

Szerződésszám:



SZE2025000058/000

SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

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 elnevezése: BKM Nonprofit Zrt.), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről a:

Responsio Mérnöki Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1132 Budapest, Kresz Géza utca 16. III. em. 8.; cégjegyzékszám: 01-09-979867; adószám: 22655983-2-41; rövidített elnevezése: Responsio Kft.), mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató)

(a továbbiakban együttesen: Felek, külön-külön: Fél) között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel.

1. A Keretszerződés tárgya, időtartama

- 1.1. Szolgáltató kötelezettséget vállal jelen szerződés kötelező és elválaszthatatlan részét képező műszaki leírás (1. sz. melléklet) szerinti **Kotorforms2 Szoftverrel kapcsolatos támogatási szolgáltatások ellátására, valamint eseti megrendelés alapján a fejlesztési feladatok elvégzésére.**
- 1.2. A Megrendelő a Szolgáltató szerződés szerű teljesítése esetén köteles a Szolgáltatási díjat megfizetni.
- 1.3. A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Keretszerződés a mindkét fél általi aláírás (hatálybalépés) napjától, de legkorábban 2025. január 05. napjától számított **12 hónapig** hatályos.
- 1.4. Jelen szerződés hatálya alatt Megrendelő **4.020.000,- Ft + ÁFA**, azaz négymillió-húsz-ezer forint plusz általános forgalmi adó rendelkezésre állását biztosítja, amely fedezetül szolgál jelen keretszerződésben foglalt valamennyi szolgáltatási feladat ellátására.

A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy amennyiben az eseti megrendelések ellenértéke a keretszerződés időtartama alatt a fenti keretösszeget nem éri el, úgy a keretszerződés nem maradéktalan teljesüléséből eredő bevételkiesés az ő kockázatát képezi. Szolgáltató kijelenti, hogy nem él a Megrendelővel szemben semmilyen kártérítési vagy egyéb igénytel jelen Keretszerződés nem maradéktalan teljesüléséből eredő bevételkiesése miatt.

Jelen Keretszerződés megszűnik a határozott időtartam lejártával, valamint azt megelőzően is, ha a rendelkezésre álló keretösszeg teljesen felhasználásra kerül.

- 1.5. A Felek közötti esetleges jogvita elbírálásához a szerződés rendelkezéseit kell figyelembe venni. Az ajánlat, a Műszaki leírás a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik azzal, hogy eltérés esetén jelen szerződés rendelkezései az irányadók. Felek rögzítik továbbá, hogy amennyiben a szerződés részét képező dokumentumok rendelkezései egymástól eltérően szabályoznak azonos tárgyat, úgy e rendelkezések közül mindig az alábbi sorrendben előbb álló dokumentumban írtak irányadók:
- Műszaki leírás
 - Jelen Keretszerződés
 - Szolgáltató Ajánlata
- 1.6. 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 Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: 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 késedelme okozza a Szolgáltató késedelmét, úgy a Szolgáltató teljesítési határideje a Megrendelő okozta szolgáltatói késedelem időtartamával meghosszabbodik.

2. Kijelentések és szavatosságvállalások

- 2.1. A 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 vállalkozása, ellene nincs folyamatban és nem fenyegeti csőd-, végrehajtási, felszámolási, vagy ezek bármelyikével egy tekintet alá eső olyan eljárás, amely a jelen Keretszerződés teljesítését akadályozná,
 - b) a jelen Keretszerződés 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 munkanapon belül átad egy 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást,
 - d) a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény (a továbbiakban: Nvt.) 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül,
 - e) egyben kötelezettséget vállal arra, hogy az előbbiek szerinti alkalmasságát, illetve

jogosultságát a jelen Keretszerződés hatálya alatt fenntartja, továbbá tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő előtt megismerhetővé teszi,

- f) szavatol azért, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Megrendelő jelen Keretszerződésen alapuló jogszerzését akadályozza, kizárja, korlátozza, fel-tételhez köti vagy követelést eredményezne,
- g) képviselőként a jelen Keretszerződést arra jogosult és kellően felhatalmazott sze-mély(ek) írja(írják) alá.

2.2. A Megrendelő a jelen Keretszerződés 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 azt azonnali hatállyal felmondani [ide nem értve az a) pont szerinti csődeljárás esetét]. A Szolgáltató ilyen esetben köteles a Megrendelő igazolt kárait és költségeit megtéríteni.

3. A Felek jogai és kötelezettségei

3.1. A Szolgáltató és a Megrendelő köteles a jelen Keretszerződésben foglaltak szerint együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

A Felek kötelesek egymást minden, a Keretszerződés teljesítése szempontjából jelen-tős tényről és körülményről kellő időben értesíteni, így különösen, ha a ténynek vagy körülménynek a teljesítés idejére, minőségére kihatása lehet, és az erre vonatkozó aka-dályközlést a másik fél felé haladéktalanul megtenni. Az értesítésnek ki kell térnie az előidéző okokra, azok megszüntetésének módjára, a kedvezőtlen hatások várható mér-tékére és mérséklésének módjára. Az értesítés elmulasztásából eredő károkért a mu-lasztó fél felelősséggel tartozik. Amennyiben a Szolgáltató egyáltalán nem, hiányosan, vagy nem időben teljesíti együttműködési és tájékoztatási kötelezettségeit, köteles a Megrendelő ebből keletkezett kárait megtéríteni.

3.2. Bármely vita esetén a Felek kötelezettsége annak bizonyítása, hogy a rá vonatkozó tájé-koztatási, nyilatkozatadási kötelezettségének határidőben, teljes körre kiterjedően eleget tett.

3.3. A Szolgáltató szavatosságot vállal azért, hogy a jelen Keretszerződésben meghatáro-zott feladatokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően, a szakmai szabályok maradék-talan betartása mellett, az ajánlatában szereplő szakmai módszertan szerint, a tőle el-várható legnagyobb gondossággal végzi el.

3.4. A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatások teljesítése során mindenkor a szakmában általában elvárható gondossággal és körültekintéssel jár el és szolgáltatását a legma-gasabb szakmai színvonalon nyújtja.

- 3.5. A Szolgáltatót nem illeti meg zálogjog a Szolgáltatási díj és a költségek biztosítására a Megrendelőnek azokon a vagyontárgyain, amelyek jelen Keretszerződés következtében a birtokába kerültek.
- 3.6. A Szolgáltató a Keretszerződés teljesítésének állapotáról rendszeresen – a Megrendelő írásban megadott kérésére írásban – tájékoztatja a Megrendelőt. A Szolgáltató a teljesítés során folyamatosan készíti el a teljesítéshez tartozó igazoló dokumentációkat, melyek megléte és elfogadása a teljesítés feltétele.
- 3.7. A Megrendelő a Keretszerződés tárgyában foglaltakkal kapcsolatos minden olyan információt a Szolgáltató rendelkezésére bocsát, amely a sikeres teljesítéshez szükséges.
- 3.8. A Szolgáltató köteles a Megrendelőt mindennemű felelősséggel, kárigénnyel, követeléssel, pénzbüntetéssel és kiadással szemben mentesíteni és kártalanítására kötelezettséget vállalni, amely a jogszabályoknak a Szolgáltató vagy személyzete által – beleértve az alvállalkozókat, azok személyzetét – elkövetett megsértése következtében merült fel.
- 3.9. A Szolgáltató jelen Keretszerződésben vállalt feladatai teljesítésére közreműködőt (alvállalkozó) csak a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása esetén vehet igénybe. Amennyiben a Szolgáltató jogosulatlanul vesz igénybe közreműködőt (alvállalkozó), akkor felel mindazon kárért is, amely a közreműködő (alvállalkozó) igénybevétele nélkül nem következett volna be.

Amennyiben a Keretszerződés teljesítése során alvállalkozó bevonása válik szükségessé, úgy az alvállalkozó(k)ban bekövetkező változás nem igényli a Keretszerződés módosítását.

- 3.10. 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 megghiúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett – a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.
- 3.11. A teljesítés Megrendelő általi átvétele nem jelenti Szolgáltató szerződésszegése esetén a Megrendelőt megillető igényérvényesítés jogáról való lemondást.
- 3.12. 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.

3.13. 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 meghiúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett - a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani. Szolgáltató jogszavatossági kötelezettsége megszegése esetén minden szerzői jogi, szabadalmi és egyéb harmadik fél általi jogszerű követelés kielégítését magára vállalja. Szolgáltató továbbá köteles megtéríteni Megrendelő minden olyan kárát, amely őt Szolgáltató valóságnak nem megfelelő jogszavatossági nyilatkozata miatt éri.

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

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 az ajánlatában foglalt árat a jelen pontban foglaltakra is figyelemmel határozta meg

4. A Keretszerződés szerinti feladatok teljesítése

4.1. Megrendelő a fejlesztési feladatok elvégzése érdekében eseti megrendelést ad írásban a Szolgáltatónak, melyben megjelöli az ellátandó feladatot, valamint a teljesítés határidejét, továbbá köteles minden, a Keretszerződés és az eseti megrendelések teljesítéséhez szükséges adatot, információt, jóváhagyást a Szolgáltató részére megadni, késlekedésével nem veszélyeztetheti a Szolgáltató teljesítését.

4.2. Az eseti megrendelésről szóló értesítésnek minősül elektronikus levél esetén annak elküldésének időpontja; postai küldemény esetén a tértivevényen szereplő átvételi nap. Felek rögzítik, hogy az eseti megrendelésről szóló értesítés megküldése során Megrendelő elsődlegesen az elektronikus (e-mail) formát alkalmazza, a postai úton történő továbbítás lehetőségét pedig kivételesen alkalmazza, amennyiben az elektronikus megküldésre nincs lehetőség.

4.3. **Teljesítés helye:** Szolgáltató távoli hozzáféréssel, telefonon, illetve e-mailen végezheti a támogatási tevékenységeit. Megrendelőnek joga van helyszíni munkavégzést is kérni. Távoli hozzáférést Megrendelő biztosítja Szolgáltató részére.

- 4.4. A fejlesztési támogatások megrendelés minden esetben az alábbi folyamat szerint történik:
1. Ajánlatkérés: Megrendelő ajánlatkérést intéz Szolgáltatóhoz. Az ajánlatkérés tartalmazza a feladat funkcionális és non-funkcionális követelményeit, valamint a Megrendelő által kért elvégzési határidőt. Az ajánlatkérést Megrendelő e-mailben küldi meg Szolgáltatói Kapcsolattartó részére. A formális ajánlatkérés elküldését megelőzően Szerződő Felek egyeztetéseket folytathatnak. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy ezen tanácsadási szolgáltatásáért ellentételezést Megrendelő nem biztosít.
 2. Pontosítás: Szolgáltató az ajánlatkérést válasz e-mail formájában írásban visszaigazolja és kidolgozza ajánlatát. Szükség esetén Szolgáltató további információt kér Megrendelőtől az ajánlat kidolgozásához. Amennyiben Szolgáltató az ajánlat kidolgozása közben olyan, a Megrendelő által nem mérlegelt műszaki megoldási lehetőséget is lát, amely feladat elvégzésének költségét csökkentheti vagy átfutási idejét rövidítheti, köteles ezen alternatívákról Megrendelőt tájékoztatni. Az ajánlatkérés tárgyának megváltozása esetén Megrendelő módosítja ajánlatkérését, a módosított ajánlatkérést e-mailben küldi meg Szolgáltatói Kapcsolattartó részére.
 3. Egyedi ajánlat benyújtása: Szolgáltató az ajánlatkérés alapján elkészíti ajánlatát: az Egyedi ajánlatot. Az Egyedi ajánlatban rögzíti a megvalósításhoz szükséges időráfordításokat. Az Egyedi ajánlatnak tartalmaznia kell továbbá a megvalósítás ütemezését, a Megrendelőtől várt előzetes információkat, szakanyagokat (és esetleges további előfeltételeket). Szolgáltató az Egyedi ajánlatot az ajánlatkérésre adott válasz e-mailben küldi meg Megrendelő részére és szükség esetén Megrendelő kérésére (online) találkozón ismerteti.
 4. Elfogadás: Megrendelő nem köteles az Egyedi ajánlat elfogadására és az abban rögzített szolgáltatás megrendelésére. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő egy adott ajánlatot nem rendel meg, Szolgáltatót ellentételezés nem illeti meg. Megrendelő az ajánlatot a Szolgáltató kapcsolattartója részére e-mail útján megküldött Egyedi megrendeléssel fogadja el, melyet Szolgáltató 1 munkanapon belül e-mailben köteles visszaigazolni. Az Egyedi megrendelés teljesítésének határideje az Egyedi megrendelés Megrendelői elküldését követő munkanaptól számított, a megrendeléshez tartozó Egyedi ajánlatban szereplő ütemezés szerinti határidő. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató jogosult az előteljesítésre.
- 4.5. A Felek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással teljesítésigazolás alapján számolnak el. A Megrendelő a Műszaki leírásban részletesen rendelkezik arról, hogy a fejlesztések átvételéhez, és a teljesítésigazolás kiállításához, milyen kritériumoknak kell megfelelni a teljesítésnek (telepítés, tesztelés, átvétel, hiányok pótlása, ismételt átvétel).
- 4.6. Szolgáltató köteles a teljesítésigazoláson feltüntetni az ellátott feladatokat, teljesítés tényleges időszakát/időpontját, a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a teljesítés igazolást Szolgáltató részéről aláíró olvasható, vagy nyomtatott formában kiírt nevét, valamint a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót. Mindezek hiányában a Megrendelő a teljesítésigazolást nem írja alá és az esetlegesen megküldött számlát visszaküldi.
- 4.7. A teljesítésigazolásban fel kell tüntetni továbbá a teljesítést alátámasztó és a Megrendelőnek esetlegesen átadott dokumentumok jegyzékét is, különös tekintettel a Műszaki leírásban meghatározott dokumentumokra, illetve az órakimutatásra.

- 4.8. A számla kiállításának feltétele és alapja a Szolgáltató által hiánytalanul és megfelelően kitöltött és benyújtott Teljesítésigazolási lap.
- 4.9. A Megrendelő részéről a teljesítés igazolója a Megrendelő mindenkor belső szolgáltatást támogató főosztályvezető, aki jelen Keretszerződés aláírásakor:
- név:
telefon:
e-mail:

5. Szolgáltatási díj

- 5.1. A Szolgáltató a rendszertámogatási szolgáltatások szerződés szerű ellátásáért **85.000 Ft + ÁFA / hó, azaz nyolcvanötezer forint plusz általános forgalmi adó per hónap átalánydíjra** jogosult.
- 5.2. A Szolgáltató a jelen Keretszerződésben foglalt fejlesztési feladatok elvégzéséért **25.000 Ft + ÁFA / fejlesztési óra, azaz huszonötezer forint plusz általános forgalmi adó per fejlesztési óra** szolgáltatási díjra jogosult. A munkaóráról Szolgáltató köteles órakimutatást készíteni, ami jelen pontban szereplő díj kifizetésének előfeltétele.
- 5.3. Az ÁFA megállapításának módjára és mértékére az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján hatályos adójogszabályok az irányadók.
- 5.4. A nettó Szolgáltatási díj – az ÁFÁ-n kívül – tartalmaz minden költséget, ami a szerződés szerű és hibátlan teljesítéshez hozzátartozik, így különösen a teljesítéshez szükséges valamennyi munka-, anyag-, segédanyag- és egyéb költséget, járulékfizetési kötelezettséget; a munkavégzés díját és költségeit; a szakemberek munkadíját, utazási és elszállásolási költségeit; a tevékenység szükséges minden egyéb felmerülő díjat és költséget, amelyre tekintettel Szolgáltató egyéb költségtérítésre a szerződés vonatkozásában nem jogosult.

A nettó Szolgáltatási díj továbbá tartalmaz minden olyan költségtényezőt, amelyet a Szolgáltató a Megrendelővel szemben érvényesíteni kíván és amelyek a teljesítési határidőre prognosztizálva összességükben fedezetet nyújtanak a szerződés időtartama alatt bekövetkező esetleges árváltozásokra, a műszaki-szakmai és szerződéses feltételek szerinti teljesítésre, valamint azon költségekre is, amelyeket a Megrendelő kifejezetten nem említett, de a szakmai szokások szerint a kifogástalan teljesítéshez kapcsolódó tevékenység ellátásához és a szerződés szerű teljesítéshez szükségesek

6. Fizetési feltételek

- 6.1. A Megrendelő előleget nem biztosít.

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.

- 6.2. **Felek rögzítik, hogy a rendszertámogatási feladatok tekintetében az ÁFA törvény 58. §-a szerinti, 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. Szolgáltató – a Megrendelő által leigazolt szerződésszerű teljesítést követően – havonta 1 darab számla kiállítására jogosult és köteles. Szolgáltató a számlát a teljesítési időszakot követő 8 napon belül köteles kiállítani és haladéktalanul megküldeni Megrendelő részére.

Szolgáltató köteles a számlán feltüntetni az ellátott feladatokat, az ÁFA törvény szerinti teljesítési időszakot, a Megrendelő által a szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződés számot, a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót

- 6.3. **Felek rögzítik, hogy a fejlesztési támogatási feladatok tekintetében az ÁFA törvény 55. §-a szerinti teljesítés utáni elszámolásban állapodnak meg** akként, hogy Szolgáltató – a Megrendelő által leigazolt szerződésszerű teljesítést követően – egyedi megrendelésenként 1 darab számla kiállítására jogosult és köteles. Szolgáltató a számlát a teljesítést követő 8 napon belül köteles kiállítani és haladéktalanul megküldeni Megrendelő részére.

Szolgáltató köteles a számlán feltüntetni az ellátott feladatokat, az ÁFA törvény szerinti teljesítés időpontját, a Megrendelő által a szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződés számot, a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót.

- 6.4. A Szolgáltató 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 1. számú melléklet szerinti teljesítésigazolással együtt nyújthat be a Megrendelőnek. A számla benyújtása postai úton, vagy személyesen a Megrendelő Dokumentum Menedzsment Csoportjának (BKM Nonprofit Zrt.; Pf.:1519 Budapest, Pf. 454.) címezve történhet, míg elektronikus formában a számla a info@budapestikozmuvek.hu címre nyújtható be.

Megrendelő abban az esetben fogadja be az elektronikus számlát, amennyiben az megfelel az ÁFA tv. 168/A. § (1) bekezdésében és a 175. §-ában foglalt követelményeknek és a kibocsátó „.pdf” formátumban nyújtja be, vagy minősített elektronikus aláírással látja el. Megrendelő köteles fogadni az olyan elektronikus számlákat, amelyek megfelelnek az EN 16931-1:2017 számú európai szabványnak és az Európai Bizottság által e szabványhoz az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett szintaxislistának.

- 6.5. 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 Szolgáltató felel. Megrendelőt a szabálytalan, nem az előbbieknek megfelelően kiállított és benyújtott számlával szemben sem elfogadási, sem kifogásolási kötelezettség nem terheli és ennek elmaradása sem tekinthető a számla hallgatólagos elfogadásának a Megrendelő részéről. Megrendelő a nem szabályszerűen kiállított vagy benyújtott számlát visszaküldi a Szolgáltatónak. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig a Megrendelő nem esik késedelembe.

- 6.6. A Megrendelő a szabályszerűen kiállított és benyújtott számla ellenértét a 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 megtörténtnek tekinteni, amikor a pénzügyintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli. Megrendelő kijelenti, hogy a jelen szerződés ellenértékének pénzügyi fedezetével rendelkezik. A számlázás és a számla kiegyenlítése magyar forintban (HUF) történik.
- 6.7. Szolgáltató által kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Számv. tv.) és az ÁFA tv. előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak.
- 6.8. A számla késedelmes kiegyenlítése esetén a Szolgáltató a Ptk. 6:155. § (1) bekezdés szerinti késedelmi kamatra jogosult.

7. A Keretszerződést biztosító mellékkötelezettségek

- 7.1. Késedelmi kötbér: A Megrendelő késedelmi kötbért érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben, amennyiben - olyan okból, amelyért felelős és késedelmét kimenteni nem tudja – határidőben nem teljesíti a szolgáltatás szerinti feladatokat.
- 7.1.1. A késedelmi kötbér mértéke rendszertámogatási feladatok ellátása során a naptári vagy munkanapokban mért teljesítési határidő esetén naptári vagy munkanaponként a késedelemmel érintett hónapra eső, havi nettó ellenérték 1%-ának megfelelő összeg, 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.
- 7.1.2. A késedelmi kötbér mértéke a fejlesztési feladatok eseti megrendelése esetén a késedelmesen teljesített szolgáltatás szerződésszerű teljesítésének Megrendelő általi elfogadásáig terjedő időszakra, naptári naponként a megrendelésre eső nettó Szolgáltatási díj 1%-ának megfelelő összeg, de legfeljebb a megrendelésre eső nettó Szolgáltatási díj 10%-a 10 naptári nap után, a Megrendelő késedelmi kötbérre jogosult. A késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése a Szolgáltatót nem mentesíti a teljesítés alól.
- 7.1.3. Amennyiben a Megrendelő 3 alkalommal érvényesít késedelmi kötbért úgy, hogy a késedelem a 7.1.1. pont szerinti kötbér esetén 10 naptári vagy munkanapot, míg 7.1.2. szerinti kötbér esetén a 10 naptári napot meghaladja, úgy Megrendelő jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül elállni.
- 7.2. Hibás teljesítési kötbér
Amennyiben a Szolgáltató hibásan teljesít, hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles, amelynek mértéke a hiba kijavításának Megrendelő általi elfogadásáig naptári naponként az adott hónapra, illetve eseti megrendelésre eső nettó Szolgáltatási díj 1%-a, de

maximum az adott hónapra, illetve megrendelésre eső nettó Szolgáltatási díj 10%-ának megfelelő összeg.

7.3. Részleges meghiúsulási kötbér

Amennyiben a Szolgáltató a fejlesztési feladatok vonatkozásában 10 naptári napot meghaladó késedelembe esik, Megrendelő jogosult az eseti megrendelést azonnali hatállyal felmondani/attól elállni és részleges meghiúsulási kötbért érvényesíteni, és az eseti megrendelés nem teljesített részére vonatkozó nettó Szolgáltatási díj 20%-ának megfelelő meghiúsulási kötbért érvényesíthet Szolgáltatóval szemben.

7.4. 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 jelen szerződés 1.4. pontjában meghatározott keretösszeg meghiúsulással érintett részének a 20 %-a, mint meghiúsulási kötbér illeti meg.

7.5. Közös szabályok:

Megrendelő a kötbér mellett érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát. Megrendelő a felmerült kötbérkövetelését kötbérértesítő megküldésével érvényesíti Szolgáltatóval szemben. Amennyiben Szolgáltató a kötbérértesítőben foglaltakat 5 naptári napon belül írásban nem kifogásolja, úgy a kötbérkövetelés elismertnek minősül. Amennyiben a tartozás összege a számla összegét meghaladja, úgy Szolgáltató a Megrendelő fizetési felszólításának a kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles megfizetni a Megrendelő fizetési felszólításán megjelölt bankszámlaszámára történő átutalással. Felek kijelentik, hogy egy kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható; a választás joga a Megrendelőt illeti. Felek megállapodnak, hogy a meghiúsulási kötbér magában foglalja a késedelmi és a hibás teljesítési kötbér összegét, ezért, ha Megrendelő késedelmi vagy hibás teljesítési kötbért érvényesített, úgy ezek összege a meghiúsulási kötbér összegét csökkenti. A késedelmes vagy hibás teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése Szolgáltatót nem mentesíti a szerződésszerű teljesítés kötelezettsége alól.

8. A Keretszerződés megszüntetése és felbontása

- 8.1. Jelen Keretszerződés kizárólag a Felek közös megegyezése alapján, írásban módosítható, kivéve, ha jelen Keretszerződés ettől eltérően rendelkezik.
- 8.2. Megrendelő jogosult jelen Keretszerződést indokolás nélkül 30 napos felmondási idő megtartásával felmondani.
- 8.3. Felek a másik Fél súlyos és/vagy ismételt Keretszerződésszegése esetén jogosultak a jelen Keretszerződést azonnal hatállyal felmondani.
- 8.4. Amennyiben a Megrendelő az elállási vagy felmondási jogát gyakorolja, úgy kártalanítási vagy kártéri kötelezettség nem terheli, illetve a Szolgáltató erre tekintettel semmilyen igényvel nem élhet a Megrendelővel szemben.

- 8.5. A szerződés felmondása esetén a Megrendelő és Szolgáltató, az addig teljesített szolgáltatásokkal elszámolnak. A szerződés Megrendelő általi felmondása esetén a Megrendelő választása szerint kérheti, hogy Szolgáltató a felmondás közlésének időpontjában folyamatban lévő feladatokat fejezze be; ilyen esetben a Felek a szerződés megszűnésének időpontját közös megegyezéssel állapíthatják meg.

9. Biztonságvédelmi előírások

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

10. Kapcsolattartás

- 10.1. 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.
- 10.2. 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 térítvevényes 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.
- 10.3. 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.
- 10.4. Felek a postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik fél jelen szerződésben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.
- 10.5. 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) Térítvevényes ajánlott postai küldeményben történt megküldés esetén a térítvevényvel 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.

10.6. Felek által megjelölt kapcsolattartók:

Megrendelő esetében:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- E-mail:

Szolgáltató esetében:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- E-mail:

11. Szerzői jogi rendelkezések

- 11.1. A jelen szerződés alapján a Szolgáltató 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. A szellemi alkotások jogára, jelen 11. pont vonatkozik, amennyiben a jelen pontban foglaltak összeegyeztethetőek a Szolgáltató kizárólagossági jogaival; egyebekben pedig a Szolgáltató kizárólagos jogai érvényesülnek. Felek a szellemi alkotások jogára vonatkozó rendelkezések értelmezése során figyelembe veszik jelen szerződés 4. sz. melléklete szerinti kizárólagossági nyilatkozatot (**tulajdonjogi és felhasználási nyilatkozat**).
- 11.2. Felek kijelentik, hogy a **Kotorforms2 szoftver kizárólagos tulajdonjoga** a Szolgáltatóé, amely szoftverre vonatkozóan a Megrendelőnek csak felhasználási joga van. A Szolgáltató a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szerzői művek vonatkozásában a vállalkozási díj ellenében a Megrendelőnek korlátlan és határozatlan időre szóló felhasználási engedélyt ad. Felek kifejezetten rögzítik, hogy annak ellenére, hogy a jelen szerződés alapján kizárólag a Megrendelőnek keletkezik fizetési kötelezettsége a Szolgáltatóval szemben, a Szolgáltató hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő egyéb felhasználókra (ideértve többek között a vállalatcsoportjába tartozókat), is díjmentesen átengedje a Szerzői művek felhasználásának jogát.
- 11.3. Jelen szerződés aláírásával a Szolgáltató a Szerzői művek tekintetében a felhasználási módra és a felhasználás mértékére vonatkozó időbeli és térbeli korlátozás nélküli felhasználási jogot ad a Megrendelőnek, valamint fentiek szerinti egyéb felhasználók jogosultak a jogszabály által elismert összes felhasználási módot korlátozás nélkül gyakorolni. A Szolgáltató kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő, valamint fentiek szerinti egyéb felhasználók a Szerzői műveket számítógéppel vagy elektronikus adathordozóra másolják.

- 11.4. Tekintettel arra, hogy a vállalkozási díj a felhasználási díjat is magában foglalja, a felhasználási jogok engedélyezése, a Szerzői művekkel kapcsolatos jogok átruházása vonatkozásában a Szolgáltatót a vállalkozási díjon felül külön díjazás nem illeti meg, illetve a Szolgáltató a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény vagy külön jogszabály szerinti további díjigényét a vállalkozási díj magában foglalja.

12. Összeférhetetlenség

A Szolgáltató kijelenti, hogy Keretszerződéses feladatai ellátásához a Megrendelő munkavállalóját munkaviszony, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében nem alkalmazza. A Szolgáltató kijelenti továbbá, hogy a társaság a Megrendelő munkavállalójának érdekeltségébe nem tartozik és nincs olyan vezető tisztségviselője, amely a Megrendelő munkavállalója. A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett 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 Keretszerződés azonnali hatályú felmondásával járhat.

13. Korrupcióellenes klauzula

- 13.1 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 Keretszerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járnak el.
- 13.2 A Felek kijelentik, hogy a jelen Keretszerződés megkötését megelőző tárgyalásokat, a Keretszerződés feltételeinek kialakítását és a Keretszerződésen 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.
- 13.3 A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett munkavállalók, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek („közreműködők”) jelen Keretszerződés teljesítése során tanúsított és általános üzleti magatartása megfeleljen a jelen rendelkezéseknek.
- 13.4 A Szolgáltató köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők és a közreműködők által igénybevett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített Szolgáltatási díjból határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét. A Szolgáltató kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő a Szolgáltató által igénybevett bármely közreműködő részére, amennyiben

ezen minőségét hitelt érdemlően igazolja a jelen Keretszerződés teljesítésével kapcsolatos adatokat kiszolgáltassa, különösen a Megrendelő által a Szolgáltató részére teljesített kifizetések összegét és időpontját.

- 13.5 A 13. pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megrendelő választása szerint jogosult a Keretszerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni.

14. Záró rendelkezések

- 14.1. 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, ukrán-orsz háború, és az azzal összefüggő korlátozásokról a szerződéskötéskor tudomással bírnak, azok szerződés hatálybalépésekor 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 hozhatók a nem szerződéses 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 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 kötelemeik 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 maiornak 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 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, 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. késedelmé vagy elmaradása nem jelenti az akadályközlés elfogadását.

Amennyiben Megrendelő elfogadja Szolgáltató akadályközlését és az a szerződés határidőben történő teljesítését befolyásolja, úgy ennek időtartamát a Felek írásban külön rögzítik. 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 30 naptári napot meghaladó késedelem következik be, bármely Fél jogosult a szerződést felmondani.

- 14.2. Felek a jelen Keretszerződésben megnevezett személyek (így különösen, de nem kizárólagosan a kapcsolattartók, a teljesítésigazoló) 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 Keretszerződés módosítását.
- 14.3. A jelen Keretszerződéssel a Felek között azonos tárgyban történt bármilyen esetleges korábbi, a jelen Keretszerződéssel ellentétes kommunikáció, egyetértés, megegyezés vagy Keretszerződés hatályát veszti.
- 14.4. A jelen Keretszerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései irányadóak.
- 14.5. 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 jelen Keretszerződés 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 részt, vagy nem kíván részt venni, illetve amennyiben a tárgyalások 3 munkanapon belül nem vezetnek eredményre.

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

Jelen Keretszerződés 2 (kettő) eredeti példányban készült, melyből 1 (egy) példány a Megrendelőt és 1 (egy) példány a Szolgáltatót illeti meg.

A Felek a jelen Keretszerződést kölcsönös átolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt alulírott helyen és időben jóváhagyólag írják alá.

Melléletek:

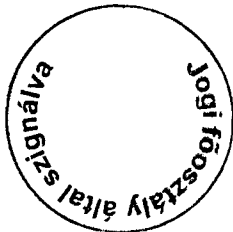
1. sz. melléklet: Teljesítésigazolás minta
2. sz. melléklet: Műszaki dokumentáció
3. sz. melléklet: Szolgáltató ajánlata
4. sz. melléklet: Kizárólagossági nyilatkozat
5. sz. melléklet: Megrendelő lap (minta)

Budapest, 2025. 02. 16.

Budapest, 2025. június 27.

Megrendelő
BKM Nonprofit Zrt.
Kocsis Krisztián
treasury- és kockázatmenedzsment
osztályvezető
és
Molnár Bertalan Tibor
kéményseprőipari főigazgató

1152 Budapest, 1152
Szolgáltató
Responsio Kft. 16 III/8
Zöldi György János
ügyvezető





TELJESÍTÉSIGAZOLÁSI LAP

A31-BKM/2023-01

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 hatályal szerződéses viszony jött létre, melynek tárgya:

Szerződésben/Megrendelésen rögzített teljesítés végső határideje: (év,hó,nap)	
Műszaki átadás-átvétel rész/végleges* teljesítés <u>tényleges</u> 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:

KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI MUNKA

KOTOR ALKALMAZÁS TÁMOGATÁS

Műszaki leírás

1. Bevezetés

A KOTOR alkalmazás a BKM-FŐKÉTÜSZ kéményseprő-ipari szakmai rendszere.

KOTOR alkalmazás üzleti szempontból a legkritikusabb alkalmazása a FŐKÉTÜSZ divízióknak. A divízió napi adminisztrációja, a számlázás, adatszolgáltatások mind e rendszer adatain alapul. Biztosítja a kéményseprő időszakos és napi tevékenység tervezése, rögzítése, diszpozíciója, feldolgozása és nyilvántartása, a szükséges törzsadatok kezelése e rendszerben valósul meg. Támogatja az elszámolási, az utókalkulációs és a nyilvántartási feladatokat, beleértve a munkabeosztás kezelését, szerződések teljesítésének követését is. A rendszer adatokat szolgáltat a BKM és tulajdonosok számára, valamint az SAP rendelésekhez.

Jelenleg a dokumentumban a KOTOR alkalmazás alatt a Kotorforms2 kódnevű alkalmazást értjük, ami archív- és törzsadatok elérése érdekében kapcsolatban áll a korábbi, közszolgáltatás keretében végzett tevékenységet támogató Kotor illetve Kotorforms alkalmazásokkal.

2. A KOTOR alkalmazás kiemelt területei:

A KOTOR szoftver kliens oldalán történik a BKM-FŐKÉTÜSZ meghatározó üzleti folyamatainak végzése, így a feladatot elvégzők munkalapjainak a felvitele, ellenőrzése, feldolgozása, a kimutatások készítése. Az eltelt évek alatt a BKM-FŐKÉTÜSZ elvárásainak megfelelően folyamatosan továbbfejlesztették.

- Lokalizáció, régiós működés támogatása
- Munkatervezés támogatása
- Diszpozíció támogatása
- Munka adminisztráció támogatása
- Törzsadatkezelés támogatása
- Szerződéses munkák végrehajtásának támogatása
- Dokumentumkezelés támogatása
- Ügyfélszolgálat támogatása
- Bejelentések kezelése
- Ügyféltájékoztatások, értesítési módok kezelése
- Törzsadatok kezelése
 - Közterület adatok karbantartása
 - Címek karbantartása
 - Évváltási procedúra részletes támogatása
 - Rendelés kezelése, áttekintése

3. Ajánlattevő feladatai

Ajánlatkérő általánydíjas KOTOR rendszer támogatási és ajánlat benyújtását követő megrendelés alapján történő támogatási és fejlesztési szolgáltatást vár el az alábbiakban részletezett feltételek szerint.

3.1 Terméktámogatási szolgáltatás

BKM a terméktámogatási szolgáltatást a KOTOR alkalmazás támogatására – támogatási szerződés keretében kívánja igénybe venni általánydíjas szolgáltatás keretében.

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

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

A KOTOR alkalmazás, a BKM FŐKÉTÜSZ divízió ipari-szakmai rendszere, üzlet-kritikus alkalmazás, támogatása létfontosságú a divízió folyamatos működésének a biztosítása érdekében.

A szupport szerződés nem tartalmazza a KOTOR alkalmazásüzemeltetési feladatait.

Kotor rendszer és futtatókörnyezete kritikus rendszernek minősül.

3.1.1 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 Megbízóttal, 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.

3.1.2 A nyújtandó támogatási szolgáltatások:

A támogatási szerződés biztosítja a BKM-FŐKÉTÜSZ kéményseprő-ipari szakmai rendszere számára a szükséges:

- rendelkezésreállítás támogatást
- és támogatást:
 - a felmerült hibák felderítéséhez és a elhárításához,
 - szakértői tevékenység nyújtását,
 - az üzleti elvárásoknak megfelelő adatlekérdezések, kimutatások készítését.

3.1.3 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.
- Alkalmazásszintű üzemzavar- és hibaelhárítás támogatása.

3.1.4 A alkalmazásüzemeltetés támogatás feladatok:

- a KOTOR és a kapcsolódó rendszerek működőképesség fenntartásának támogatása,
- az alkalmazás-szerver támogatása (IIS),
- adatbázis-szerver támogatása,
- adatkonzisztencia ellenőrzése, adatminőség támogatása,
- 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,
- a Kotor oldali kommunikáció ellenőrzése. A Pedro (tablet kliens) működésével kapcsolatos esetleges hibák feltárásában való közreműködés,
- inkonzisztencia, adathibák elemzésében, javításában való részvétel,
- részvétel a hibaelhárításban.

3.1.5 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.

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

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.

3.1.6 A támogatási szolgáltatás igénylésének folyamata

3.1.6.1 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 FŐKÉTÜSZ kapcsolattartója is tehet bejelentést.

3.1.6.2 Az igénylés/megbízás folyamata:

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

A FŐKÉTÜSZ hibabejelentést BKM Helpdesk részére kell bejelenteni:

- Hibabejelentés email: Helpdesk@fotav.hu
- Hibabejelentés telefon: +36 1 700 7777

Hibabejelentés módja:

- ✓ A BKM-FŐKÉTÜSZ 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:
 - egyeztet a BKM-FŐKÉTÜSZ kapcsolattartóval az elvégzendő feladat specifikációját illetően,
 - egyeztet a Szolgáltatóval az elvégzendő feladat specifikációját illetően,
 - egyeztet a megrendelésről BKM teljesítésigazolóval,
 - bejelenti a Szolgáltatónak a feladatot.
- ✓ Munkavégzést ellehetetlenítő incidens esetén a BKM-FŐKÉTÜSZ kapcsolattartója a BKM Helpdesk és a BKM kapcsolattartó értesítése mellett jogosult a szupport szolgáltatást nyújtó részére bejelenteni, a Szolgáltatást nyújtó megadott elérhetőségén, az igényt/ incidenst.

3.2 Fejlesztési, karbantartási szolgáltatás

A szupport időszakban a Felek által előre nem tervezett testre-szabási és fejlesztési igények merülnek fel, melyek kezelésére szolgál a fejlesztési keret.

Ezen igények felmerülésekor megoldási javaslat részletes kidolgozását követő ajánlat benyújtását követően a Felek döntésének függvényében kerül megvalósításra, Ajánlatkérő megrendelése alapján.

Felek rögzítik, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos feladatok elvégzésére a Megbízó köteles legalább 5 (öt) munkanapos határidőt biztosítani.

Ebbe a körbe tartoznak azon nagyobb beavatkozást igénylő szoftver és platform módosítások, az upgrade is.

A fejlesztési kereten belüli keretóra száma: **120 óra**.

A szolgáltatás időtartama a szerződés aláírásától 1 éves időtartamra (**12 hónap**) vehető igénybe a keret kimerüléséig.

A fejlesztési feladatok, ahhoz hozzárendelt időkeret és az elkészítés ütemtervének meghatározása a szerződés megkötés után történik meg a nyertes pályázó közreműködésével.

3.2.1 A szokásos fejlesztési szolgáltatások:

- a) Új üzleti igény megvalósítása,
- b) Üzleti funkció módosítása, új funkció létrehozása,
- c) Új Platformra való áttérés,
- d) Külső informatikai rendszerekhez való illesztés,
- e) Egyedi fejlesztések Effector, SharePoint és egyéb pl. .Net környezetben,
- f) Időszakos vagy eseti rendszerfejlesztés, karbantartás,
- g) Adatlekérdezések, kimutatások készítése: A Megbízó üzleti igényei és a technikai lehetőségek alapján a szakalkalmazások adatbázisai alapján kimutatások, adatösszesítések, riportok készítése,
- h) Szakértői tevékenység végzése, rendszertervezés.

BUDAPESTI
KÖZMŰVEK

responsio

H-1132 Budapest, Kresz Géza utca 16 III/8.
Adószám: 22655983-2-41**ÁRAJÁNLAT**

a BKM Nonprofit ZRt részére

cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.

KOTORFORMS2 rendszer karbantartására**Tisztelt Németh István úr!**

Egyeztetésünk alapján a KOTORFORMS2 rendszer karbantartására ajánlatunk a következő:

Havi támogatási szolgáltatás átalánydíj	85 000,- Ft+ÁFA/hónap
Fejlesztési szolgáltatások	25 000,- Ft+ÁFA/óra

Az éves keretösszeg kalkulációja:

Havi támogatási szolgáltatás átalánydíj-12 hónap	1 020 000,- Ft+ÁFA
Fejlesztési szolgáltatások-120 óra	3 000 000,- Ft+ÁFA

Tisztelettel:

II/8

1132 Budapest, Kresz Géza utca 16 III/8.
Adószám: 22655983-2-41
Zöldi-Kovács Zoltán
ügyvezető
Cgisz.: 01-09/079867

Kelt: 2024.10.30.

Egyedi Megrendelőlap

(minta)

A BKM Nonprofit Zrt. és a között,
20..... napján létrejött, SZE..... számú Szolgáltatási keretszerződés alapján
bekért és a Szolgáltató által benyújtott- Ft + Áfa, azaz forint + Áfa
összegű napján elfogadott árajánlat alapján a Megrendelőlap mellékletét
képező szolgáltatások elvégzését megrendelem.

A teljesítés helye:

A szolgáltatás tárgya:

Az elvégzendő szolgáltatás megvalósításának határideje:

Egyéb:

MM azonosító: 45
SAP keret: 46-

Budapest,

.....
Megrendelő
BKM Nonprofit Zrt.
... és ...

Melléklet: megrendelt szolgáltatások