljesítésigazolási lap (minta)
3. sz. melléklet: Szolgáltató végleges árajánlata (felolvasólap / egységárak)

Kelt: Budapest, 2025. február 27.

Kelt: Budapest, 2025. február 09. 10.

.....  
**ROTA-COLOR Bt.**  
**Szolgáltató**  
Herkules János cégvezető

**ROTA-COLOR BT.**<sup>(1)</sup>  
1201 Bp., Berkenye stny. 5.  
Adószám: 28859714-3-43

.....  
**BKM Nonprofit Zrt.**  
**Megrendelő**  
Szalai Szabolcs  
energia- és üzemvitel irányítási igazgató és  
Szabó István  
számviteli és adózási főosztályvezető

jogtanácsos

# Thermobil alkalmazás támogatás 2025

## Műszaki Leírás

## Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés.....	3
2.	A támogatás célja .....	3
3.	A Thermobil alkalmazás architektúrája:.....	3
4.	Ajánlattevő feladatai.....	4
4.1	Terméktámogatási szolgáltatás .....	4
4.1.1	A támogatási szolgáltatás értelmezése:.....	4
4.1.2	Üzleti terület támogatás: .....	5
4.1.3	Alkalmazásüzemeltetés támogatás feladatok:.....	5
4.1.4	Alkalmazástámogatási feladatok:.....	6
4.1.5	TMB Adatbázistámogatási feladatok: .....	6
4.2	Támogatási szolgáltatások rendelkezésre állása, SLA szintek, hibakezelés .....	7
4.3	A támogatási szolgáltatás igénylésének folyamata.....	8
4.3.1	Az igénylés/megbízás folyamatának főbb rendelkezései: .....	8

## 1. Bevezetés

A Thermobil (TMB) alkalmazás a BKM-FÓTÁV divízió távfelügyeleti és adatgyűjtő szakmai rendszere.

Az alkalmazás kritikus alkalmazás, mivel ez a rendszer biztosítja kb. 956 db mérőeszköz adatait a számlázáshoz. Működése a hónap utolsó 5 valamint a következő hónap első 3 napján folyamatos elérhetőséget és működőképességet igényel.

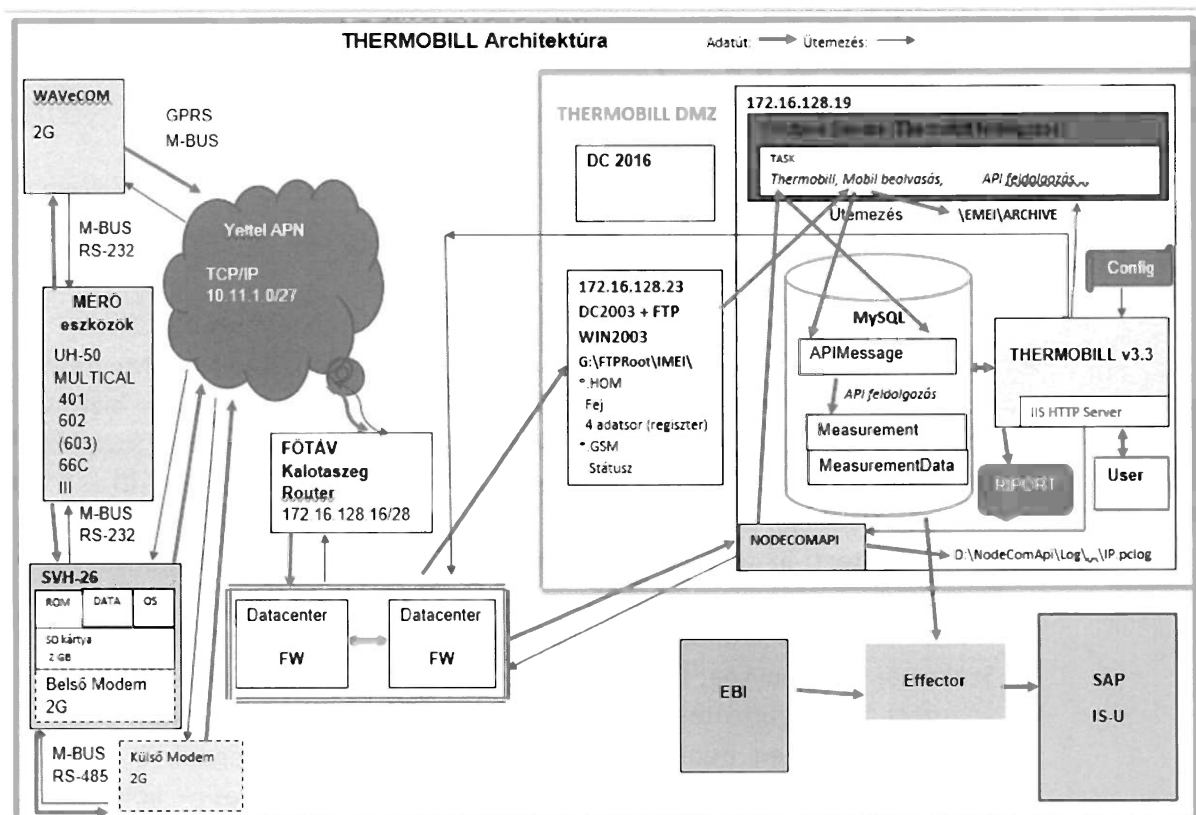
## 2. A támogatás célja

A támogatás célja a TMB informatikai rendszer zavartalan és hatékony működtetése, mivel ilyen ismeretekkel BKM nem rendelkezik.

A TMB MySQL verzió bevezetésével, az üzleti tapasztalok ismeretében és a megbízható és hatékony alkalmazás üzemeltetési elvárásoknak megfelelően az alábbi igények megvalósítását tervezzük a támogatási szerződés keretében:

- Szakértői támogatás nyújtása,
- Üzleti terület támogatása,
- Thermobil alkalmazásüzemeltetési támogatás,
- Thermobil Adatbázis támogatás.

## 3. A Thermobil alkalmazás architektúrája:



## 4. Ajánlattevő feladatai

Ajánlattevő általánydíjas TMB rendszer támogatást vár el az alábbiakban részletezett feltételek szerint.

### 4.1 Terméktámogatási szolgáltatás

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

A szolgáltatás időtartama a szerződés aláírásától 1 éves időtartam (12 hónap).

Az igényelt támogatás havi paraméterei:

- 24 mérnökóra,
- mely tartalmazza a rendelkezésre állást, hibakezelést,
- mely 16 óra támogatást tartalmaz az alábbi területeken:
  - ✓ Szakértői támogatás,
  - ✓ Üzleti terület támogatása,
  - ✓ Thermobil üzemeltetési támogatás,
  - ✓ Thermobil Adatbázis támogatás.

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

A TMB alkalmazás, a BKM-FŐTÁV divízió távfelügyeleti és adatgyűjtői rendszere, üzlet-kritikus alkalmazás, támogatása létfontosságú a divízió folyamatos működésének a biztosítása érdekében.

A TMB rendszer és futtatókörnyezete kritikus rendszernek minősül.

#### 4.1.1 A támogatási szolgáltatás értelmezése:

- **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.

#### 4.1.2 Üzleti terület támogatás:

- Automatikus mérés előírás biztosítása,
- Excel riport kialakítása, üzleti igények támogatására,
- Támogatása az automatikus számlainformációk SAP rendszerbe való betöltésére,
- Egyedi feladatok, statisztikák és kérések SQL lekérdezések készítése,
- Az adatgyűjtés folyamatához kapcsolódó szolgáltatások támogatása,
- Új üzleti igény megvalósítása,
- Üzleti funkció módosítása, új funkció létrehozása,
- Szakértői tevékenység végzése, rendszertervezés.

#### 4.1.3 Alkalmazásüzemeltetés támogatás feladatok:

- Az alkalmazás környezet hibaüzenetek kezelése,
- Kommunikáció és service támogatás:
  - FTP adatátvitel
  - Mérés előíró szolgáltatás (ProcontrolNodeCommunication API service-ek)
  - a TMB és a kapcsolódó rendszerek működőképesség fenntartásának támogatása,
  - 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, adatbázis verzióhoz alkalmassá tétele),
- alkalmazáspéldányok (teszt, éles) támogatása,
- ellenőrzési, feladatok támogatása,
- hiba feltárásában való közreműködés,
- inkonzisztencia, adathibák elemzésében, javításában való részvétel,
- részvétel a hibaelhárításban.

#### 4.1.4 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.
- Indokolt esetben a bejelentés megfogalmazása a gyártó felé történő hiba továbbítása, a gyártói kommunikáció támogatása.
- Külső informatikai rendszerekhez való illesztés,
- Időszakos vagy eseti rendszerfejlesztés, karbantartás,
- Alkalmazásszintű üzemzavar- és hibaelhárítás támogatása.

#### 4.1.5 TMB Adatbázistámogatási feladatok:

- adatbázis-szerver támogatása,
- adatkonzisztencia ellenőrzése, adatminőség támogatása,
- táblák karbantartó szkriptek a futtatása,
- Táblaterület karbantartás, táblák analizálása,
- MYSQL adatbázis mentés támogatása,
- DB méret csökkentése felesleges adatok törlésével,
- TMB teszt környezet kialakítása,
- Archiválás kialakítása (régir adatok readonly módon legyenek elérhetőek egy másik adatbázisban),
- Adatbázis optimalizálás,
- Adatkonzisztencia támogatása.

#### 4.2 Támogatási szolgáltatások rendelkezésre állása, SLA szintek, hibakezelés

Hibabejelentések elektronikus nyilvántartása. A bejelentések rögzítése, ill. a feladatok nyomkövetése. Hibabejelentés Ajánlatkérő feladata, melyet a Támogató által megadott e-mailben vagy internetes bejelentő felületen keresztül tesz meg.

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

Ajánlatkérő 5x8 órás rendelkezésre állást kér (munkanapokon 9 és 17 óra között).

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.

<b>Válaszidő - támogatási szolgáltatások esetén</b>		
<b>Kritikus hiba</b>	<b>Normál hiba</b>	<b>Apró hiba</b>
A Rendszer olyan eltérései az elfogadott Funkcionális specifikációban meghatározott követelményektől, amely a Rendszer funkcióit, a Rendszer használatát egészben, vagy részben meghiúsítják és a Rendszer adott funkciója semmilyen megkerülő megoldással nem használható. Felek rögzítik, hogy nem tekinti megkerülő megoldásnak a Rendszeren kívül végrehajtandó tevékenységet.	A Rendszer olyan eltérései az elfogadott Funkcionális specifikációban meghatározott követelményektől, amelyek kihatnak az általános funkcionalitásra, működésre, és ezzel az adott funkció üzemszerű és folyamatos általános működését veszélyeztethetik.	A Rendszer olyan, az elfogadott Funkcionális specifikációban meghatározott feltételektől történő eltérései, amelyek nem járnak kihatással a Rendszer általános funkcionalitására, működésére.
Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan: <b>1 munkanap</b>	Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan: <b>5 munkanap</b>	Hibaelhárítás kezdete a bejelentést követő munkanaptól számítottan: <b>10 munkanap</b>

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 A támogatási szolgáltatás igénylésének folyamata

#### 4.3.1 Az igénylés/megbízás folyamatának főbb rendelkezései:

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

##### 4.3.1.1 Az igénylés/megbízás folyamata:

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

Hibabejelentés böngésző: [Helpdesk.bkmzrt.hu](https://helpdesk.bkmzrt.hu)

Hibabejelentés telefon: +36 1 700 7777

##### 4.3.1.2 Hibabejelentés módja:

- A BKM-FŐTÁV 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.



1. sz. melléklet - Ajánlati lap				
B1356 - Thermobil alkalmazás támogatás 2025				
Szolgáltatás megnevezése Műszaki tartalom szerint	Mennyiség	Mennyiségi egység	Ajánlati ár (nettó Ft + ÁFA)/hónap	Képzett érték (nettó Ft + ÁFA)
Thermobil alkalmazás támogatás a felhívásban szereplő műszaki leírás illetve szerződéstervezet szerint	12	hónap	288000	3 456 000,00 Ft

Kérjük, hogy az alábbi részt is töltsse ki:	
Árajánlat érvényessége (legalább 30 naptári nap a Ptk. 6:75. §-a szerint):	2025.03.05
Kijelentem, hogy az Ajánlati felhívást megismertem és jelen ajánlatomat az abban foglalt tartalmi elemekre tekintettel határoztam meg. (válassza ki a megfelelőt a lenyíló menüből!)	IGEN
Kijelentem, hogy a BKM Nonprofit Zrt. Szerződéstervezet elnevezésű dokumentumát megismertem és azt elfogadom. (válassza ki a megfelelőt a lenyíló menüből!)	IGEN
Készít-e a szervezet fenntarthatósági jelentést? (válassza ki a megfelelőt a lenyíló menüből!)	IGEN
Fizetési feltétel: a rendelés teljesítését követően, az elfogadott teljesítésről kiállított számla kézhezvételétől számított 30 nap.	

2025.01.29

ajánlatadó gazdasági szereplő megnevezése:	Rota-Color Bt.
képviselője:	
adószáma:	28859714-2-43
cégjegyzékszám:	01-06-513017
bankszámlaszám:	11600006-00000000-94491245
székhelye:	
kapcsolattartó neve és beosztása:	
kapcsolattartó telefonszáma:	
kapcsolattartó email címe:	

Cégszerű aláírás és bélyegző

**ROTA-COLOR BT.** <sup>(1)</sup>  
 1201 Bp., Berkenye stny. 5.  
 Adószám: 28859714-3-43

KERÜLÉS