

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
BSS ALKALMAZÁSSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE TÁRGYÁBAN

mely létrejött egyrészről az

R&R Software Fejlesztő és Tanácsadó Zrt. (székhely: 1038 Budapest, Ráby Mátyás u. 7. Cg.: 01-10-044255) mint Szolgáltató, (továbbiakban: **Szolgáltató**), képviseletében: Rozenberszki Zsolt értékesítési igazgató

másrészről a

Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (Székhelye: 1081 Budapest, Csokonai u. 3. sz.; Cg.: 01-10-041633) mint Felhasználó (a továbbiakban: **Felhasználó**), képviseletében: Száray Loránt mb. vezérigazgató

között alulírott napon és helyen az alábbi feltételekkel:

1.) Definíciók és értelmezés

A Felek között a jelen Szerződéssel kapcsolatban létrejött valamennyi dokumentáció magyar nyelven készül el.

A jelen Szerződésben és Mellékleteiben a következő fogalmak és kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

- | | |
|------------------------------|---|
| „Szolgáltatási Szerződés” | a jelen Szerződés valamint annak Mellékletei. |
| „Mellékletek”: | A Szerződéshez csatolt mindazon melléklet vagy más azonosítható dokumentum, amelyre a Szerződésben cím, vagy betűjel szerinti tételes hivatkozás történik. A mellékletek a Szerződés elválaszthatatlan részét képezik. |
| „Bizalmas információ” | valamennyi olyan jellegű információ, amelyet az egyik Fél a másiknak a jelen Szerződéssel kapcsolatban a bizalmas jellegre való felhívással hoz a tudomására; Továbbá megjelölés hiányában is bizalmas információ és ezáltal üzleti titoknak minősülnek a jelen Szerződéssel kapcsolatos információk, a Felek tulajdonát képező vagy az üzleti tevékenységükkel, gazdálkodásukkal, pénzügyi és jogi helyzetükkel, illetve velük egyébként kapcsolatos mindennemű egyéb információ- amelyeket a jelen Szerződés teljesítése érdekében egymás előtt felfednek, illetve melyek a Szerződéssel összefüggésben váltak számukra ismertté vagy egyébként hozzáférhetővé. |
| „BSS Alkalmazásslolgáltatás” | Jelen szerződés tárgyát képező Szolgáltatás, mely
a.) Tartalmazza a BSS rendszer funkcionalitást biztosító szoftveralkalmazás csomagot, melynek fő komponensei: (i) CRM- Ügyfélkapcsolat |



	<p>Menedzsment, (ii) Billing/CABS- Ügyfél adminisztráció és számlázás, társszolgáltatói elszámolás, (iii) Offer&Order Management - Ajánlat és megrendelés kezelés</p> <p>b.) Tartalmazza a BSS rendszer futtató környezetének valamennyi szükséges hardver és szoftver komponensét.,</p> <p>c.) A teljes BSS rendszer a futtató környezet és telepített BSS szoftver alkalmazások együttese.</p>
„Vis Maior”	<p>bármely, a Felek hatáskörén kívül eső ok, mely hatással van az illető Fél által a jelen Szerződés alapján fennálló kötelezettségeinek teljesítésére, többek között természeti csapások, felkelések, polgári zavargások, háború, katonai hadműveletek, országos vagy helyi szintű vészhelyzet, valamely kormány vagy felelős hatóság cselekedete vagy mulasztása, bármilyen jellegű szakszervezeti vita (melyben az illető Fél saját alkalmazottai nem érintettek), tűzvész, árvíz, villámcsapás, robbanás, talajsüllyedés, valamint olyan személyek vagy testületek cselekedetei vagy mulasztásai, melyekért az illető Fél nem felelős.</p>
„Rendelkezésre állás”	<p>A Szolgáltatás minőségi mutatója, melynek betartása Szolgáltató kötelezettsége, annak megszegése a jelen Szerződésben szabályozott szankciókat vonja maga után</p>
„Rendszerkialakítási időszak”	<p>A tényleges szolgáltatás megkezdése előtti azon időszak, mely alatt a Szolgáltatást nyújtó rendszer kialakítása (beállítása) megtörténik, a Szolgáltatás megfelelő - jelen Szerződés szerinti - működésének Felhasználó és Szolgáltató által közösen végzett vizsgálata, tesztelése, valamint a Felhasználó kulcsfelhasználóinak oktatása történik a Szolgáltató által.</p>
„Kulcsteljesítési mutatók”	<p>A Szolgáltató Felhasználó irányába elszámolási időszakonként fennálló jelentési kötelezettségei tárgyát képező következő események: (i) az elszámolási időszak alatti események száma, (ii) a hibák elhárításának válaszidője, (iii) rendelkezésre állási mutató, (iv) a BSS rendszer meghibásodásai között teljesült átlagos idő, (v) a BSS rendszer meghibásodás esetén teljesült átlagos javítási idő</p>
„Felhasználói Kézikönyv”:	<p>A Felhasználó részére készített útmutató, a bevezetendő rendszer/szolgáltatás használatával kapcsolatos információk megismerését támogató dokumentumok összessége, mely lehetővé teszi, hogy a Felhasználók képesek legyenek a bevezetendő rendszert az üzleti folyamatok végrehajtására felhasználni.</p>

A1

Kulcs

Szolgáltatási kör:	A Felhasználó által, a Felhasználó ügyfeleinek biztosított olyan szolgáltatások összessége, melyek technikai szempontból azonos jellegű szolgáltatást valósítanak meg.
Szolgáltatási pont:	Azon pontok, melyen a Felhasználó az ügyfeleinek Szolgáltatási körébe tartozó szolgáltatást biztosít. Amennyiben a Felhasználó akár egy, akár több elkülönült szerződés keretében ügyfelének több szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatást nyújt, akkor az adott ügyfél esetében a Szolgáltatási pontok száma megegyezik az igénybevett szolgáltatási körök számával.
Regisztrált végfelhasználó:	A FusionR Rendszer valamely moduljához hozzáféréssel rendelkező végfelhasználó. A FusionR Rendszert használó személynek önálló végfelhasználó azonosítóval kell rendelkeznie, nem engedélyezett több személy közös azonosítón keresztüli hozzáférése.
Árazott tétel:	A FusionR BSS rendszer által fogadott, feldolgozott és árazott forgalmi adat rekord vagy a FusionR BSS rendszerben tárolt, rendszeres számlázás során feldolgozásra és árazásra kerülő szolgáltatás tranzakció.
FusionR Rendszer:	A Szolgáltató által a Felhasználó számára szolgáltatás keretében biztosított FusionR szoftver és futtatókörnyezeti szoftver komponensek összessége. A FusionR Rendszer a Szolgáltató BSS alkalmazás szolgáltatás ajánlatában átadott FusionR BSS rendszer műszaki leírása dokumentumban megadott komponenseket tartalmazza.
FusionR funkció:	A szolgáltatásban elért alkalmazói szoftver végfelhasználói funkciója.
Felhasználó specifikus FusionR rendszerszolgáltatás	A FusionR Rendszerben a Szolgáltató által megvalósított olyan funkció, mely testreszabás keretében a Felhasználó által igényelt valamely specifikus üzleti szolgáltatást valósít meg.
Karbantartás:	A FusionR Rendszer folyamatos használatát biztosító szolgáltatás. Biztosítja: <ul style="list-style-type: none"> • a kompatibilitást a rendszer kialakítása során a BSS alkalmazás szolgáltatás biztosításához szükséges futtatókörnyezeti komponensek – különös tekintettel adatbázis kezelő, alkalmazás szerver, operációs rendszer – új verzióival. • hogy a FusionR Rendszer funkciói a jogszabály-változásoknak megfelelően működtethetők és a törvényi változások

betartását lehetővé tevő rendszer módosítások a törvényi változások hatálybalépése előtt bevezetésre kerülnek, amennyiben az egyértelmű és dokumentált követelmények a fejlesztéshez szükséges reális határidővel előbb rendelkezésre állnak. A törvényi feltételeknek megfelelő megoldás bevezetéséig Szolgáltató a Felek kölcsönös megállapodása szerinti átmeneti megoldást vezethet be.

- hogy a Felhasználó a FusionR Rendszer funkcióit és Felhasználó specifikus FusionR rendszerszolgáltatásait megvalósító javított verzióit megkapja. Javított verziók használatbavételéhez esetleg igényelt szakértői tevékenységek külön megrendelés keretében kerülnek teljesítésre.
- Szolgáltató biztosítja a Rendszer hibáinak garantált időn belüli elhárítását, javítását.

Támogatási szolgáltatás:

Amely Felhasználó részére munkaidőben biztosítja Szolgáltató bejelentéskezelő felületén keresztül a Felhasználó bejelentéseinek fogadását és feldolgozását, szakértőinek rendelkezésre állását. Szolgáltató által nyújtott oktatásokon a szükséges kompetenciát megszerzett, a Felhasználó dokumentáltan kijelölt kulcsfelhasználói fordulhatnak a Szolgáltatóhoz bejelentésekkel.

WIBE:

A Szolgáltató ügyfélszolgálati rendszerével integrált, Interneten, Web böngészőből elérhető igénybejelentést és a bejelentett igények életciklusának nyomon követését biztosító szoftver, melyhez a Felhasználó kijelölt képviselői a támogatás szolgáltatás keretében díjmentes hozzáférést kapnak.

Szakértői támogatás:

Az ügyfél konzultációs, oktatási, fejlesztési illetve egyéb egyedi feladat megvalósítási kéréseinek megfelelően nyújtott, egyedi megrendelések keretében végzett szakértői támogatás.

Munkaidő:

Hivatalos munkanapokon 8:00-17:00 közötti időtartam.

2.) Előzmények

Felhasználó beszerzési eljárást folytatott le „BSS alkalmazásslolgáltatás igénybevétele” tárgyban. Az eljárás során a legkedvezőbb ajánlatot Szolgáltató nyújtotta, erre tekintettel Felek a jelen Szolgáltatási szerződést (továbbiakban Szerződés) kötik.

3.) A Szerződés tárgya, célja, a Felek fő kötelezettségei

3.1. Jelen Szerződés alapján a Szolgáltató- külön szolgáltatási díj felszámítása mellett - a Felhasználó részére a jelen Szerződésben meghatározott időtartam alatt és feltételek szerint biztosítja a **BSS Alkalmazásslolgáltatás** –továbbiakban: Szolgáltatás - igénybevételét.

A BSS Alkalmazásslolgáltatás terjedelme:

- ügyfél-adatbázis felépítése,
- szolgáltatások felvitele ügyfelekhez,
- számlázás, kiemelve a forgalom alapú hanghívás kezelési képességet,
- egyszerűsített ajánlat nyilvántartás.

Szolgáltató által nyújtandó BSS alkalmazás szolgáltatás a Módosított ajánlat terjedelmébe eső rendszerfunkciókat, -szolgáltatásokat és -képeéseket biztosítja.

A Szolgáltatással szembeni műszaki, technikai követelményeket a jelen Szerződés 1. sz. Melléklete, míg a rendszer funkcionális specifikációit a 2. sz. Melléklet rögzíti.

3.2. A Felek fő kötelezettségei:

3.2.1. A Szolgáltató fő kötelezettségei:

- A Szolgáltató szavatosságot vállal azért, hogy a jelen Szerződés tárgyát képező Szolgáltatások- ideértve a Szolgáltatás nyújtását biztosító szoftvert is- a jogviszony teljes tartama alatt megfeleljenek a jelen szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban, szabványokban előírt feltételeknek és követelményeknek, valamint azért, hogy azok a jogviszony teljes tartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmasak.
- A Szolgáltató szavatolja továbbá, hogy a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás vonatkozásában harmadik személynek nincsen olyan joga, amely a Felhasználó jelen szerződésben és a jogszabályban meghatározott jogainak gyakorlását a jogviszony alatt korlátozná vagy kizárná.
- Igény szerinti szakértői támogatás biztosítását vállalja
- a Felhasználó által kijelölt kulcsfelhasználók részére a Rendszerkialakítási Időszak alatt oktatást biztosít
- Elkészíti és szükség esetén aktualizálja az un. Felhasználói Kézikönyvet
- A Szolgáltató feladata a BSS rendszer kapacitás kihasználtságának monitorozása
- A Szolgáltató köteles a BSS rendszerben kezelt adatokat menteni
- A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket fogadni és nyilvántartani
- Szolgáltató kötelezettsége az un. kulcsteljesítési mutatók mérése és azokról az elszámolási időszakban jelentés készítése a Felhasználó irányába

3.2.2. A Felhasználó fő kötelezettségei

- A Szolgáltatást használó Felhasználók adminisztrálása a BSS rendszerben
- a felhasználói jogosultságok, menük karbantartása a BSS rendszerben
- működési riportok futtatása, adminisztrációja, disztribúciója
- az un. ügyfél törzsadatok rögzítése és karbantartása a BSS rendszerben
- termék (szolgáltatás) törzsadatok rögzítése és karbantartása a BSS rendszerben
- árazási információk rögzítése és karbantartása a BSS rendszerben
- forgalmi adatok legyűjtése a hálózati eszközökből, szolgáltatási platformból
- rendszeres és eseti számlázás végrehajtása
- számlák nyomtatása és készítése
- adatok archiválása
- tömeges- kulcsfelhasználókon kívüli- felhasználói oktatások megtartása
- vállalati üzleti folyamatokhoz, működés-szabályozáshoz kapcsolódó dokumentáció készítése és aktualizálása

- a BSS rendszer futtató környezete részeként biztosítja a Szolgáltató által meghatározott kapacitású és teljesítményű hardver infrastruktúrát, illetve adatbázis kezelő szerver szoftver licenceket
- virtuális magánhálózati (VPN) kapcsolat biztosítása és karbantartása a Felhasználó és Szolgáltató telephelye(i) között
- a BSS rendszer gépi kapacitását befolyásoló változások előrejelzése
- A Felhasználó-specifikus jogszabályi változások figyelése, előre jelzése a Szolgáltató irányába.
- Szerződés szerű teljesítés esetén szolgáltatási díjat fizetni

4.) A Szolgáltató szavatosságvállalásai

4.1. A Szolgáltató kijelenti és szavatolja, hogy a BSS rendszer funkcionalitását biztosító szoftveralkalmazási csomagra vonatkozóan kizárólagos rendelkezési joggal bír, és jogosult arra, hogy azokra vonatkozóan a saját nevében szerződéseket kössön, erre tekintettel a Szolgáltató szavatolja, hogy a jelen Szerződés időtartama alatt harmadik személynek nincsen a jelen pont szerinti szoftverekre vonatkozóan olyan joga, amely annak a Felhasználó általi birtoklását és használatát megakadályozná, vagy korlátozná. Harmadik személy ilyen korlátozó vagy akadályozó igénnyel való fellépése esetén a Szolgáltató közvetlenül lép fel a Felhasználó jogos érdekei védelmében.

4.2. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott szavatosságvállalásának valótlanágából a Felhasználót érő minden kárt köteles közvetlenül megtéríteni.

5.) A Szerződés időtartama

5.1. A Szerződést a Felek **határozott időtartamra, azaz 2011. november 15. -2012. március 31. napjáig** kötik meg. A tényleges szolgáltatás megkezdésének határideje 2012. január 1.

5.2. Felek rögzítik, hogy a tényleges szolgáltatás megkezdése előtti ún. Rendszerkialakítási időszakban együttműködnek és ezen időszak alatt végzett szolgáltatói teljesítések ellenértékét a Felhasználó a sikeres tesztelést követően, a Felhasználó által igazolt teljesítés igazolás alapján számla ellenében fizeti ki a Szolgáltatónak a jelen Szerződés 7. pontjában rögzített fizetési feltételek szerint.

Továbbá Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás tényleges indításának feltétele, hogy a Rendszerkialakítási időszak végén a Felek által közösen végzett Szolgáltatás tesztelés sikeresen záródjon.

Felek rögzítik, hogy a Rendszerkialakítási időszak elején a Szolgáltató a Felhasználóval egyeztetett felhasználói tesztet készít – mely felhasználói teszt a jelen Szerződés részét képezi –, melyet a Rendszerkialakítási Időszak végén a felek együttesen tesztelnek. Amennyiben ezen tesztelés eredményeképp az kerül megállapításra, hogy a Szolgáltatás nem, vagy csak jelentős időráfordítást igénylő változtatások esetén alkalmas a jelen Szerződésben meghatározott funkciók, feladatok ellátására, úgy a Felhasználó jogosult a jelen Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Ezen Felhasználó által gyakorolt felmondás esetén a Szolgáltató semmilyen jogcímen nem jogosult díjazásra, valamint a Felhasználó egyösszegű meghiúsulási kötbérre is jogosult. Felek a meghiúsulási kötbér összegét 1.000.000,- Ft, azaz egymillió forint összegben állapítják meg. Ezen felül a Felhasználó a felmondással keletkezett bizonyítható kárának megtérítésére is jogosult, a Szolgáltató által fizetett kártérítés mértékének maximumát a Felek 5.000.000,- Ft-ban határozzák meg.

6.) A Szolgáltatás teljesítése

6.1. Szolgáltató a jelen Szerződés tárgyát képező Szolgáltatást a jelen Szerződés és annak mellékletei szerinti feltételek szerint köteles biztosítani.

6.2. Szolgáltató éves szinten munkaidőben legalább 99%-os rendelkezésre állással biztosítja a Szolgáltatást.

6.3 Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett BSS rendszer és a Felhasználó telephelyei (ahol a BSS rendszer szolgáltatásait Felhasználó igénybe veszi) között dedikált, az üzleti működéstámogató rendszerekkel szemben támasztott szokásos üzembiztonsági és adatvédelmi szintet biztosító hálózati összeköttetéseket kell kiépíteni. A BSS rendszer üzemeltetésének telephelyén (ASP oldal) a rendszer eléréséhez szükséges összeköttetések végződtetéséhez szükséges hálózati berendezést (router vagy VPN koncentrátor) Szolgáltató biztosítja és üzemelteti. Ez a hálózati berendezés a rendszer elérhetősége és rendelkezésre állása szempontjából a BSS rendszer részét képezi.

6.4 A Szolgáltatás megszakadásának kell tekinteni, ha a Szolgáltatás meghibásodás következtében a Szerződésben meghatározott követelményeknek nem tesz leget, kivéve, ha a megszakadás az alábbi okokból következik be, amikor a Szolgáltatót felelősség nem terheli:

- vis maior esete áll fenn,
- olyan okok, melyek a Felhasználó érdekkörében merülnek fel
- bármilyen meghibásodás, amelynek biztosítása a Felhasználó felelősségi körébe tartozik (pl. adatkapcsolati összeköttetés hiánya, Felhasználó által biztosítandó kapcsolat Felhasználó telephelyei és a Szolgáltatás végpontja között, mely a rendszer eléréséhez szükséges összeköttetések végződtetéséhez szükséges hálózati berendezés.)
- olyan üzemszünet, melynek oka harmadik személy károkozása, vagy harmadik személy által elkövetett lopás
- a jelen Szerződés rendelkezéseivel összhangban a Szolgáltatás megszüntetése

6.5 Szolgáltató 15 nappal korábban írásban értesíti a Felhasználót a tervezett leállások megkezdésének idejéről és várható tartalmáról.

7.) Szolgáltatási Díj és fizetési feltételek

7.1. A Szolgáltató szerződés szerű teljesítés esetén 3.990.000,- Ft + ÁFA egyszeri Rendszer kialakítási díj, továbbá 1.333.000,- Ft /hó+ÁFA BSS szolgáltatási díj számlázására jogosult.

A Rendszer kialakítási díj a BSS Alkalmazásszolgáltatás kialakítását követően kerül számlázásra, mely az alábbiakkal valósul meg:

- BSS Alkalmazásszolgáltatás terjedelmébe tartozó funkciók testre szabása, beállítása; fejlesztői tesztelés.
- Futtató környezet(ek) kialakítása.
- Telepítő csomag előállítása, telepítés.
- Összevont átadás-átvételi (SAT), valamint felhasználói (UAT) rendszerteszt.
- Kulcsfelhasználói oktatások a tesztelés során.

A BSS szolgáltatási díj havonta utólag kerül számlázásra, a BSS szolgáltatás használatbavételétől kezdve.

7.2. A Rendszer kialakításának egyszeri díja tartalmazza a rendszer kialakításával kapcsolatos valamennyi költséget:

Scoping és FS (1)

- Scoping és FS véglegesítése – a projekt pontos műszaki terjedelmének meghatározása; a funkcionális specifikáció véglegesítése az ajánlattételre kiírt FS alapján.

Kivitelezés (2)

- Kivitelezés – a BSS rendszer kialakítása a funkcionális specifikációban meghatározott

rendszerkövetelményeknek megfelelően, a FusionR BSS rendszer megvalósításának feladattervében megadott fázisok szerint.

Adatbetöltés támogatása (3)

- Tömeges adatok importálásának támogatása – az adatátvételt megelőzően a Szolgáltató által végrehajtandó betöltés előkészítésének támogatása, mely során a szolgáltató specifikálja a betöltéshez szükséges használati formátumot a Felhasználó számára.

Adatátvétel (4)

- Adatátvétel – géppel támogatott teszt és éles adatátvétel a forrásrendszerekből a betöltéshez szükséges használati formátumon keresztül.

Teszt és oktatás (5)

- Felhasználói rendszerteszt és oktatás – a követelményeknek megfelelően kialakított és testreszabott, beállított rendszer megfelelő működésének Felhasználó és Szolgáltató által közösen végzett vizsgálata, valamint ennek keretében Felhasználó kulcsfelhasználóinak oktatása a Szolgáltató által meghatározott tematika, ütemezés szerint.

Dokumentáció (6)

- Rendszerdokumentációk elkészítése – a követelményeknek megfelelően kialakított és testreszabott rendszer képességeinek, működésének dokumentálása, az egyedi felhasználói dokumentáció elkészítése.

7.3. A BSS szolgáltatási díj tartalmazza az ajánlati felhívásnak, különös tekintettel a felek közötti felelősség megosztásnak megfelelően kialakított BSS szolgáltatás valamennyi költségét, az alábbiak szerint:

FusionR BSS alkalmazás licencek (7)

- A FusionR rendszer licencek megadott díja az ajánlatkérésben megkövetelt 20.000 Szolgáltatási pontra és 100 Regisztrált felhasználóra, egyidejűleg 100 konkurens felhasználóra, valamint havi 5.000.000 Árazott tétel feldolgozására érvényes.

Futtató környezet biztosítása, azon belül a felhasznált licencek (7)



- Futtató környezet biztosítása – a FusionR BSS rendszer működtetéséhez szükséges operációs rendszer és alkalmazás szerver szoftverek rendelkezésre bocsátása (méretezés, beszerzés, üzembe helyezés) és üzemeltetése a Felhasználó által biztosított hardver környezetben.

Alkalmazás informatikai üzemeltetése (8)

- BSS szoftveralkalmazás informatikai üzemeltetése – az alkalmazás működésének, rendelkezésre állásának, kapacitás kihasználásának monitorozása, mentések végrehajtása, informatikai hibák felderítése és javítása.

Alkalmazás-támogatás és karbantartás (9)

- BSS szoftveralkalmazás támogatási, karbantartási szolgáltatások nyújtása – az üzleti alkalmazás jogszabály és technológiai követése, szoftverfrissítő és hibajavító csomagok kibocsátása, garanciális szolgáltatások nyújtása.

BSS szoftveralkalmazáshoz kapcsolódó szakértői szolgáltatások nyújtása (10)

- A rendszeres díj tartalmazza az alábbiak szerint a FusionR BSS szoftveralkalmazáshoz kapcsolódó szakértői konzultáció, támogatás szolgáltatások nyújtását, Help-Desk, bejelentéskezelő rendszer (WIBE) elérhetőségét, az igények feldolgozását.
- A rendszeres díj tartalmaz az Ajánlatkérés „11. Feladat és felelősség mátrix” pontja alatt meghatározott szolgáltatói feladatokon túlmutatóan, munkaidőben nyújtott FusionR BSS szakértői konzultációt és üzleti adminisztrációhoz és üzemeltetéshez kapcsolódó támogatás szolgáltatást, havi maximum 8 óra keretben. A konzultációs és támogatási szolgáltatások negyed órás egységekben vehetők igénybe, telefonos és elektronikus távadat kapcsolaton keresztül.

A meghatározott kereten túlmutató, az Ajánlatkérés „2.7. Nem igényelt szolgáltatások” pontja alatt felsorolt szolgáltatások, valamint a „11. Feladat és felelősség mátrix” pontja alatt Felhasználó felelősségi körébe tartozó tevékenységek vonatkozásában Szolgáltató igény szerinti szakértői támogatást biztosít, kiegészítő megrendelés alapján.

7.4. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatási díj a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi költséget és ellenértéket tartalmazza, továbbá bármilyen jogtáradás ellenértékét is magában foglalja, így a Szolgáltató egyéb jogcímen semmilyen más díj, költség megtérítésére nem jogosult.

A Felhasználó a jelen Szerződés aláírásával kötelezettséget vállal a Szolgáltatási Díj megfizetésére, amennyiben a Szolgáltató a jelen Szerződésben foglalt kötelezettségeit szerződésszerűen teljesíti, ideértve a számla kiállítás és számla-részletezés kötelezettségét is.

Felek rögzítik, Szolgáltató a Szolgáltatási díjra a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167.§ (3) bekezdés alapján csak cégszerűen aláírt számla ellenében jogosult, amit a Szolgáltató a Felhasználó által kiállított teljesítésigazolás alapján, annak kiállítását követően jogosult kiállítani és benyújtani. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásnak megfelelően kiállított és aláírt teljesítés igazolás. A Felhasználó a Szolgáltatási Díjat szabályosan kiállított számla és teljesítésigazolás alapján- amennyiben azt nem vitatja- a számla Felhasználó központi iktatójába való érkezésétől számított 30 napon belül egyenlíti ki banki utalással, a Szolgáltató bankszámlájára (bankszámlaszám: K&H Bank 10404065-40612454-00000000).

7.5. A Felhasználó jelen szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárja.

7.6. Felhasználó köteles a számla ellenőrzését és az azzal kapcsolatos esetleges kifogásait a számla kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon belül megtenni. Kifogás esetén az ezt követő 30 napon belül a Felek egyeztetést tartanak és törekszenek a kifogás békés rendezésére. Amennyiben a számlát helyesbítenni kell, a Szolgáltató köteles a megfelelő tartalmú számlát kiállítani és a Felhasználó azt a 7.4. rendelkezései - szerint köteles kiegyenlíteni.

7.7. A Szolgáltató – tekintettel arra, hogy jelen szerződés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36/A. §-ának hatálya alá tartozik – tudomásul veszi, hogy a Felhasználó a Szolgáltató számláját kizárólag az Art. 36/A. §-ban foglalt feltételek teljesítése esetén – jogosult kifizetni.

7.8. Amennyiben a Felhasználó a jelen Szerződés szerinti fizetési kötelezettségével késedelembe esik, úgy a Ptk. 301/A. § alapján köteles késedelmi kamatot fizetni.

7.9. Felhasználó kötelezi magát arra, hogy a Szolgáltató által elvégzett és átadott feladatok teljesítéséről az átadást követő 5 munkanapon belül nyilatkozik. Felhasználó minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a tesztelési folyamat a lehető legrövidebb időn belül lezáruljon.

8.) *Hibaelhárítás*

Felek a hibakezelési folyamatot és a hibajavítási határidőt az alábbiak szerint szabályozzák:

– *Elérhetőség*

Szolgáltató a BSS rendszer hibáinak bejelentéséhez a következő elérhetőségeket biztosítja.

- Munkaidőben (hivatalos munkanapokon 08:00 és 17:00 óra között): bejelentéskezelő rendszer. A munkaidőn belül beérkezett bejelentések fogadását minden esetben vissza kell igazolni.

– *Hibakategóriák*

Kritikus szoftver alkalmazás hiba: a BSS rendszer valamely megoldás komponensének használatát teljes mértékben ellehetetlenítő, vagy megghiúsító hiba. Megkerülő, vagy áthidaló megoldás egyáltalán nem áll rendelkezésre.

Súlyos szoftver alkalmazás hiba: a BSS rendszer valamely megoldás komponensének használatát súlyosan akadályozó hiba, mely a megoldás komponens használatát csak az üzemszerű használattól jelentősen eltérő megkerülő, vagy áthidaló megoldás alkalmazásával teszi lehetővé.

Nem súlyos hiba: a BSS rendszer valamely megoldás komponensének használatában azonosított hiba, mely a megoldás komponens használatát az üzemszerű használattól jelentősen nem eltérő megkerülő, vagy áthidaló megoldás alkalmazásával lehetővé teszi.

– *Válaszidők*

A hibák elhárításának megkezdésére, ill. befejezésére vonatkozó megkívánt válaszidők:

Hiba kategóriája	Hibaelhárítás megkezdése [óra]	Hibaelhárítás befejezése [óra]
Kritikus hiba	4	72

Súlyos hiba	8	96
Nem súlyos hiba	24	3 hét

– Hibaelhárítás folyamata a Szolgáltató előírásai alapján történik, mely a jelen Szerződés 3. sz. mellékletét képezi.

9.) A FusionR Rendszer karbantartására és verziókövetésére vonatkozó feltételek

- 9.1. A Szolgáltató a kialakított rendszer szoftver verzióját v.r.m – „version”, „release”, „modification” verzionálási számmal azonosítja. A verziókövetés tartalma a szoftver rendszer m. verzionálási számával azonosított rendszer változások követése. A Felhasználó követelményeinek megfelelő rendszer kialakításának ütemezése szerint átadott v1.0.0, majd v1.1.0 verziók átadását követően javításokat a v1.1.x verziók tartalmazzák.
- 9.2. A Szolgáltató köteles a verziókövetéssel járó változásokról a Felhasználót tájékoztatni. Verzióváltásról és az új verzió bevezetéssel esetlegesen együtt járó rendszerszoftver illetve alaprendszer váltási követelményről Szolgáltató előre tájékoztatja Felhasználót.
- 9.3. A verzióváltás során a Szolgáltató átadja a verziókövetéssel kapcsolatos releváns dokumentumokat, információkat – különös tekintettel az új verzióban bevezetett változások leírása, a megváltozott/megváltoztatott eljárások, adatok, új/módosuló funkciók felsorolása.
- 9.4. Szolgáltató a karbantartási feltételek teljesülése esetén köteles díjmentes verzióváltással biztosítani a FusionR funkciók folyamatos megfelelését a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak, mely azt jelenti, hogy Felhasználó a rendszer rendeltetésszerű használatával a jogszabályban előírt feladatainak előírászerűen eleget tudjon tenni.
- 9.5. Felhasználónak az Felhasználó specifikus FusionR rendszerszolgáltatásokra vonatkozó jogszabályváltozásokra azok hatályba lépését megelőzően olyan határidővel kell jelezni Szolgáltatónak, mely a szükséges fejlesztések vonatkozásában és a verzió kiadási-telepítési tervnek megfelelően reális megvalósítási keretet biztosít Szolgáltató részére. A Felhasználó ennek megfelelő értesítése esetén a jogszabályváltozás miatt szükséges verzióváltást a Szolgáltatónak olyan módon és időpontban kell Felhasználó részére biztosítani, hogy a Felhasználó a tárgyban rendszer együttes rendeltetésszerű alkalmazásával a jogszabályban előírt feladatainak előírászerűen eleget tudjon tenni.
- 9.6. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az kialakított rendszer verziókövetését és támogatását megszüntesse úgy, hogy ezt a Felhasználóval a támogatás lejáratá előtt 1 (egy) évvel közli.
- 9.7. A támogatás megszüntetése nem korlátozza Felhasználót a kialakított rendszer érvényes szolgáltatási szerződés keretein belüli további használatában.
- 9.8. Amennyiben a Felhasználó valamely kérésével, igényével akadályozza a rendszer verziókövetését, ezzel akadályozza a Szolgáltatót a Szolgáltatás teljesítésében. Ezzel együtt a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az adott verzióra vonatkozóan a törvényben rögzített szavatossági határidők lejártával a rendszer támogatását megszünteti.
- 9.9. Amennyiben a Felhasználó fejleszt, vagy harmadik féltől vásárol a rendszerre épülő bármely alkalmazást, abban az esetben a Szolgáltató nem köteles a verziókövetés hatálya alatt ezen alkalmazások által kihasznált FusionR rendszer tulajdonságokat a verziókövetés során megtartani.
- 9.10. A Felhasználó által a Szolgáltatótól igényelt és egyedi megrendelés keretében kialakított eredményeire a FusionR Rendszerre vonatkozó verziókövetés szabályai érvényesek.

10.) Felelősség, kártérítés

10.1. A Szolgáltatás megszakadásának kell tekinteni, ha a Szolgáltatás meghibásodás következtében vagy egyéb okból a Szerződésben meghatározott rendelkezésre állási követelményeknek nem tesz eleget.

10.2. Amennyiben a Szolgáltatás a Szolgáltatónak felróható okból megszakad, úgy a Szolgáltató a lehető legrövidebb időtartamon belül köteles a Szolgáltatást helyreállítani. Továbbá a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek alapja: a hibás teljesítéssel érintett időtartamába eső szolgáltatás nettó díja, mértéke: annak 15%-a.

10.3. A Szolgáltató késedelmes vagy/és hibás teljesítésével kapcsolatban bekövetkezett károkért való felelősségének mértéke az adott kieső vagy hibás szolgáltatásra eső Szolgáltatási Díj, de maximum a kieső szolgáltatás 1 havi szolgáltatási díja mértékéig korlátozott. Ez a felelősségkorlátozás nem vonatkozik a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkra, az életben, a testi épségben, az egészségben okozott károsodásokra, valamint a bűncselekménnyel okozott károkra.

10.4. Kötbér a Szerződés szerinti rendelkezésre állás idejére, munkanapokra vonatkozatható. Felek megállapodnak, hogy az időtartamok számításának kezdő időpontja a Felhasználó által a Szolgáltató felé írásban megtett hibabejelentés Szolgáltató általi kézhezvételétől kerül számításra azzal, hogy Felek kézhezvételnek tekintik a Felhasználó által a Szolgáltatónak WIBE rendszeren keresztül megtett bejelentését. Hibának kizárólag a rekonstruálható hiba minősül.

10.5. Amennyiben a Felhasználó saját hibájából a Szolgáltatás elindításának Felhasználó felelősségében eső feladatait nem képes határidőre, illetve a Szolgáltató által meghatározott ésszerű póthatáridőre teljesíteni, az akadályoztatás miatt meghosszabbodott rendszer kialakítás esetén a Szolgáltató jogosulttá válik a szolgáltatási díj számlázását megkezdeni.

10.6. Amennyiben a Felhasználó saját hibájából a rendszer bevezetése meghiúsul, vagy a szerződés bármely a Felhasználó érdekkörébe tartozó okból megszűnik, illetve a Szolgáltató szerződésszegését igazoló dokumentum hiányában Felhasználó saját döntéséből a Szerződés teljesítésétől eláll, azt felmondja, a Szolgáltató részére meghiúsulási kötbér megfizetésére köteles, melynek mértéke: 5.000.000,- Ft.

10.7. A Szolgáltató nem felelős a FusionR Rendszerben tárolt adatokért, tranzakciókért, a FusionR Rendszerből kinyert információkért, illetve ezen információkra épülő üzleti eseményekért.

10.8. Szolgáltató nem felelős Felhasználó üzletmenetében felmerülő költségekért, valamint az alábbiakért: kiesett bevételek és eredmények, kamatveszteségek, harmadik felektől Felhasználó felé támasztott kártérítési igények.

11.) A Szerződés megszüntetése

11.1. Bármelyik fél jogosult a Szerződést azonnali hatályú felmondással felmondani a másik fél súlyos szerződésszegése esetén. Az azonnali hatályú felmondást a jogosult fél a sérelmezett magatartás megszüntetésére irányuló írásbeli felszólításában meghatározott, de legalább 15 napot biztosító határidő eredménytelen eltelte esetén gyakorolhatja.

11.2. A Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősülnek, és a Felhasználót azonnali hatályú felmondásra jogosítják különösen, de nem kizárólag a következők:

- Szolgáltató jogellenesen megszakítja a jelen Szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítését
- Szolgáltató a 6.2. pontban vállalt rendelkezésre állást tartósan nem teljesíti:
 - 3 egymást követő munkanapon a Szolgáltatás rendszeresen megszakad naponta legalább 3 óra hosszan
 - a Szolgáltatás hozzáférés 10-nél kevesebb egyidejű felhasználóra korlátozódik
 - a Szolgáltatás Felhasználó által érzékelt rendszer teljesítmény (rendszerterületen előálló válaszütem növekedés és Szolgáltatás megszakadások, gépi folyamat futtatások lassulása) a BSS rendszer teljesítmény degradációja folytán a szolgáltatásnyújtási ponton az átadás-átvételi tesztelés során mért átlagos válaszütemeket háromszorosan meghaladja és ez az állapot három munkanapon keresztül megmarad.
 - a jelen Szerződés 5.2. pontjában meghatározott azon eset, mikor a Rendszerkialakítási Időszak lezárultával a rendszer tesztelése sikertelen.

Amennyiben a Felhasználó azonnali hatályú felmondásának az oka a Szolgáltató valamely fent említett és a Szolgáltatónak felróható okból keletkezett szerződésszegése, a Szolgáltató köteles megtéríteni a szerződésszegéssel okozati összefüggésben a Felhasználónak okozott kárt, amely a felmondást megelőző két havi szolgáltatási díjat nem haladhatja meg, valamint kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke megegyezik a 10. és 5.2. pontokban meghatározott mértékkel.

11.3. A Felhasználó súlyos szerződésszegésének minősülnek és a Szolgáltató azonnali hatályú felmondására jogosítják különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- Felhasználó az Általa nem vitatott számlát felszólítás ellenére sem egyenlíti ki.
- A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges Felhasználó által teljesítendő feltételeket Felhasználó nem teljesíti, ezzel a szolgáltatás teljesítését meghiúsítja.

12.) Irányadó jogszabályok

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv és az 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról vonatkozó rendelkezései az irányadók.

13.) Változás a felek személyében

Ha bármelyik Fél személyében változás következik be jogutódlás vagy bármely más jogcímen, úgy az a fél, amelynek érdekkörében ez bekövetkezik, köteles a változásról a másik szerződő Felet értesíteni, és a jogutód személyt tájékoztatni a jelen szerződésből fakadó jogairól és kötelezettségeiről.

14.) Vitás kérdések rendezése

A felek megállapodnak abban, hogy jelen szerződésből eredő és azzal kapcsolatos közöttük felmerülő valamennyi vitás kérdést egymás között megkísérlik békés úton rendezni. Amennyiben a vitás kérdések rendezése ilyen módon ésszerű rövid időn belül, de legfeljebb az első írásbeli értesítéstől számított 60 napon belül nem történik meg, úgy a felek a Felhasználó székhelye szerint illetékes bírósághoz fordulhatnak jogorvoslatért.

15.) Vis maior

A vis maior körülmények mentesítik a feleket a jelen szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett feleket gátolja abban az alatt az idő alatt, ameddig a szóban forgó esemény fennáll.

A felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés nem, vagy nem megfelelő teljesítését eredményező, az érdekkörükön kívül, nekik fel nem róhatóan bekövetkezett körülményekről egymást haladéktalanul értesítik, és következményeinek elhárításával kapcsolatosan a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint járnak el.

A vis maior által érintett felek kötelesek írásban azonnal értesíteni egymást az ilyen vis maior esemény kezdetéről és végéről.

A felek egyetértenek abban, hogy a vis maior körülmény önmagában nem mentesíti a bejelentő felet a jelen szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amely a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

16.) Értesítések

A Szolgáltató képviselője:

név: Rozenberszki Zsolt

cím: 1038 Budapest, Ráby Mátyás u. 7.

fax: 06-1-436-7851

mobil: 30-960-3317

e-mail: zsolt_rozenberszki@rrsoftware.hu

A Felhasználó képviselője:

név: Korcsolay Zsolt
cím: 1081 Budapest Csokonai u.3.
mobil: 30 625-4002
fax: 06-1-3013069
e-mail: korcsolay.zsolt@nisz.hu

Jelen szerződés alapján a Felek egymás részére jogkövetkezményeket magával vonó értesítést, közlést, tájékoztatást, felszólítást kizárólag írásbeli formában, tértivevényes levélben küldhetnek a fentiekben szereplő címekre.

17.) A FusionR Rendszer tulajdonjoga

- 17.1 A Szerződés tárgyát képező FusionR Rendszer szerzői jogi törvény által védett szerzői mű, amely a Szolgáltató, mint Jogtulajdonos által kifejlesztett egyedi szellemi alkotás.
- 17.2 A Felek rögzítik, hogy a FusionR Rendszer és mindennemű a FusionR Rendszerhez kapcsolódó program, specifikáció, forráskód, dokumentáció, eljárási kézikönyv, adathordozó, amelyeket a Szolgáltató a jelen ajánlat alapján kötetlen Szerződéssel kapcsolatosan használ vagy kifejleszt, vagy a jelen ajánlat alapján kötetlen Szerződés hatálya alatt a Felhasználónak szolgáltatásként nyújt, bizalmas információnak minősül és a Szolgáltató tulajdonát képezi.
- 17.3 A Felhasználó a FusionR Rendszer forráskódjainak felhasználására nem szerez jogosultságot.
- 17.4 A Felhasználó nem jogosult a használatra átengedett FusionR Rendszer szoftver változtatására.
- 17.5 A FusionR rendszerben tárolt végfelhasználói adatok tulajdonjoga a Felhasználót illeti. A Szolgáltató köteles biztosítani a Felhasználó számára a saját adataihoz való szabad hozzáférést.

18.) Tulajdonjogi jótállás

- 18.1. A Szerződés tárgyát képező FusionR Rendszer a Szolgáltató tulajdonát képezi, harmadik fél felé semmilyen szerzői jogi kötelezettség nem terheli.
- 18.2. Amennyiben harmadik fél azt állítja, hogy a használatra átengedett FusionR Rendszer védjegyet, szabadalmat vagy szerzői jogot sért, a Szolgáltató köteles a Felhasználót kártalanítani a követelésből származó mindennemű költség, igény, kár és ügyvédi díj tekintetében. A jelen pontban megfogalmazott kártalanítás a Felhasználót abban az esetben illeti meg, ha követelés elleni védekezést és annak rendezését a Szolgáltató számára lehetővé teszi, és ebben vele együttműködik.
- 18.3. Amennyiben a fenti jogsértésből származó követelés valószínű, vagy annak tűnik, a Szolgáltató köteles biztosítani a Felhasználó számára a használatra átengedett FusionR Rendszer további használatát, vagy a FusionR Rendszer szoftvert módosítani, illetve egyenértékű szoftverrel helyettesíteni. A cserével kapcsolatban felmerülő valamennyi költség és kár a Szolgáltatót terheli.

19.) Bizalmas információk kezelése, adatok kezelése, tárolása, törlése

19.1. Mindkét Fél kötelessége, hogy a Bizalmas Információkat bizalmasan kezelje, ilyen információkat harmadik felek számára ne szolgáltatson ki – kivéve, ha ezt a jelen Szerződéssel összhangban teszi –, minden tőle telhetőt elkövessen annak érdekében, hogy ezt igazgatói, alkalmazottai, tisztviselői, képviselői, üzlettársai és szaktanácsadói is betartsák, valamint biztosítsa, hogy az ilyen jellegű információkat kizárólag arra a célra használják, amely célból őket kiadták. Mindkét Fél ugyanolyan gondossággal tartozik kezelni a Bizalmas Információkat, mint amilyennel ő kezeli a saját Bizalmas Információit.

19.2. Az alább felsorolt nyilvánosságra hozatalok nem minősülnek a 19.1. pont megsértésének:

- (a) írásban jóváhagyott nyilvánosságra hozatal;

- (b) törvényes vagy egyéb, jogszabályban előírt kötelezettséggel kapcsolatban vagy valamely illetékes bíróság vagy választott bíróság határozata nyomán történő nyilvánosságra hozatal; vagy
- (c) a jelen Szerződés rendelkezései alapján kijelölt ügygondnok, szakértő vagy választott bíró felé történő nyilvánosságra hozatal.

19.3.. A 19.1. pont rendelkezései nem vonatkoznak azon Bizalmas Információra,

- (a) mely nem a jelen Szerződés megsértése útján kerül nyilvánosságra;
- (b) melyről az a Fél, amelynek a tudomására hozták, a nyilvánosságra hozatal időpontjában már tudott;
- (c) mely a nyilvánosságra hozataltól független létrejövetel, kifejlesztés vagy felfedezés útján azon Fél tudomására jut, akinek javára a nyilvánosságra hozatal történt;
- (d) melyet egy harmadik fél a további nyilvánosságra hozatalra vonatkozó minden további korlátozás nélkül hozza nyilvánosságra;

19.4. A Bizalmas Információt csak arra a célra szabad használni, amelyre nyilvánosságra hozták és/vagy annak érdekében, hogy a Felek teljesíthessék a jelen Szerződés alapján fennálló kötelezettségeiket.

19.5. Ezen titoktartási kötelezettség jelen megállapodás megszűnését követően is érvényben és hatályban marad időkorlát nélkül.

19.6. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltatás nyújtása során az ügyfél és termék adatok feltöltése és karbantartása a Felhasználó kötelezettsége, míg a Szolgáltató kötelezettsége ezen adatok rendszeres mentése. Szolgáltató ezen adatok vonatkozásban semmilyen adatkezelési művelet végzésére nem jogosult, és a Szerződés megszűnését követően minden adatot törölni köteles a BSS rendszerből. Továbbá a Szerződés megszűnése esetén a Felhasználó erre irányuló kérésére a Szolgáltató köteles egy, a Szerződés megszűnésének időpontjában aktuális állapotot tükröző adatállományt külön adathordozón térítésmentesen a Felhasználó rendelkezésére bocsátani.

20.) Joglemondás

Bármelyik félnek azon magatartása, amellyel nem szerez érvényt bármely jogának, amelyre a jelen szerződés szerint jogosult, nem jelenti azt, hogy további vagy jövőbeni jogainak érvényesítéséről is lemondana, kivéve ha a joglemondás írásban történik.

21.) Záró rendelkezések

21.1. A szerződés magyar nyelven kerül aláírásra. Minden, a szerződéssel kapcsolatos értesítés és dokumentum nyelve magyar.

21.2. A felek jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírják.

Jelen Szerződés 4 (négy) mindenben megegyező eredeti példányban készül magyar nyelven, amelyek közül Felhasználót 3(három) , Szolgáltatót 1 (egy) eredeti, aláírt példány illeti meg.

A Felek megfelelő felhatalmazással rendelkező képviselői a fentieket elolvasták, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt cégszerűen, jóváhagyólag írták alá.




Mellékletek:

1. sz. melléklet: a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás műszaki technikai követelményrendszere, tartalma
2. sz. melléklet: rendszer specifikációk
3. sz. melléklet: hibaelhárítás folyamata
4. sz. melléklet: feladat ütemterv
- 5.sz. melléklet: teljesítés igazolás

Budapest, 2011. november hó 15. nap


Rózenberszki Zsolt
értékesítési igazgató
Szolgáltató


Száray Loránt
mb. vezérigazgató
Felhasználó



*Felhasználó által megadott adatok alapján készült a Szolgáltatás
használati útmutatója. A dokumentáció a Szolgáltatás
használatához szükséges.*

h

