

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely vállalkozási szerződés (a továbbiakban: Szerződés) létrejött egyrészről a **VASIVÍZ Vas megyei Víz-és Csatornamű ZRt.** (képviseli: Krenner Róbert vezérigazgató, 9700 Szombathely, Rákóczi F. u. 19., adószáma: 11316385-2-18, Cg.: 18-10-100607, számlaszám: CIB 10700127-04568504-51100005) mint Megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről az **R&R Software Fejlesztő és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1038 Budapest Ráby Mátyás utca 7., adószám: 11504890-2-41, képviseli: Rozenberszki Zsolt értékesítési és marketing igazgató) mint Megbízott (a továbbiakban: **Vállalkozó**)

és együttesen a továbbiakban: **Szerződő Felek**, vagy bármelyikük külön-külön nem nevesítve a továbbiakban: **Fél** között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételek szerint:

1.) A Szerződő Felek rögzítik, hogy Megrendelő a 2015. évi CXLI. törvény a közbeszerzésekről (a továbbiakban: Kbt.) 117. § (1) bekezdése szerinti közbeszerzési eljárást folytatott le nemzeti eljárásrendben, „*FusionR integrált vállalatirányítási rendszer szoftver-karbantartás, jogszabálykövetés, üzemeltető- és felhasználó támogatás, valamint fejlesztés*” tárgyában, melyre vonatkozó eljárást megindító felhívása 2021. november 19. napján K.É - 22728/2021 számon jelent meg a Közbeszerzési Értesítőben.

2.) A Megrendelő a közbeszerzési eljárás eredményét 2021. december 13. napján kihirdette az írásbeli összegzés megküldése útján azzal, hogy a közbeszerzési eljárás nyertese a Vállalkozó. Mivel a lefolytatott közbeszerzési eljárás során a Megrendelő a Vállalkozó ajánlatát fogadta el nyertesként, ennek megfelelően a Szerződő Felek a Kbt. 131. § (1) bekezdése értelmében a törvényes határidőn belül megkötik jelen Vállalkozási Szerződést.

3.) A Vállalkozó feladata a Megrendelő által már használt FusionR integrált vállalatirányítási rendszer szoftver-karbantartása, jogszabálykövetése, üzemeltetői és felhasználói támogatása, valamint fejlesztése. A feladatok részletes szakmai specifikációját a Szerződés 1. számú melléklete tartalmazza.

4.) Jelen Szerződés a Szerződő Felek aláírásának napjától **2023.12.31-ig** hatályos. A feladatok elvégzésének határideje – az 1. számú mellékletben foglalt részletjesítési határidőkkel – folyamatos.

5.) A Vállalkozó kijelenti, hogy az egyes feladatok ellátásához szükséges jogokkal, engedélyekkel és szakértelemmel rendelkezik.

6.) A Vállalkozó kötelezettségei különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- A Szerződés 3. pontjában szereplő feladatok 1. számú mellékletben szereplő szakmai specifikációnak megfelelő teljesítése.
- A Szerződés 3. pontjában szereplő feladatok elvégzéséhez szükséges szakemberek, eszközök rendelkezésre bocsátása.
- Együttműködés Megrendelővel a Szerződés teljesítésével kapcsolatos egyéb kérdésekben a Szerződés hatálya alatt.

7.) A Megrendelő kötelezettségei különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- a Vállalkozó részére jelen Szerződésben szereplő ellenérték megfizetése szerződésszerű teljesítés esetén.
- Együttműködés Vállalkozóval a Szerződés teljesítésének elősegítése céljából.

8.) A Szerződő Felek a Vállalkozási díjat valamennyi, a 3. pont alatt megjelölt tevékenység elvégzésére vonatkozóan az alábbiak szerint határozzák meg:

Szolgáltatás, feladat megnevezése	Vállalkozási díj (Ft)
1. FusionR szoftver üzemeltető- és kulcsfelhasználó támogatás (havi 38 óra) (nettó Ft / negyedév)	2.355.000,-
2. Szoftver-karbantartás és jogszabálykövetés díja (nettó Ft / negyedév)	4.425.000,-
3. Tanácsadás az összevontan 30 óra mennyiség alatti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: helyzet- és igényfelmérés, megvalósíthatóság vizsgálata, megvalósítási javaslat készítés, követelmény dokumentálás, tervezés, szoftverszervezés, szoftverspecifikáció készítés, dokumentáció készítés, tesztelés, felhasználó támogatása, távbelépés, üzemeltetés támogatása, oktatási nap előkészítése. (nettó Ft / óra)	23.000,-
4. Fejlesztés az összevontan 30 óra mennyiség alatti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: szoftver műszaki kivitelezése, programozás, beállítás, testre szabás szoftverspecifikáció alapján, telepítés. (nettó Ft / óra)	18.000,-
5. Projektvezetés az összevontan 30 óra mennyiség alatti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: a projekt folyamatainak operatív irányítása, a projekt szállítandók előállítása és előállításuk megszervezése, felügyelete, minőségbiztosítása, erőforrás allokáció. Projekt feladatok integrációja, változáskezelések integrált vezetése. Projekt riportok készítése a projekt szponzor és cégvezetés felé. (nettó Ft / óra)	23.000,-
6. Oktatási nap 5 nap mennyiség megrendelése alatti egyedi feladat specifikus szolgáltatáshoz kapcsolódóan, mely szolgáltatás az alábbi tevékenységeket tartalmazza: az oktatás előkészítése, tematika kidolgozása, felkészülés, oktatási nap tematikája szerinti oktatás végrehajtása munkaidőben (az oktatás tervezett szüneteivel együtt), az oktatás záró dokumentáció elkészítése. (nettó Ft / nap)	180.000,-
7. Tanácsadás az összevontan 30 óra mennyiség feletti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: <u>helyzet-</u> és igényfelmérés, megvalósíthatóság vizsgálata, megvalósítási javaslat készítés, követelmény dokumentálás, tervezés, szoftverszervezés, szoftverspecifikáció készítés, dokumentáció készítés, tesztelés, felhasználó támogatása, távbelépés, üzemeltetés támogatása, oktatási nap előkészítése. (nettó Ft / óra)	17.600,-
8. Fejlesztés az összevontan 30 óra mennyiség feletti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: szoftver műszaki kivitelezése, programozás, beállítás, testre szabás szoftverspecifikáció alapján, telepítés. (nettó Ft / óra)	13.200,-
9. Projektvezetés az összevontan 30 óra mennyiség feletti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: a projekt folyamatainak operatív irányítása, a projekt szállítandók előállítása és előállításuk megszervezése, felügyelete, minőségbiztosítása, erőforrás allokáció. Projekt feladatok integrációja, változáskezelések integrált vezetése. Projekt riportok készítése a projekt szponzor és cégvezetés felé. (nettó Ft / óra)	17.600,-

Szolgáltatás, feladat megnevezése	Vállalkozási díj (Ft)
10. Oktatási nap 5 nap mennyiség megrendelése feletti egyedi feladat specifikus szolgáltatáshoz kapcsolódóan , mely szolgáltatás az alábbi tevékenységeket tartalmazza: az oktatás előkészítése, tematika kidolgozása, felkészülés, oktatási nap tematikája szerinti oktatás végrehajtása munkaidőben (az oktatás tervezett szüneteivel együtt), az oktatás záró dokumentáció elkészítése. (nettó Ft / nap)	144.000,-
11. Kiszállás Vállalkozó szolgáltatásaihoz kapcsolódó – előzetesen egyeztetett, Megrendelő által jóváhagyott és visszaigazolt, szükséges és indokolt, alátámasztott – költségeit Megrendelő viseli: Gépkocsi használat, üzemanyagköltség (Ft/km/gépjármű) Egyéb közlekedési eszköz (pl.: vonat, taxi) elszámolása számla alapján történik Egyéb kapcsolódó költségek (pl.: szállásköltség) elszámolása számla alapján történik	80,-
12. Utazási idő (Ft/km/fő)	120,-

8.1.) A Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a FusionR szoftver üzemeltető- és kulcsfelhasználó támogatás átalánydíjas szolgáltatás havi 38 óra kerete (24+14 óra) az alábbiak szerint használható fel

- A keret minimum negyedórás egységekben vehető igénybe.
- Havi 24 órás keret negyedéven belül összevontan vehető igénybe (összesen 3*24 óra=72 óra) de a negyedév utolsó napját követően nem vihető tovább a következő negyedévre.
- Havi 14 órás keret a szerződéskötést követően a szerződés teljes időtartama alatt (24 naptári hónapon) tovább vihető, és összevontan vehető igénybe - összesen 24*14 óra=336 óra.
- Amennyiben a Megrendelő a havi 38 órás (24+14 óra) karbantartási és támogatási szolgáltatás keretből a negyedéves támogatási keretet a tárgynegyedév vége előtt túllépi, a Vállalkozó jogosult a tárgyhónapot követő hónap elején, a Megrendelő által elfogadott teljesítésigazolás alapján, a teljesítést követő hónapban utólag a tanácsadás óra díjjal elszámolni.
- A keret túllépés jogcímen elszámolt és számlázott díj csökkenti a feladat specifikusan megrendelhető szolgáltatások összértékét.

8.2.) A Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződés keretében feladat specifikusan egyedileg megrendelt szolgáltatás (tanácsadás, fejlesztés, projektvezetés, oktatás és az ezekhez kapcsolódó kiszállás, gépkocsi használat, üzemanyagköltség, utazási idő) elszámolása az egyes feladatokra egyedileg elfogadott teljesítésigazolás alapján történik, melyek összértéke legfeljebb 12.500.000 Ft + ÁFA.

8.3.) A Szerződő Felek megállapodnak, hogy a szerződéskötést követően megvalósult fejlesztések esetében a Vállalkozó jogosult ezen fejlesztések esetében is a szoftver-karbantartás, jogszabálykövetés szolgáltatás díját kiszámlázni. A szoftver-karbantartás, jogszabálykövetés díj kiegészítést a Vállalkozó fejlesztésre vonatkozó, Megrendelő által elfogadott ajánlata tartalmazza. A karbantartási díj kiegészítés mértéke:

- meglévő FusionR funkció Megrendelő igénye szerint egyedi módosítása esetén a fejlesztés díjának 0,5% / hónap
- új funkció vagy FusionR komponens létrehozását igénylő fejlesztés esetén a fejlesztés díjának 1% /hónap.

A kiegészítés díja a fejlesztés átadásának napjától érvényes. A díjkiegészítéseket a Vállalkozó összevontan a negyedéves szoftver-karbantartás, jogszabálykövetés szolgáltatás díjjal egy számlában, külön tételként számlázza.

h

A szoftver-karbantartás, és jogszabálykövetés díjkiegészítése a szerződés keretében legfeljebb 1.250.000 Ft+ÁFA.

8.4.) A számlázás a mindenkori érvényes ÁFA-val történik, a nettó ár változatlanul hagyása mellett.

8.5.) A Megrendelő tájékoztatja a Vállalkozót, hogy elfogadja és feldolgozza 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.

9.) A Megrendelő az átalánydíjas szolgáltatások tekintetében negyedévente utólag, míg a specifikusan, egyedileg megrendelt szolgáltatások tekintetében annak teljesítését követően részszámlázási lehetőséget biztosít.

A Vállalkozó utólagos elszámolással az egyes részteljesítések (tevékenységek) vonatkozásában egy-egy darab (rész)számla benyújtására jogosult a szerződésszerű részteljesítést követően.

A Vállalkozó csak a Megrendelő által elfogadott, a teljesítési igazolásban szereplő részletezés és elszámolás alapján jogosult számlát kiállítani.

Az ellenérték kiegyenlítése az igazolt teljesítés alapján a Ptk. 6:130 §-ában foglaltak szerint a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül átutalással történik.

Fizetési késedelem esetén a Ptk. 6:155. § (1) és (3) bekezdése az irányadó.

10.) Szerződődő Felek megállapodnak, hogy

a) a Vállalkozó nem fizet, illetve számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

11.) A Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Vállalkozó a jelen szerződésben vállalt kötelezettségét nem vagy nem határidőben teljesíti, úgy Megrendelőt a Ptk. 6:186. § (1) bekezdése szerint kötbér illeti meg.

Vállalkozó kötelezi magát, hogy a jelen Szerződésben felsorolt tevékenységeket a tárgybeli szerződésben vagy eseti megrendelés esetén Vállalkozó megrendelés visszaigazolásában meghatározott megszabott határidőn belül elvégzi. Vállalkozó a rá háruló feladatainak saját mulasztásából eredő késedelmes teljesítéséért az alábbiak szerint kötbért fizet.

A kötbér mértéke munkanaponként első 5 munkanap 0,5%, 6. munkanaptól 1 %.

A kötbér alapja a késedelmes teljesítésben érintett egyedi feladat specifikusan megrendelt szolgáltatások értéke.

A kötbér maximuma a késedelmes teljesítésben érintett egyedi feladat specifikusan megrendelt szolgáltatások kötbér alapjának 20%-a, amennyiben a kötbér eléri a maximumot, a kötbér jogosultja elállhat az érintett szolgáltatástól, de a kötbérre való jogosultsága ebben az esetben is fennmarad.

Az egyik szerződő fél késedelme kizárja a másik szerződő fél egyidejű késedelmét, így különösen Megrendelő késedelme kizárja Vállalkozó egyidejű késedelmét, és annak időtartamával meghosszabbodnak Vállalkozó számára rendelkezésre álló időtartamok.

Amennyiben a Vállalkozó a Műszaki leírás 2.3 pontja szerinti SLA garantált szolgáltatási szintben meghatározott hibajavítási határidők vonatkozásában esik késedelembe, a kötbér a késedelem minden megkezdett munkanapjára 50.000,-Ft, azaz ötvezer forint.

A Megrendelő a Vállalkozóval szemben felmerülő kötbérigényét jogosult beszámítás útján, a kompenzáció számvetési módszerével érvényesíteni. Amennyiben a beszámítás során a Vállalkozó részéről teljesített, és Megrendelő részéről leigazolt, de még ki nem fizetett szolgáltatás ellenértéke nem fedezi a Megrendelő kötbérigényét, úgy a Vállalkozó kötelezettséget vállal a kötbérigény és a beszámításra alkalmas vállalkozási díj különbözetének az igény bejelentésétől számított nyolc napon belüli megfizetésére.

12.) A Vállalkozó késedelem, vagy késedelem bekövetkezésének veszélye esetén haladéktalanul köteles írásban nyilatkozni a késedelem következményeinek elhárítása tekintetében. A Megrendelő ezen nyilatkozat ismeretében dönt az elállásról, felmondásról, vagy a késedelmes teljesítés elfogadásáról. A késedelmes teljesítés elfogadása nem jelent lemondást a szerződésszegés következményeinek alkalmazásáról.

13.) A Vállalkozó súlyos szerződésszegést követ el, amennyiben a késedelem időtartama a 30 naptári napot meghaladja.

14.) Vállalkozó a polgári jog általános előírásai szerint felel minden olyan közvetlen kárért, amelynek következtében Megrendelőt kár éri és bekövetkeztéért Vállalkozót, alkalmazottait, illetőleg alvállalkozóit felelősség terheli, akár mert a káresemény szándékos cselekedetre, avagy az elvárható tevékenység olyan elmulasztására vezethető vissza, amikor Megrendelő a mulasztásra Vállalkozó figyelmét írásban felhívta, annak pótlására ésszerű póthatáridőt szabott meg, és Vállalkozó a mulasztást ezen póthatáridőre sem teljesítette. Vállalkozó semmilyen módon nem felel az esetleges közvetett, következményi, illetőleg nem vagyoni károk bekövetkeztéért.

Vállalkozó és Megrendelő felelősséggel tartozik a titoktartási rendelkezések betartásáért. Megrendelő a polgári jog általános előírásai szerint felel mindazon közvetlen, igazolt, vagyoni károkért, amelyek bekövetkeztek a Szerződésben, valamint azon alapuló vállalkozási szerződésben Megrendelő részére előírt feladatok nem teljesítése miatt merültek fel Vállalkozó kárára. Megrendelő semmilyen módon nem felel az esetleges közvetett, következményi, illetőleg nem vagyoni károk bekövetkeztéért.

15.) A Vállalkozó köteles a teljesítés elmaradásával kapcsolatos igényekre kikötött biztosítékot, a szerződés nettó összértékének 5%-ára legkésőbb a szerződés hatálybalépésekor rendelkezésre bocsátani. A teljesítési biztosítéknak a szerződés teljes időtartama alatt érvényben kell lennie. Rendelkezésre bocsátás a Megrendelő fizetési számlájára történő befizetéssel, bankgarancia vagy banki készfizető kezesség biztosításával, vagy biztosítási szerződés alapján kiállított – készfizető kezességvállalást tartalmazó – kötelezvényvel történhet a Vállalkozó választása szerint. Az egyik biztosítéki formáról a másikra a Vállalkozó áttérhet, a biztosítéknak azonban a szerződésben foglalt összegnek és időtartamnak megfelelően folyamatosan rendelkezésre kell állnia.

16.) A Megrendelő által kijelölt kapcsolattartó és teljesítési igazolás kiállítására jogosult személy:

Hivatalos értesítések, szerződéses kérdések címzettje:

Név: Krenner Róbert vezérigazgató

Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 19.

Kapcsolattartó:

Név: Husz Balázs informatikai vezető

E-mail: husz.balazs@vasiviz.hu

Tel: + 36 94 516 238 , mobil: +36 30 689 5279

Teljesítés igazolás:

Név: Németh Gábor beruházási és fejlesztési igazgató, e-mail: nemethg@vasiviz.hu

Név: Kovácsné Nyári Gizella gazdasági igazgató, e-mail: nyarig@vasiviz.hu

A Vállalkozó által kijelölt kapcsolattartásra jogosult személyek:

Hivatalos értesítések, szerződéses kérdések címzettje:

Név: Rozenberszki Zsolt értékesítési igazgató

Cím: 1038 Budapest, Ráby Mátyás u. 7.

Kapcsolattartó:

Név: Sebestyén Csilla

E-mail: csilla.sebestyen@rrsoftware.hu

Tel: +36 1 436 7808, mobil: +36 30 996 5056

Teljesítés igazolás:

Név: Rozenberszki Zsolt értékesítési igazgató, e-mail: zsolt.rozenberszki@rrsoftware.hu

17.) A Vállalkozó az ajánlatában szereplő alvállalkozók igénybevételére jogosult. Az igénybevett alvállalkozók tevékenységéért a Megrendelővel szemben a feladat szerződés szerinti elvégzéséért a Vállalkozó úgy felel, mint saját teljesítményéért. Az alvállalkozók bevonására a Kbt. 138. § (2)-(4) bekezdései irányadóak.

18.) Szerződő Felek vállalják, hogy a Szerződés tartalmaként, valamint annak előkészítése, és teljesítése során birtokukba jutó, a másik Félre, a másik Fél tulajdonosi érdekeltségébe tartozó, vagy ezekkel egyéb szerződéses viszonyban álló más gazdálkodó szervezetre, illetve a velük alkalmazotti, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyre vonatkozó, vagy a felsoroltak érdekkörébe tartozó (kiemelten, de nem kizárólag ideértve az üzleti működésre vonatkozó) bizalmas információkat üzleti titokként kezelik és azokat – a másik Fél írásos engedélye nélkül – harmadik fél részére nem teszik megismerhetővé, illetve hozzáférhetővé.

19.) Szerződő Felek bizalmas információnak tekintenek minden információt, amit a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. sz. törvény vonatkozó rendelkezései üzleti titoknak minősítenek, továbbá amelyet annak tulajdonosa az átadáskor írásban bizalmasnak, vagy üzleti titkot képezőnek minősített. Szerződő Felek az írásbeli értesítésen a Szerződő Felek közötti levélváltást, e-mail váltást, vagy más, a Szerződő Felek üzenetét tartósan rögzítő eszközön történő közlést értik.

20.) Vállalkozó üzleti titka az átadott szoftver, a szoftver adatstruktúrái és forráskódjai, programjai, a szállított szoftver használatára vonatkozó összes dokumentáció, know-how. Vállalkozó üzleti titka továbbá a Vállalkozó projekt végrehajtási módszertana, az alkalmazott projekt eljárásrend és annak dokumentációja.

21.) A Szerződő Felek a bizalmas információt kizárólag a Szerződésből eredő feladataik ellátása érdekében, a bizalmas információt átadó Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával használhatják fel, annak legfeljebb az átadó Fél által meghatározott példányszámban készített másolatával együtt (továbbiakban: jogszerű használat).

22.) Nem minősül üzleti titok (illetve bizalmas információ kezelésére vonatkozó előírások) megsértésének:

- ha az üzleti titok felfedése időpontját megelőzően bármilyen okból – a Szerződő Felek bármelyike általi jogosulatlan nyilvánosságra-hozatal kivételével – nyilvánosság számára elérhető, vagy már nyilvánosságra került,
- ha jogszabály, hatósági rendelkezés vagy intézkedés előírja annak – meghatározott célból történő – feltárását.

23.) Az informatikai rendszerhez, és abban tárolt adatokhoz való hozzáférések korlátozása: a rendszerbiztonsági előírások-, adatvédelmi- és titoktartási kötelezettségek teljesítése érdekében a Megrendelő csak olyan felhasználók számára biztosít a rendszerhez hozzáférést, aki a 'Titoktartási és információbiztonsági kötelezettségvállalásról szóló felhasználói nyilatkozat'-ot megismerték, tudomásul vették és annak tartalmát – aláírásukkal igazolva – önmagukra nézve kötelezőnek ismerték el.

24.) Szerződő Felek vállalják, hogy az együttműködésük során az adott Féllel tulajdonosi, vagy egyéb szerződéses viszonyban álló gazdasági társaság, illetve a velük alkalmazotti, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy (továbbiakban: közreműködő harmadik fél) részére jogszerű használat céljából átadásra kerülő bizalmas információ kezelésére vonatkozóan – az átadást megelőzően – a közreműködő harmadik fellel a jelen szerződésben rögzített feltételekkel megegyező tartalmú megállapodást kötnek.

25.) Vállalkozó kijelenti, hogy az általa Megrendelő részére jelen Szerződés alapján szolgáltatásként használatra bocsátott szoftverekhez kapcsolódó, személyhez fűződő és vagyoni joggal a szerződés szerű teljesítést biztosító mértékben rendelkezik.

26.) A Szerződés által megszabott jogviszonyon kívül, vagy a Szerződés megkötése előtt Vállalkozó által létrehozott szellemi termékekhez, illetőleg azon szerzői művekhez fűződő szerzői jogok, melyekre Vállalkozó harmadik féltől licencet (felhasználási engedélyt) kapott, Vállalkozót, illetve a licencre adót illetik azzal, hogy amennyiben a Szerződés tárgyának használatához azok szükségesek, Megrendelő a védelmi idő teljes időtartamára szóló, át nem ruházható engedélyt kap használatukra. Vállalkozó e tekintetben kijelenti, hogy a licenc általa történő használatára, valamint annak jelen pont szerinti továbbadására megfelelő jogosultsággal rendelkezik. (Jelen ponttal összefüggésben védelmi idő alatt a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 31. § -ában foglaltak értendők.)

27.) Vállalkozó által a Szerződés teljesítése érdekében fejlesztett szoftverek, és programok szerzői joga Vállalkozót illeti meg.

28.) A Szerződés rendkívüli felmondására súlyos szerződésszegés esetén kerülhet sor, három (3) hónapos határidővel, írásban, azt követően, hogy a szerződésszegő felet a másik fél írásban (bizonyítható módon) felszólította a szerződésszegés azonnali orvoslására. A súlyos szerződésszegés esetei különösen:
a Vállalkozó részéről felmerülő ok, ha

- a 3. pontban részletesen körülírt feladatokat nem végzi el;
- Titoktartási kötelezettségét megszegi

Vállalkozó köteles a Megrendelő minden ebből fakadó kárát megtéríteni.

A Megrendelő részéről felmerülő ok, ha

- fizetési kötelezettségének a fizetési határidő lejárta esetén a Vállalkozó írásbeli felszólítását követő 30 napon belül sem tesz eleget;
- Titoktartási kötelezettségek megsértése;
- Vállalkozó által szállított FusionR Szoftver licenc használati jogosultságának megsértése, a szoftver jogosulatlan mértékű használata

29.) A Megrendelő a Szerződést felmondhatja vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – a szerződéstől elállhat, ha:

- a) feltétlenül szükséges a Szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
- b) a Megrendelő nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy a Vállalkozó személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy
- c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a szerződés nem semmis.

30.) A Megrendelő köteles a Szerződést felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a Vállalkozó tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

31.) A Megrendelő köteles a szerződést felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a szerződés megkötését követően a Vállalkozó ellen felszámolási, végelszámolási, hivatalból törlési, illetve egyéb, a megszüntetésére irányuló eljárás indul.

32.) A Megrendelő jogosult és egyben köteles a Szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a Szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha

- a) Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
- b) a Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

33.) A külföldi adóilletőségű Vállalkozó köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül. (A meghatalmazás jelen szerződés mellékletét képezi.)


34.) A Szerződő Felek kizárólag a Kbt. 141. §-ában foglaltaknak megfelelően módosíthatják a jelen szerződést.

35.) Szerződő Felek kijelentik, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen peren kívül, egyeztetéssel kísérlik meg rendezni. Szerződő Felek az egyeztetés eredménytelensége esetén a jelen szerződésből eredő jogviták esetében – a pertárgy értékétől függően – kikötik a Szombathelyi Járásbíróság, illetve a Szombathelyi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései, valamint a Kbt. előírásai az irányadók.

Jelen szerződést a Szerződő Felek elolvasás és közös értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, cégszerű aláírásukkal látják el.

Szombathely, 2021. december 21.


VASIVÍZ
Vas megyei
Víz-és Csatornamű Zártkörűen
Működő Részvénytársaság

Krenner Róbert
vezérigazgató
VASIVÍZ Vas megyei Víz-és Csatornamű ZRt.
Megrendelő

Budapest, 2021. december 15.



Rozenberszki Zsolt
értékesítési és marketing igazgató
R&R Software Zrt.
Vállalkozó



R&R Software Zrt.
1038 Budapest, Ráby Mátyas u. 7.
Adószám: 11504890-2-41
Cg. 01-10-044255
1.

Műszaki leírás

A FusionR szoftver karbantartás és terméktámogatás tárgya

A VASIVÍZ ZRt. (Megrendelő) által biztosított infrastruktúrára futó FusionR szoftverhez kapcsolódó szolgáltatások:

- FusionR szoftver üzemeltető- és kulcsfelhasználó támogatás
 - Üzemeltető támogatási szolgáltatások biztosítása
 - Tanácsadási, fejlesztési tevékenység biztosítása
 - Oktatás
 - Hot line support
 - Bejelentés kezelő szolgáltatás biztosítása (WIBE)
- FusionR szoftver-karbantartás és jogszabálykövetés
 - FusionR szoftver verziókövetés biztosítása
 - Jogszabálykövetés biztosítása
 - Hibajavítások biztosítása, szoftvergarancia
 - FusionR kézikönyvek karbantartása, frissítése
- Műszaki igények, fejlesztések megvalósítása

1. FusionR üzemeltető- és kulcsfelhasználó támogatás

- 1.1. A rendszer üzemeltetésére vonatkozóan a Vállalkozó köteles hot line support szolgáltatást nyújtani törzsmunkaidőben a Megrendelő FusionR üzemeltetőinek és kulcsfelhasználóinak.
Vállalkozó a munkaidőben (8:00 – 17:00) érkező hívásokat fogadja.
- 1.2. A Vállalkozó bejelentés-kezelő rendszert (WIBE) biztosít. Megrendelő által küldött WIBE rendszeren keresztül érkező megkeresésre (programhiba, fejlesztési igény, tanácsadás kérése, rendszerbeállítás, stb.) Vállalkozó reagálni köteles a megkereséssel kapcsolatos megoldás várható határidejének megjelölésével. A probléma jellegétől függően szükség esetén Szerződő Felek további egyeztetést folytatnak, és közösen állapítják meg a tervezett határidőt. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő egy bejegyzésben egy feladatot jelez Vállalkozónak.
- 1.3. A Vállalkozó az ügyfélszolgálatának szüneteltetéséről és annak időtartamáról köteles Megrendelőt három (3) munkanappal előre tájékoztatni.
- 1.4. Az általános díjas szolgáltatás tartalmazza a rendelkezésre állást munkaidőben, a WIBE rendszer üzemeltetését, valamint összesen havi 38 óra (24+14 óra) - tanácsadásra, támogatásra, fejlesztésre - felhasználható keretet a Szerződés 8. 1. a) – e) pontjaiban meghatározott feltételekkel.
- 1.5. A Vállalkozó a Megrendelő által biztosított jogosultság segítségével, távmenedzsmenttel is elvégezheti a támogatással kapcsolatos feladatait.

- 1.6. A Vállalkozó részéről a Megrendelői kérdések megválaszolása történhet telefonon. Ha a Megrendelő döntése alapján a szóbeli konzultáció során nem oldódott meg a felvetett kérdés, és az igény továbbra is fennáll, úgy a Megrendelő írásbeli bejelentésére van szükség.
- 1.7. A tanácsadás történhet személyesen, elektronikus levélen (e-mail, WIBE) vagy telefonon keresztül.
- 1.8. FusionR szoftver üzemeltető- és kulcsfelhasználó támogatás szolgáltatások Megrendelő általi igénybevételének igazolása havonta történik a Vállalkozó kimutatása alapján, amelyet a Megrendelő hagy jóvá.
- 1.9. Vállalkozó megrendelés alapján oktatást biztosít a Megrendelő alkalmazottai részére. Az oktatás szolgáltatás minimum igénybe vehető egysége: 1 nap (8 óra).

2. FusionR szoftver-karbantartás és jogszabálykövetés

2.1. FusionR szoftver garancia

- A FusionR szoftver garancia a szoftver-karbantartás és jogszabálykövetés keretében folyamatosan fennáll.
- A FusionR szoftver garancia keretében Vállalkozó az alábbi szolgáltatásokat biztosítja külön díj mentesen:
 - a) Minden FusionR szoftverre vonatkozó Hiba a garanciális feltételek mellett javításra kerül a FusionR szoftver modulok kódjában.
 - b) Amennyiben az „a)” pontban rögzített Hiba okán vagy a hibajavítás során az adatbázis javítása is szükséges, akkor a garancia arra is vonatkozik.
 - c) Vállalkozó garanciát vállal az „a)” pontban elvégzett javítások tesztelésére.
 - d) Vállalkozó időszakonként javító csomagokat biztosít, melyek Vállalkozó más ügyfelei illetve a Vállalkozó által végzett belső minőségbiztosítási tesztek által észlelt hibá(ka)t javítják a FusionR szoftver modulok kódjában. Vállalkozó e javító csomagokat is dokumentáltan adja át a megrendelőnek.

2.2. A hibák minősítése

- Kritikus hiba - a FusionR szoftver valamely megoldás komponensének használatát teljes mértékben ellehetetlenítő – megghiúsító hiba, megkerülő – áthidaló megoldás egyáltalán nem áll rendelkezésre.
- Súlyos hiba - a FusionR szoftver valamely megoldás komponensének használatát súlyosan akadályozó hiba, mely a megoldás komponens használatát csak az üzemszerű használattól jelentősen eltérő megkerülő – áthidaló megoldás alkalmazásával teszi lehetővé.
- Egyéb hiba - a FusionR szoftver valamely megoldás komponensének használatában azonosított hiba, mely a megoldás komponens használatát az üzemszerű használattól jelentősen nem eltérő megkerülő – áthidaló megoldás alkalmazásával lehetővé teszi.

- A Hiba bejelentés során Vállalkozó a jelen pont szerinti, a Megrendelő által meghatározott Hiba kategorizálását a Szerződő Felek közös megegyezésével módosíthatja.
- A Hibabejelentés folyamatát a 2. számú melléklet ismerteti.

2.3. SLA – garantált szolgáltatási szint

Hiba típusa	Hibaelhárítás / Hibaelhárítás/támogatás befejezése [munkanap]			
	támogatás megkezdése [munkanap] (*)	adatjavítás	átmeneti megoldás	végleges megoldás
Kritikus hiba*	1	2	2	10
Súlyos hiba	1	3	5	20
Egyéb hiba	5	10	-	ütemezett release
Támogatás	1	NA**	NA**	NA**

(*) Kritikus rendszerhiba esetén - munkaidőn belül - Vállalkozó a bejelentést követő 1 órán belüli megkezdés a hiba elhárítását.

(**) Egyedileg a feladat specifikusan megrendelt szolgáltatásoknál kötelezően kell rögzíteni a határidőt.

- A szerződött rendelkezésre állási időszakon (munkaidőn) kívül beérkező igényeket Vállalkozó a következő rendelkezésre állási időszak megkezdésekor tekinti beérkezettnek.
- A Megrendelő oldali felhasználói tesztek (UAT) támogatására az SLA nem értelmezett.
- Ahhoz, hogy Vállalkozó a fenti hibaelhárítási feltételeket teljesíthesse, Megrendelő vállalja, hogy
 1. Lehetőségeihez mérten elvégzi a Hiba analízist és a Hiba dokumentálását
 2. A Hiba elhárítási folyamat alatt Vállalkozó részére a Vállalkozó által kért információkat késlekedés nélkül megadja
 3. Vállalkozó részére a garanciális – üzemeltetési feladatok ellátásához a Szerződő Felek által közösen elfogadott szükséges kapacitású és sávszélességű hozzáférést, Megrendelő informatikai környezetébe az adatbiztonsági előírásoknak megfelelő belépési lehetőséget biztosít.
- A Felek a folyamatban lévő és tervezett telepítések figyelembe vételével megállapodhatnak adott Hiba SLA határidőktől eltérő telepítési csomagban történő telepítéséről. Ezen esetben a hibajavítás késedelmes teljesítése nem valósul meg.

2.4. Szoftver-karbantartás, jogszabálykövetés

- a) Vállalkozó kötelezettséget vállal a jogszabályok rendelkezéseinek és azok esetleges változásainak átvezetésére, azzal, hogy Megrendelő köteles Vállalkozó részére ezen változásokról reális határidőn belül tájékoztatást küldeni, hogy azok hatályba lépéséig vagy az új verzió kiadásáig a Vállalkozó megvalósíthassa/átvezethesse, és Megrendelő részére hozzáférhetővé tegye.

- b) A szoftver karbantartási, üzemeltetői és felhasználói támogatási szolgáltatások tárgya a FusionR Szoftver Licenc jegyzékben nevesített rendszerkörnyezetekbe telepített FusionR szoftver, mely magába foglalja a szerződéskötéskor a rendszerkörnyezetekbe telepített összes korábbi fejlesztés eredményeként létrejött szoftvert.
- c) Vállalkozó biztosítja, hogy a FusionR szoftver implementált alapszolgáltatásai a jogszabályváltozásoknak megfelelően működtethetők és a jogszabályi változások betartását megvalósító rendszer módosítások a jogszabályi változások hatálybalépése előtt bevezetésre kerülnek, amennyiben a hatályba léptetett jogszabály esetén a kihirdetés és a hatályba lépés között legalább 30 munkanap rendelkezésre áll. A jogszabályi feltételeknek megfelelő megoldás bevezetéséig Vállalkozó a Szerződő Felek kölcsönös megállapodása szerinti átmeneti megoldást vezethet be. A jogszabály követési szolgáltatás keretén belül a rendszernek alkalmazni kell lennie a jogszabályban meghatározott követelmények teljesítésére, értve ez alatt a rendszer működését, ill. a rendszerből kinyerhető adatokat. Az alaprendszer szolgáltatásaira vonatkozóan Vállalkozó a Megrendelő külön jelzése nélkül is gondoskodik az esedékes jogszabálykövetésről.
- d) Vállalkozó biztosítja, hogy a FusionR szoftver számlázó modulja megfelel a magyar jogalkotó szervek által alkotott, Magyarországon mindenkor hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek. Jelen szerződés aláírásakor hatályos jogszabályok, jogszabályi hivatkozások:
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
 - 2000. évi C. törvény a számvitelről
 - 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
 - 23/2014. (VI. 30.) NGM rendelet a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről
 - 2/2018. (VI. 1.) PM rendelet a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről szóló 23/2014. (VI. 30.) NGM rendelet módosításáról
- e) A jogszabálykövetés keretében megvalósuló rendszer-módosítások kapcsán a Vállalkozó egyeztet a megoldásról a Megrendelővel.
- f) Vállalkozó saját hatáskörben dönt a jogszabálykövetés megvalósításának módjáról, azonban törekszik arra, hogy olyan megoldást biztosítson, mely megrendelővel történt egyeztetéseket is figyelembe veszi, illetve a tömeges, vagy nagy számú lépést igénylő kézi munkavégzés esetén (köteget és/vagy automatizált feldolgozási lehetőség biztosításával) megfelelően támogatja a felhasználók, adminisztrátorok munkavégzését
- g) Az IT biztonsági audit során feltárt FusionR szoftverre vonatkozó előírások tekintetében a felek egyedileg állapotnak meg azok verziókövetés keretében vagy egyedi megrendelés alapján történő elvégzéséről.

2.5. Szoftverfrissítés

A FusionR szoftver-karbantartás szolgáltatás keretében Vállalkozó biztosítja a FusionR kompatibilitását az implementáció során kialakított informatikai architektúra

komponensek – különös tekintettel adatbázis kezelő, alkalmazás szerver, operációs rendszer – új verzióival.

Megrendelő csak Vállalkozó jóváhagyása esetén térhet át az alkalmazott és a FusionR szoftver üzemeltetése szempontjából releváns informatikai architektúra komponens új verziójára.

Vállalkozó biztosítja Megrendelő részére a kiadott verziók változásainak nyomon követhetőségét és biztosítja a szoftverfrissítések telepíthetőségét.

2.6. FusionR kézikönyvek karbantartása

Vállalkozó feladata, hogy a FusionR szoftverre vonatkozó kézikönyveit rendszeresen karbantartsa és frissítse a változások átvezetésével.

3. Műszaki igények, fejlesztések megvalósítása

- a) Vállalkozó a FusionR fejlesztésével kapcsolatos feladatokat a mindenkor hatályos jogszabályok, az irányadó iparági gyakorlat, vonatkozó szabványok és szabályok szerint, tapasztalatainak és legjobb ismereteinek felhasználásával, szerződészerű tevékenységgel teljesíti. Szerződő Felek minden tőlük elvárható erőfeszítést megtesznek a szerződészerű teljesítés érdekében.
- b) Vállalkozó a teljesítést Megrendelő dokumentált feladat specifikus felkérésére kezdi meg. A felkérés dokumentuma az ajánlati azonosító számmal rendelkező ajánlatra vonatkozó megrendelés, vagy Vállalkozó WIBE Bejelentéskezelő rendszerében Megrendelő által rögzített megrendelés.
- c) Vállalkozó az egyes feladatok végrehajtására idő- ráfordítás (óra) alapú ráfordításkeretet és teljesítési határidőt ad. A ráfordításkeretet Vállalkozó csak Megrendelő előzetes jóváhagyása esetén lépheti túl.
- d) Vállalkozó saját telephelyén folytatott tevékenységéhez Vállalkozó saját költségén biztosít valamennyi szükséges informatikai berendezést (hardvert), szoftvert, papírtanyagot, telekommunikációs infrastruktúrát, valamint a szerződéses feladata ellátásához szükséges egyéb berendezést, ill. anyagot.
- e) Vállalkozó Megrendelő telephelyén folytatott tevékenységéhez Megrendelő saját költségén biztosít valamennyi szükséges informatikai berendezést (hardvert), szoftvert, papírtanyagot, telekommunikációs infrastruktúrát, valamint a Vállalkozó szerződéses feladata ellátásához szükséges egyéb berendezést, ill. anyagot, amelyekről a Vállalkozó előzetesen tájékoztatja a Megrendelőt.
- f) Megrendelő ellátja Vállalkozót a feladatok elvégzéséhez szükséges és elégséges, rendelkezésére álló valamennyi olyan dokumentummal, adattal, információval, hozzáférési joggal, amelyek átadására jogszerűen jogosult.
- g) Amennyiben a szerződéses feladat teljesítése során Vállalkozó Megrendelő telephelyén folytat munkát, Vállalkozó köteles betartani Megrendelő által a tudomására hozott, szabályzataiban foglalt előírásokat, valamint Megrendelőnél érvényben lévő összes belépési, munka-, és üzembiztonsági, tűzvédelmi, adatvédelmi és egyéb rendelkezést.

HIBABEJELENTÉS FOLYAMATA

1. HIBA ÉSZLELÉSE

Megrendelő (szoftverfelhasználó) hibát tapasztal a Megrendelő éles üzemi környezetében üzemelő FusionR szoftverben (továbbiakban szoftver). A Megrendelő bejelenti a hibát a Vállalkozó által üzemeltetett WIBE Bejelentéskezelő rendszerben¹ (továbbiakban WIBE). A bejelentés tartalmazza a hiba dokumentációját.

2. A HIBA DOKUMENTÁLÁSA

A hibáról készül egy olyan dokumentáció, amely alapján Megrendelőtől függetlenül a hiba reprodukálható vagy a Megrendelő teszt (UAT) környezetében vagy a Vállalkozó teszt környezetében (FAT) vagy a dokumentáció alapján a Megrendelő éles üzemi környezetében tapasztalt hibajelenség előfordulása egyértelműen azonosítható, igazolható.

Előfordulhat, hogy Megrendelő a hibát alátámasztó, bizonyító dokumentáció nélkül nyújtja be a hibabejelentést a Vállalkozó WIBE rendszerében.

Ez esetben Vállalkozó három dolgot tehet:

Haladéktalanul írásban jelzi Megrendelőnek, hogy a hiba dokumentációs hiánnyal érkezett és kéri a hiányok pótlását.

Elvégzi a hiba dokumentálását a Megrendelő kifejezett ez irányú írásbeli kérelmére és ez esetben az erre (és csak erre, tehát a hiba dokumentálására) fordított időt támogatásként elszámolja Megrendelő felé (függetlenül attól, hogy a későbbiekben bebizonyosodik, hogy szoftverhibáról van szó).

Elutasítja a hiba bejelentést a dokumentációs hiány miatt, amennyiben a dokumentációs hiányra vonatkozó felhívás ellenére sem küldte meg Megrendelő a dokumentációt illetve nem kérte Vállalkozótól a hiba dokumentálását.

Egy megfelelően dokumentált esemény/jelenség (teljesíti a reprodukálhatóságot) még nem egyértelműen hiba. A bejelentett hiba vizsgálatakor derül ki egyértelműen, hogy specifikáció szerinti működésről, vagy nem specifikált esetről van szó.

¹ A WIBE Bejelentéskezelő rendszer leírását az R&R Software WIBE Felhasználó kézikönyv tartalmazza. A kézikönyv elektronikus állományának neve: JSD370_U000_Felhasznaloi_kezikonyv.pdf

3. A HIBA BEJELENTÉSE

Megrendelő erre feljogosított kapcsolattartója a hiba tényét jelzi a WIBE rendszeren keresztül. A más csatornán (telefon, e-mail, stb.) bejelentett hibák informatív jellegűek, csak a WIBE rendszeren keresztül bejelentésekre vonatkoznak az SLA szerződésben megfogalmazott feltételek.

Amennyiben a Vállalkozó által üzemeltetett WIBE rendszer a Vállalkozónak felróható okból nem érhető el – pl. karbantartás, műszaki hiba vagy egyéb hiba miatti leállítás stb. – a Megrendelő által írásban (e-mailen vagy faxon) a Vállalkozó részére elküldött hibabejelentést az SLA tekintetében a WIBE rendszeren beküldött hibabejelentéssel egyenértékűnek kell tekinteni. Ebben az esetben a hibabejelentés WIBE rendszeren történő utólagos rögzítése a Vállalkozó feladata és felelőssége.

A hiba javításának, elhárításának ideje a hiba bejelentés időpontjától számítandó, vagyis az SLA feltételeknek való megfelelés ettől az időponttól kezdve számít.

4. A HIBA BEJELENTÉS DOKUMENTÁLTSÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE

A Megrendelő által bejelentett és a Megrendelő vagy a Vállalkozó által dokumentált hiba dokumentáltságának, vagyis a dokumentáció alapján történő reprodukálhatóságának ellenőrzése. Ha a bejelentés hiányos, a Vállalkozó köteles haladéktalanul közölni ezt a hiba bejelentőjével, felhívni a Megrendelőt a hiba dokumentálására.

A Vállalkozó írásbeli, hiánypótlásra történő felkérésével egy időben - ha Vállalkozónak olyan kérdése van, melyre adott megrendelői válasz hiánya a hibaelhárítást akadályozza - a bejelentés automatikusan kiesik az SLA hatóköréből. A hibára vonatkozó kiegészített dokumentáció Vállalkozó rendelkezésére bocsátásáig eltelt ideje az SLA keretet nem terheli.

Ha olyan pontosító kérdése van a Vállalkozónak a bejelentéssel kapcsolatban, melyre adott megrendelői válasz sem tartalmában, sem beérkezésének időpontjával nem akadályozza, hátráltatja az elhárítást, illetve az elhárítás lezárását nem késlelteti, vagy olyan pontosítást nyújtanak be az elhárítás alatt, mely nem akadályozza vagy késlelteti az elhárítást, akkor az SLA kezdő időpontja nem változik, az a hiba bejelentésétől számított.

A bejelentés megfelelő dokumentáltságának tényét a Vállalkozó a WIBE rendszerben azzal jelzi, hogy a bejelentés állapotát „Folyamatban” státuszra állítja. A visszaigazoláskor a Vállalkozó szem előtt tartja a Megrendelő által kért javítási határidőt, szükség esetén azt a Megrendelővel történő egyeztetést követően, a Megrendelő jóváhagyását követően módosíthatja.

5. A HIBA ANALÍZIS

A hiba analízise során a bejelentett hibajelenség, illetve nem megfelelés kivizsgálását és annak meghatározását végzi a Vállalkozó, hogy a nem kívánt eseményt (incidens) mi okozza.

Az incidens vizsgálatakor előfordulhat, hogy a Megrendelő által hibának jelzett esetről kiderül, hogy a szoftver a specifikációjának, dokumentációjának megfelelően működik, azaz nem szoftverhibáról van szó.

Nem szoftverhiba esetén a bejelentés kikerül az SLA hatóköréből. Ameddig viszont nem bizonyított, hogy nem szoftverhibáról van szó, addig a hiba elhárítására megszabott határidő (SLA feltétel) érvényes.

6. A HIBA JAVÍTÁSA

A hiba analízis eredményeként azonosított szoftverhiba javítása.

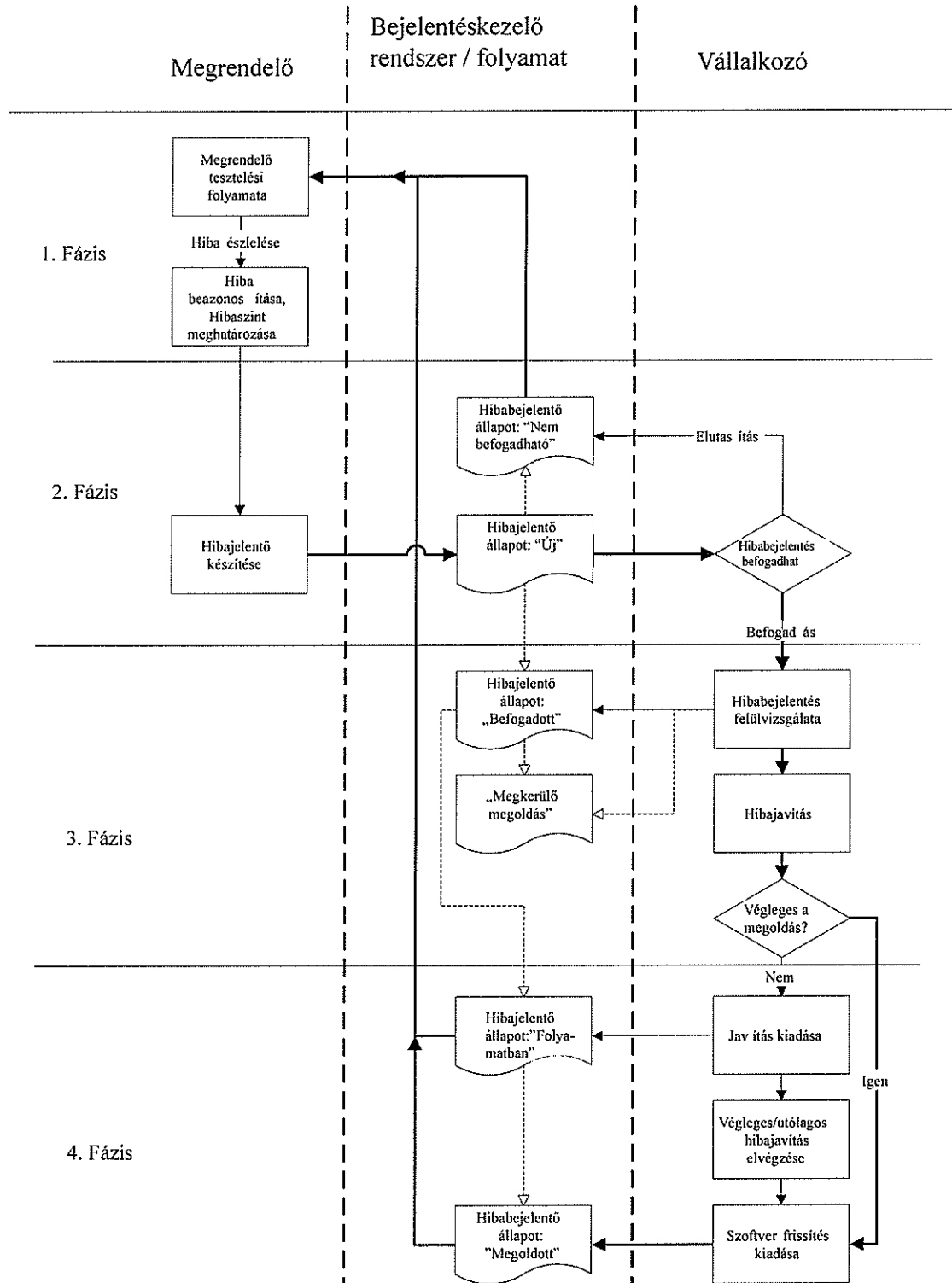
7. A HIBAJAVÍTÁS TELEPÍTÉSE

A hiba javítására szolgáló telepítő csomagot Vállalkozó egy úgynevezett Release vagy hotfix formájában adja át Megrendelőnek. A telepítéseket a Megrendelő környezeteibe maga a Megrendelő végzi. Ellenkező esetben a telepítést - kizárólag a Megrendelő felkérésére - a Vállalkozó végzi el.

A Release / hotfix csomag átadásakor az SLA feltételek idejét mérő óra „megáll”.

Amennyiben a Release / hotfix tesztelése során Megrendelő hibát talál, arról értesítenie kell a Vállalkozót. A Vállalkozót ettől kezdve ismét terheli az SLA feltétel, az óra „tovább indul” és egészen addig számít az SLA határidőbe, amíg újra át nem adja a telepítő csomagot.

8. A HIBABEJELENTÉS ÉS FELDOLGOZÁS FOLYAMATA



9. A HIBABEJELENTÉS LEHETSÉGES FORGATÓKÖNYVEI

Alapvetően kétféle eset fordulhat elő a hiba bejelentése kapcsán. Az egyik esetben a Megrendelő a hibabejelentést annak reprodukálását leíró dokumentummal nyújtotta be, míg a másik esetben a nélkül.

10. HIBABEJELENTÉS MEGFELELŐ HIBADOKUMENTÁCIÓVAL

Sorszám	Esemény	Felelős
1	Hiba észlelése	Megrendelő
2	Hiba dokumentálása	Megrendelő
3	Hiba bejelentése	Megrendelő
4	Hibabejelentés dokumentáltságának ellenőrzése	Vállalkozó
5	Hibabejelentés visszaigazolása	Vállalkozó
6	Hiba vizsgálat, elemzés	Vállalkozó
7	Hibajavítás	Vállalkozó
8	Hiba javítása, átadása telepítő csomagban	Vállalkozó

Ez esetben Megrendelő a hiba reprodukálhatóságának, azaz a hiba előfordulásának hiteles, bizonyító dokumentálása mellett nyújtotta be a hibabejelentőt.

A hiba elhárításának ideje a megfelelően dokumentált hibabejelentő benyújtása („Hiba bejelentése”)- és „A hibajavítás telepítése/átadása” között eltelt idő. Ez az idő az SLA szerint figyelembe veendő hiba elhárítási idő.

Amennyiben a „Hiba analízis” során kiderül, hogy nem szoftverhibáról van szó, akkor „A hiba bejelentése” óta történt ráfordítások összessége a Megrendelőt terheli, és a bejelentés kikerül az SLA feltételei alól. Ennek tényét Vállalkozó haladéktalanul jelzi Megrendelő részére.

A Vállalkozó „A bejelentés dokumentáltságának ellenőrzése” során a Megrendelő hibabejelentését elutasíthatja, amennyiben a leírtak alapján a hiba se nem reprodukálható, se nem bizonyítható. A reprodukálhatóság dokumentálását Vállalkozó elvégezheti a Megrendelő helyett (lásd a „Hibabejelentés megfelelő hibadokumentáció nélkül” pontban).

11. HIBABEJELENTÉS MEGFELELŐ HIBADOKUMENTÁCIÓ NÉLKÜL

Sorszám	Esemény	Felelős
1	Hiba észlelése	Megrendelő
2	Hiba bejelentése	Megrendelő
3	Hiba dokumentálása	Vállalkozó
4	Hibabejelentés visszaigazolása	Vállalkozó
5	Hiba vizsgálat, elemzés	Vállalkozó
6	Hibajavítás	Vállalkozó
7	Hiba javítása, átadása telepítő csomagban	Vállalkozó

A hibabejelentés dokumentáltságának hiányában (ide értendő a nem megfelelő tartalmú dokumentálás is) a Vállalkozó vagy hiánypótlás keretében kéri a Megrendelőtől a dokumentációt vagy maga végzi el a dokumentálást Megrendelő kérésére. Amennyiben a dokumentálást a Vállalkozó végzi el, úgy annak ráfordítása a támogatási keretre történik, függetlenül attól, hogy tényleges szoftverhibáról van-e szó.

A hiba elhárításának ideje a Megrendelő által pontosított dokumentáció Vállalkozó részére történő átadásának időpontja, vagy a Vállalkozó által biztosított dokumentáció elkészítése és „A hibajavítás telepítése/átadása” között eltelt idő. Ez az idő az SLA szerint figyelembe veendő hiba elhárítási idő.

Amennyiben a „Hiba analízis” során kiderül, hogy nem szoftverhibáról van szó, akkor „A hiba bejelentése” óta történt ráfordítások összessége a támogatási keretet terheli, és a bejelentés kikerül az SLA feltételei alól.

12. A HIBABEJELENTÉS TARTALMA

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell, hogy a szoftver mely komponensének működése hibás. Ehhez a funkció neve és a szoftver felhasználói menüjén keresztül történő elérési útvonala szükséges.

A hiba reprodukálásához – vagyis a hiba előfordulásának egyértelmű igazolásához – szükséges információ megadása:

A szoftver kimeneti termékének értéke – riportban vagy képernyőn képzett érték – nem egyezik meg a jogszabály vagy a Megrendelő által specifikált, vagy természetesen elvárható algoritmus (pl.: egyszerű összegzés) szerinti értékkel (elvárt érték, kapott érték).

A hibás kimeneti érték észlelése előtt végrehajtott műveletek, műveleti lépéssorok, paraméterezési értékek megadása, a műveletet végrehajtó felhasználó neve, a művelet végrehajtás pontos időpontja. stb.

A szoftver működésében bekövetkezett üzleti rendellenességet mutató folyamat olyan szintű leírása, hogy a dokumentált rendellenesség Megrendelőtől függetlenül igazolható legyen, pl. mindkét fél által elfogadott specifikációkra, vagy a szoftver dokumentációjára (felhasználói kézikönyv, riport referencia kézikönyv, rendszer kézikönyv, üzemeltetői kézikönyv, stb.) hivatkozások).

A szoftver által kezelt adattáblák adatainak vélt vagy valós inkonzisztenciája nem tekinthető reprodukciónak, kivéve azon eseteket, amikor az inkonzisztencia kialakulása ez előző pont szerint igazolható, vagy bekövetkezése bizonyíthatóan a Vállalkozó általi közvetlen adatbázis beavatkozás eredménye.

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell a hiba minősítését és annak alátámasztását (lásd 1. számú melléklet 2.2 pontja).

13. A HIBAJAVÍTÁS KÖLTSÉGEI

A dokumentáltan reprodukálható és/vagy igazolt, bizonyítható szoftverhibák javításának költségei a Vállalkozót terhelik, továbbá amennyiben a vonatkozó SLA és kötbér feltételeket meghatározó megállapodásban foglalt feltételek teljesülnek, úgy a Megrendelő jogosult a kötbér érvényesítésére, szerződésben rögzített módon és feltételekkel.

Amennyiben egy hibabejelentő kapcsán „A hiba vizsgálat, elemzés” fázisában kiderül, hogy nem szoftverhibáról van szó, úgy a hibabejelentés vizsgálata során felmerült összes ráfordítás a Megrendelőt terheli és a támogatás keret terhére elszámolandó szolgáltatásnak minősül.

Amennyiben a hibabejelentést nem megfelelően vagy egyáltalán nem dokumentálta a Megrendelő (hiba reprodukálhatósága) és ezt a dokumentációs tevékenységet a Vállalkozó elvégzi a Megrendelő kifejezett ez irányú írásbeli kérelme alapján, úgy ennek ráfordítása – függetlenül attól, hogy tényleges szoftverhibáról van szó – a támogatás keretében elszámolt szolgáltatás.

14. DIREKT BEAVATKOZÁS ÉLES ÜZEMI KÖRNYEZETBE

Eseti alkalommal, a Megrendelő kérésére szükségessé válhat a szoftver éles üzemi környezetébe (Megrendelő környezetébe) történő közvetlen beavatkozás. Ilyen esetekben a beavatkozás által érintett területekre vonatkozóan érkező további hibabejelentések nem tartoznak az SLA kötbér feltételek hatálya alá, ugyanis e sürgős beavatkozásokat minőségbiztosítási folyamatok nélkül – a FAT, UAT, stb. tesztek teljes kihagyásával – végzi a Vállalkozó a Megrendelő éles üzemi környezetében.

Az érintett területek ismételt SLA kötbér feltételeinek hatálya alá történő bevonása csak abban az esetben lehetséges, ha a funkciók, módosítások áttesznek felhasználói teszteken (UAT). A felhasználói tesztek után a Megrendelő ismét jogosult az érintett területekre vonatkozó kötbér feltételek alkalmazására.

15. RELEASE VÁLTÁSKOR FELMERÜLŐ HIBÁK KEZELÉSE

Egy új Release kiadásához kötődő UAT tesztelés időszakában az éles üzemi- és az UAT környezetbe telepített alkalmazások verziószáma természetes módon eltér.

Az UAT tesztelésre rendelkezésre álló idő alatt az éles üzemi környezetből származó hibabejelentéseket a Vállalkozó változatlanul befogadja, de Megrendelő mindent elkövet annak érdekében, hogy a hiba kezelését tartalmazó Release / hotfixet mielőbb letesztelje és a telepítést az üzemi környezetében elvégezze a hiba előfordulás megszüntetése érdekében.

Vállalkozó csak támogatás keretében fogad be és dolgoz fel minden olyan, az éles üzemi környezetet érintő hibabejelentést, amelyben jelzett hibát a Vállalkozó UAT telepítésre már átadott és Megrendelő UAT környezetbe telepített és tesztelt, de az éles üzemi környezeti telepítést Megrendelő még nem végezte el.

