

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely vállalkozási szerződés (a továbbiakban: Szerződés) létrejött egyrészről a **VASIVÍZ Vas megyei Víz- és Csatornamű ZRt.** (székhelye: 9700 Szombathely, Rákóczi F. u. 19., adószáma: 11316385-2-18, Cg.: 18-10-100607, számlaszám: CIB 10700127-04568504-51100005, képviseli: Krenner Róbert vezérigazgató) 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, Cg.: 01-10-044255, képviseli: Rozenberszki Zsolt igazgatósági tag) 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 karbantartása**” tárgyában.

2.) A Megrendelő a közbeszerzési eljárás eredményét 2025. 12. 19. 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.

2.1) A Szerződő Felek a Kbt. 131.§ (2) bekezdése alapján rögzítik, hogy a közbeszerzési eljárás során a Vállalkozó nyertes ajánlatának az alábbi elemei kerültek értékelésre:

Értékelési szempontok, illetve alszempontok	
1/1. FusionR szoftver üzemeltető- és kulcsfelhasználó támogatás (havi 38 óra) (nettó Ft / negyedév)	2.904.000,-Ft
1/2. Szoftver-karbantartás és jogszabálykövetés díja (nettó Ft / negyedév)	5.454.000,-Ft
1/3. Tanácsadás az összevontan 30 óra mennyiség alatti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: (nettó Ft / óra)	29.000,-Ft
1/4. Fejlesztés az összevontan 30 óra mennyiség alatti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: (nettó Ft / óra)	22.000,-Ft
1/5. Projektvezetés az összevontan 30 óra mennyiség alatti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: (nettó Ft / óra)	29.000,-Ft
1/6. Oktatási nap 5 nap mennyiség megrendelése alatti egyedi feladat specifikus szolgáltatáshoz kapcsolódóan: (nettó Ft / nap)	232.000,-Ft
1/7. Tanácsadás az összevontan 30 óra mennyiség feletti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: (nettó Ft / óra)	23.200,-Ft
1/8. Fejlesztés az összevontan 30 óra mennyiség feletti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: (nettó Ft / óra)	16.500,-Ft
1/9. Projektvezetés az összevontan 30 óra mennyiség feletti egyedi feladat specifikus szolgáltatás megrendeléséhez kapcsolódóan: (nettó Ft / óra)	23.200,-Ft
1/10. Oktatási nap 5 nap mennyiség megrendelése feletti egyedi feladat specifikus szolgáltatáshoz kapcsolódóan: (nettó Ft / nap)	208.800,-Ft
1/11. Kiszállítás: (Ft/km/gépjármű)	100,-Ft

1/12. Utazási idő (Ft/km/fő)	150,-Ft
2. Az alkalmasság körében bemutatott szakember 36 hónapon túli többlettapasztalata (minimum 0 hónap - maximum 36 hónap, a leghosszabb szakmai tapasztalattal rendelkező szakember tekintetében)	36

M.2. alkalmassági követelményre megajánlott szakemberek nevei: Takács Nikoletta, Kalmár Tamás, Tisztavai Gergely

3.) A szerződés tárgya:

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.

Vállalkozó az általa végzett tevékenység szakszerűségéért és jogszabályoknak való megfeleléséért teljes felelősséggel tartozik.

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

4.) Jelen Szerződés 2026. 01. 01. napjától 2027. 03. 31. napjáig hatályos. A feladatok elvégzésének határideje – az 1. számú mellékletben foglalt részletelési határidőkkel – folyamatos.

5.) A teljesítés helye:

A teljesítés helye a Vállalkozó által megválasztott helyszín, amennyiben távoli elérés biztosításával a teljesítés lehetséges. Ha a teljesítés során a specifikus szolgáltatáshoz, hiba elhárításához helyszíni jelenlét szükséges, úgy a Vállalkozónak rendelkezésre kell állnia előre egyeztetett időpontban a helyszíni munkavégzéshez a Megrendelő székhelyén, 9700 Szombathely, Rákóczi F. u. 19. sz. alatti címen.

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;
- Vállalkozó köteles a jelen szerződésben foglaltak szerint Megrendelővel együttműködni és tájékoztatni őt a Szerződés teljesítésével kapcsolatos egyéb kérdésekben a Szerződés hatálya alatt;
- Vállalkozó feladatai teljesítése során köteles figyelembe venni a vele ismertett, Megrendelőnél hatályban lévő vagy kiadás alatt álló belső előírásokat, köteles betartani a szerződésben vállalt feladatokkal kapcsolatos valamennyi hatályban lévő és alkalmazandó jogszabályt, rendelkezést, hatósági előírást, szabványt és műszaki normatívát;
- A FusionR szoftverre és a Vállalkozó által nyújtott szolgáltatásra vonatkozóan a Vállalkozó köteles kártalanítani a Megrendelőt minden harmadik személy olyan szabadalom-, védjegy-, vagy egyéb jogi követelésével szemben, amely a szerződésben meghatározott licenc vagy szolgáltatás Megrendelő részére történő biztosításával kapcsolatos. Vállalkozó köteles kártalanítani Megrendelőt minden olyan szankció esetén, amelyet az előzőekben említett rendelkezések megszegéséért jogerősen bármely

szerv vagy hatóság megállapít. Köteles megóvni és kártalanítani továbbá a Megrendelőt minden igénnyel és peres eljárással szemben, amely a FusionR szoftverrel kapcsolatos bármely szabadalmi jog, védjegy, védett név vagy más védett jogok megszegése miatt merül fel bármely eladói tevékenység következtében.

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

- a jelen szerződés szerinti szolgáltatás teljesítéséhez szükséges és elégséges mértékben információ és munkaterület Vállalkozó részére történő rendelkezésre bocsátása;
- a Vállalkozó részére jelen Szerződésben szereplő ellenérték megfizetése szerződésszerű teljesítés esetén;
- Együttműködés Vállalkozóval a Szerződés teljesítésének elősegítése céljából;
- a Vállalkozó által a teljesítéshez kijelölt személyek számára belépési lehetőséget biztosítani Megrendelő épületeibe, helyiségeibe;
- Megrendelő biztosítja a szerződés teljesítéséhez szükséges infrastruktúrát (hozzáférési jogosultság, számítástechnikai eszközök, hálózat) Vállalkozó részére;
- Megrendelő köteles az üzemeltetők, felhasználók oktatásához szükséges infrastruktúrát – környezetet, felszereléseket – biztosítani.

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)	2.904.000,-Ft
2. Szoftver-karbantartás és jogszabálykövetés díja (nettó Ft / negyedév)	5.454.000,-Ft
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)	29.000,-Ft
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)	22.000,-Ft
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)	29.000,-Ft
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)	232.000,-Ft

Szolgáltatás, feladat megnevezése	Vállalkozási díj (Ft)
7. Tanácsadás az összevontan 30 óra mennyiség feletti 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)	23.200,-Ft
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)	16.500,-Ft
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)	23.200,-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)	208.800,-Ft
11. Kiszállítás 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	100,-Ft
12. Utazási idő (Ft/km/fő)	150,-Ft

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 (15 naptári hónapon) tovább vihető, és összevontan vehető igénybe - összesen 15*14 óra=210 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 **4.000.000,- 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:

- i.) meglévő FusionR funkció Megrendelő igénye szerint egyedi módosítása esetén a fejlesztés díjának 0,5% / hónap
- ii.) 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.

A szoftver-karbantartás, és jogszabálykövetés díjkiegészítése a szerződés keretében legfeljebb **400.000 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. Vállalkozó köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 8 (nyolc) napon belül kiállítani, majd Megrendelő részére eljuttatni.

Vállalkozó a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani és megküldeni:

- a számla szabályszerű kiállítása után Vállalkozó a számlát Megrendelő nevére, Megrendelő címére (9700 Szombathely, Rákóczi F. u. 19.) küldi, Megrendelő az elektronikus számlákat a szamlam@vasiviz.hu e-mail címen fogadja;
- Megrendelő abban az esetben fogadja be az elektronikus számlát, amennyiben az megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 168/A. § (1) bekezdésében és a 175. §-ában foglalt követelményeknek;
- a kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak;
- a számlán fel kell tüntetni a teljesítés időpontját/ideőszakát, a leszállított termékeket és/vagy az ellátott feladatokat, a közbeszerzési eljárás azonosító számát [19713/2025];

Az ellenérték kiegyenlítése az igazolt teljesítés alapján a Kbt. 135. § (1) és (5)-(6) bekezdésében, valamint a Kbt. 136. § (1) bekezdésében meghatározott szabályok, továbbá a Ptk. 6:130 §-ában foglaltak szerint a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül átutalással történik.

Amennyiben a számlát nem a fentiek figyelembevételével állítják ki és küldik meg, a nem szabályszerűen kiállított számla kiegyenlítés nélküli visszaküldését vonhatja maga után. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig Megrendelő nem esik késedelembe. A fizetési határidő csak a hibátlan, Megrendelő által befogadott számlákra vonatkozik.

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

Vállalkozó a Szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

10.) Szerződő 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 vagy hibás teljesítéséért (az erre okot adó körülmény jellegétől függően) az alábbiak szerint késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles.

A kötbér mértéke munkanaponként kerül felszámításra. A késedelemmel, vagy hibás teljesítéssel érintett első 5 munkanap alatt mértéke munkanaponként 0,5%, 6. munkanaptól munkanaponként 1 %.

A kötbér alapja a nemteljesítéssel, valamint a késedelmes vagy hibás teljesítéssel érintett egyedi feladat specifikusan megrendelt szolgáltatás(ok) nettó értéke.

A késedelmi és a hibás teljesítési kötbér maximuma a késedelmes, vagy hibás teljesítésben érintett egyedi feladat specifikusan megrendelt szolgáltatás(ok) kötbér alapjának 20-20%-a. Amennyiben a kötbér eléri a maximumot, a kötbér jogosultja elállhat az érintett szolgáltatástól, de a kötbérre való jogosultsága ebben az esetben is fennmarad. A kötbérek kumulált mértéke nem haladhatja meg a jelen szerződés teljes nettó értékének 30 %-át.

Amennyiben jelen szerződést Megrendelő Vállalkozó szerződésszegésére tekintettel, azonnali hatállyal felmondja vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül eláll, valamint, ha a szerződés teljesítése Vállalkozó érdekkörében felmerült bármely vagy olyan okból, amelyért Vállalkozó



felelős, meghiúsul, a Megrendelőt Meghiúsulási kötbér illeti meg, amely a jelen szerződés hátralévő futamidejére szerződött díjak nettó értéke 20 %-ának megfelelő összeg.

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 ötvenezer forint.

A Megrendelő a Vállalkozóval szemben felmerülő kötbérigényét jogosult beszámítás útján, a kompenzálás számviteli 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.

Vállalkozó köteles Megrendelőnek a kötbért meghaladó kárát megtéríteni. Megrendelő a Kbt. 135. § (6) bekezdésével összhangban csak Vállalkozó által elismert kötbér összegét tekintheti lejárt tartozásnak, és a kiszámlázott kötbér összegével csökkentett díjat fizeti meg. Amennyiben a tartozás összege a számla összegét meghaladja, vagy Vállalkozó nem ismeri el vagy vitatja a kötbér összegét, úgy Vállalkozó a Megrendelő fizetési felszólításának vagy kötbérértesítőjének a kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles megfizetni a Megrendelő fizetési felszólításán vagy kötbérértesítőjén megjelölt bankszámlaszámára történő átutalással.

Felek kijelentik, hogy egy kötbéralap tekintetében csak egy kötbérfajta alkalmazható, a választás joga írásban 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 Vállalkozót nem mentesíti a szerződés szerű teljesítés kötelezettsége alól.

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 szerződés szerű következményeinek alkalmazásáról.

13.) A Vállalkozó súlyos szerződés szerűt 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. A Vállalkozó a meghatározott biztosítékot választása szerint óvadékként az előírt pénzüsszegnek az ajánlatkérőként szerződő fél fizetési számlájára történő befizetésével (átutalásával), pénzügyi intézmény vagy biztosító által vállalt garancia vagy készfizető kezesség biztosításával, vagy biztosítási szerződés alapján kiállított - készfizető kezességvállalást tartalmazó – kötelezvénnel nyújthatja.

A pénzügyi intézmény vagy biztosító által vállalt garancianyilatkozatot, a készfizető kezességet és a biztosítási szerződés alapján kiállított készfizető kezességvállalást a Megrendelő akkor köteles elfogadni, ha az a pénzügyi intézmény vagy biztosító kötelezettségvállalását tartalmazza, hogy érvényessége az e pontban meghatározott rendelkezésre állási időpontokig tart, és a pénzügyi intézmény vagy biztosító kötelezi magát, hogy a Megrendelő által igényelt – de legfeljebb a garanciavállaló nyilatkozatban megjelölt - összeget a Megrendelő bankszámlájára átutalja; feltéve, hogy a Megrendelő nyilatkozza, hogy a Vállalkozó szerződéses kötelezettségét megszegte és a Vállalkozó kötelezettségét felhívás ellenére sem teljesítette.

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: Husz Balázs informatikai vezető, e-mail: husz.balazs@vasiviz.hu

Név: Koltay Zsanett főkönyvelő, e-mail: koltay.zsanett@vasiviz.hu

A Vállalkozó által kijelölt kapcsolattartásra jogosult személyek:

Hivatalos értesítések, szerződéses kérdések címzettje:

Név: Rozenberszki Zsolt igazgatósági tag

Cím: 1038 Budapest Ráby Mátyás Utca 7.

Kapcsolattartó:

Név: Sebestyén Csilla

E-mail: csilla.sebestyen@rrsoftware.hu

Tel.: +36 14367808 mobil:+36 309965056

Teljesítés igazolás:

Név: Rozenberszki Zsolt igazgatósági tag, e-mail: zsolt.rozenberszki@rrsoftware.hu

Az e-mail útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át, úgy az iratot – ellenkező bizonyításig – a postai feladás napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Szerződő Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint a jelen szerződés megszüntetésével kapcsolatos értesítések megküldésére veszik igénybe. Jelen pontban meghatározott esetekben azonban a kézbesítés kizárólag postai úton (tértivevényes ajánlott levélben) vagy írásban igazolt személyes átadással történhet.

Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a jelen szerződésben rögzített kapcsolattartói (stb.) személyes adataik kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a jelen szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos elérhetőség) a jelen szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a jelen szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig – az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnek ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy munkavállalóik jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra, illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.

Jelen szerződés aláírásával vállalkozó kötelezi magát arra, hogy a szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat, információkat, üzemi és üzletpolitikai eseményeket és/vagy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezései értelmében személyre vonatkozó védett adatokat / a továbbiakban együttesen: adat(ok)/ üzleti titokként kezeli.

Vállalkozó a szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat harmadik félnek nem adhatja ki, azokat csak a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben használja.

Vállalkozó a fentiek megtartásáról a feladatok ellátásában közreműködő munkatársai, alvállalkozói, teljesítési segédei tekintetében is köteles gondoskodni. Az információk és adatok üzleti titokként történő kezelésére vonatkozó kötelezettség a Vállalkozót jelen szerződés lejáratát követően is korlátlan ideig terheli.

Felek rögzítik, hogy jelen szerződés időtartama alatt, valamint az követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de



nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet rendelkezéseit.

17.) A szerződés teljesítése során Vállalkozó alvállalkozókat is bevonhat, amennyiben az igénybe venni kívánt alvállalkozóit a Kbt. 138. § (3) bekezdése szerint előzetesen, írásban bejelentette, és ha a megelőző közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozót még nem nevezte meg, akkor a bejelentéssel együtt nyilatkozott vagy az érintett alvállalkozó nyilatkozatát benyújtotta arról, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt.

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

Az alvállalkozók és egyéb közreműködők igénybevételére a Kbt. 138. §-ban foglaltak alapján kerülhet sor. Vállalkozó kijelenti, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a közbeszerzési eljárásban megjelölt kizáró okok hatálya alá eső alvállalkozót.

A jogosan igénybevett alvállalkozók, közreműködők tevékenységéért a Megrendelővel szemben a feladat szerződés szerinti elvégzéséért a Vállalkozó úgy felel, mint saját teljesítményéért. Alvállalkozó, közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.

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.

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

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

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.

Információbiztonsági kötelezettségvállalás

A Szállító kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen szerződés teljesítése során a NIS 2 (2022/2555/EU irányelv), valamint annak magyar jogrendbe ültetett – a szoftvertermék szállítójára vonatkozó - végrehajtási szabályai szerinti információbiztonsági követelményeknek megfelelően jár el. A Szállító által szállított szoftvermegoldás rendelkezik azon rendszerképességekkel, amelyek a megrendelőt alkalmassá teszik az irányelv által előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések alkalmazására, az illetéktelen hozzáférés megelőzésére Szállító gondoskodik a szoftver sérülékenységeinek kezeléséről, valamint a szerződés megszűnésekor a Megrendelő által igényelt biztonságos adattörlésről. A Szállító továbbá biztosítja, hogy alvállalkozói és beszállítói is megfeleljenek ezen követelményeknek.

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 féllel 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 jogokkal a szerződésszerű 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 licenct (felhasználási engedélyt) kapott, Vállalkozót, illetve a licencbe 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.

Vállalkozó az általa nyújtott szolgáltatások eredményeire, dokumentációira, azok tárolására kizárólagos felhasználási jogot ad a Megrendelő részére, a Megrendelő által felügyelt vagy ellátott intézmény részére vonatkozó felhasználási engedélyekre is kiterjedően.

Vállalkozó szavatol, hogy harmadik személynek nincs és nem is lesz olyan joga vagy igénye, amely a teljesítést korlátozná vagy kizárná. Ilyen ok felmerülése esetén Vállalkozó haladéktalanul köteles intézkedni a saját költségén ennek elhárításáról. A jelen pontban szabályozott felelősségvállalások Vállalkozót jelen szerződés megszűnését követően is terhelik. Vállalkozó – az általa, illetve jelen szerződés teljesítésébe bevont közreműködője által teljesítendő szolgáltatás tekintetében – a szerződés tárgyával kapcsolatos minden szerzői jogi, szabadalmi és egyéb, harmadik fél által történő követelés kielégítését magára vállalja és teljesíti, attól Megrendelőt haladéktalanul mentesíti.

A FusionR szoftverre és a Vállalkozó által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan Vállalkozónak kártalanítania/mentesítenie kell Megrendelőt harmadik fél által felmerülő minden további olyan igény esetén is, amely a szellemi alkotásokra vonatkozó jogok megsértéséből származik. Az ebből eredő károkat Vállalkozó köteles Megrendelőnek megtéríteni.

Vállalkozó, amennyiben a vonatkozó eljárásjogi szabályok lehetővé teszik, félként, egyébként beavatkozóként az erről szóló értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul részt vesz minden, Megrendelő ellen a jelen szerződés következtében szerzői jog megsértése miatt indított peres eljárásban, vagy választása szerint azt peren kívül egyezséggel lezárja, továbbá Megrendelőnél keletkezett indokolt és igazolt költségeket és károkat haladéktalanul megtéríti vagy magára vállalja.

Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén Megrendelő – a kártérítési igények fenntartása és a meghíúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett – a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.

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.

Felek rögzítik, hogy a szerződés – alakszerű szerződésmódosítás nélkül a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja alapján – módosul az alábbi esetekben:

- Felek közhiteles nyilvántartásban foglalt adatainak módosulása esetén a nyilvántartásba bejegyzés napjával;

- Felek kapcsolattartóira, teljesítésigazoló személyére vonatkozó adatok módosulása esetén a másik félhez tett közlés kézhezvételének napjával, amennyiben a Kbt. ezt egyebekben nem zárja ki.

35.) Szerződő Felek kijelentik, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen peren kívül, egyeztetéssel kísérik 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, 2025. december 30.

VASIVÍZ
Vas megyei
Víz-és Csatornamű Zártkörűen
Működő Részvénytársaság

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

Megrendelő

Budapest, 2025. december 30.

Rozenberszki Zsolt igazgatósági tag
R&R Software Fejlesztő és Tanácsadó
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Vállalkozó



R&R Software Zrt.
1038 Budapest, Ráby Máttyás 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 infrastruktúrán futó FusionR szoftverhez kapcsolódó szolgáltatások:

- FusionR szoftver üzemeltető- és kulcsfelhasználó támogatás
 - Üzemeltető - és felhasználói támogatási szolgáltatások biztosítása
 - Tanácsadási, fejlesztési tevékenység biztosítása
 - Oktatás
 - Hot line support
 - Bejelentés kezelő szolgáltatás biztosítása (WIBE)
 - FusionR adatbázis archiválás támogatása
 - FusionR DMS Számlatár Pro Interface támogatása
 - FusionR többszerveres működés támogatása
- 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 átalánydíjas 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 különdíj 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 használatától 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 megkezdési 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 sáv szélességű 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 alkalmasnak 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 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 nagyszámú lépést igénylő kézi munkavégzés esetén (kötegelt 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 állapotodnak meg azok verziókövetés keretében vagy egyedi megrendelés alapján történő elvégzéséről.

h) Vállalkozó elkötelezett aziránt, hogy termékei megfeleljenek a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvényben, valamint a 7/2024. (VI:24.) MK rendeletben szereplő, releváns biztonsági követelményeknek. Ennek érdekében vállalja, hogy

- A 7/2024. MK rendeletben a rendszer- és szolgáltatásbeszerzés (16), illetve a beszállítói lánc kockázatkezelése (19) kapcsán előírt követelmények teljesítéséhez a szállítótól (fejlesztőtől / szolgáltatótól) elvárt módon hozzájárul.
- Amennyiben a Megrendelő a 7/2024. MK rendelet alapján releváns rendszerképességekre vonatkozó követelményeket fogalmaz meg, a Vállalkozó együttműködik a megfelelés biztosítása érdekében. A megfelelés megvalósítása történhet a követelmény Vállalkozó termékfejlesztésébe illeszkedéstől függően szoftverkarbantartás keretében vagy egyedi megállapodás keretében.

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, szerződésszerű tevékenységgel teljesíti. Szerződő Felek minden tőlük elvárható erőfeszítést megtesznek a szerződésszerű 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, papíryanagot, 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, papíryanagot, 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 vizsgálatkor 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 keresztüli 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 megfeleléség kivizsgálását és annak meghatározását végzi a Vállalkozó, hogy a nem kívánt eseményt (incidens) mi okozza.

Az incidens vizsgálatokor 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.

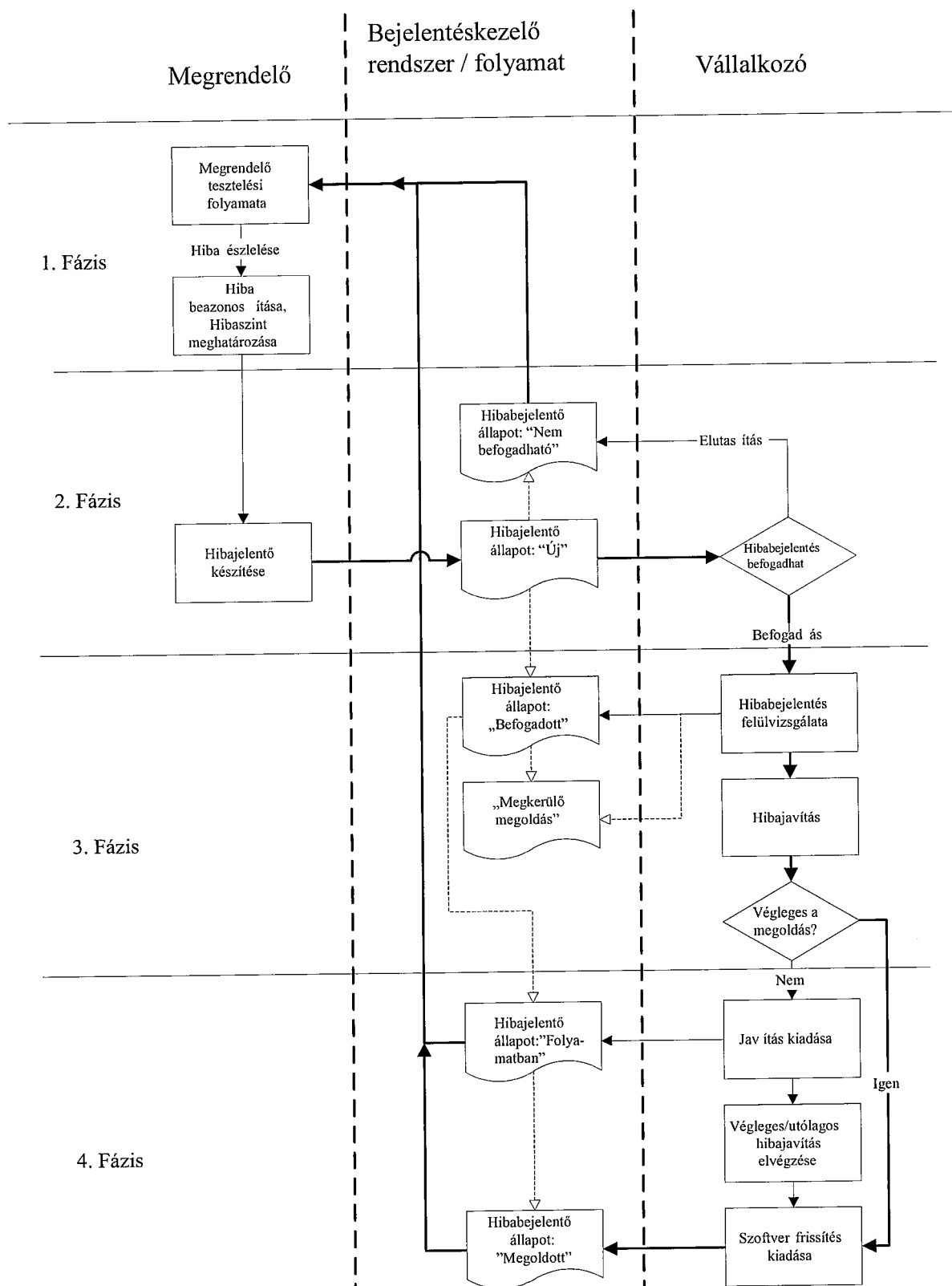
7. A HIBAJAVÍTÁS TELEPÍTÉSE

A hiba javítására szolgáló telepítő csomagot Vállalkozó egy úgynevezett Release vagy hotfix formájában adja át Megrendelőnek. A telepítéseket a Megrendelő környezetébe 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 átvesznek 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.