

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

1081 Budapest, Csokonai utca 3.

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041633

Adószám: 10585560-2-44

Bankszámlaszám: K&H 10403239-00027183-00000001

Képviselője: Szabó Zoltán Attila vezérigazgató

mint **Megrendelő** (a továbbiakban Megrendelő),

valamint

DEVERTO Rendszertechnika Zártkörűen Működő Részvénytársaság

1165 Budapest, Pílóta utca 32.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-047579

Adószám: 24163558-2-42

Bankszámlaszám: CIB 10700079-25592108-51100005

Képviselője: Gáspár Huba cégvezető

mint **Szolgáltató** (a továbbiakban Szolgáltató)

együttesen mint Felek között az alulírott helyen az alábbi tartalommal:

Preambulum

Megrendelő „Az Ajánlatkérőnél működő Deverto Tequet rendszerre vonatkozó szoftver- és üzemeltetés-támogatási szolgáltatások nyújtása” tárgyában nemzeti nyílt közbeszerzési eljárást (továbbiakban: közbeszerzési eljárás) folytatott le. Az eljárásban Szolgáltató, mint Ajánlattevő tette a legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlatot, így Megrendelő 2015. augusztus 14-én megküldött összegezésében Szolgáltatót nevezte meg az eljárás nyerteseként, amelyre tekintettel Felek a jelen vállalkozási szerződést kötik.

A Felek közötti jogviszony tartalmát jelen szerződés rendelkezései határozzák meg. Amennyiben Felek közötti vitás kérdésre a szerződés nem tartalmaz rendelkezéseket, sorrendben elsősorban Szolgáltató ajánlatában, másodsorban Megrendelő eljárást megindító felhívásában (KÉ szám: 9679/2015), illetve ajánlatkérési dokumentációjában (ideértve a közbeszerzési eljárás során adott kiegészítő tájékoztatásokat is) foglaltak az irányadók.

1. Fogalom meghatározások

Gyártó: A Deverto Tequet szoftver rendszer fejlesztője és gyártója a Deverto Systems Ltd.

Karbantartás: Az a megelőző és javító tevékenység, melyet Megrendelő végez a szállított berendezés üzemeltetői dokumentációjára alapján.

Szoftverjavítás (bugfix): A szoftverhibák gyártó általi kiküszöbölése. A javított szoftververzió olyan szoftvercsomagot jelent az aktuális alapváltozatban (vagy annak alváltozatában), amely kiküszöböli a hibákat. Egy javított szoftververzió az adott hibán kívül más hibák javítását is tartalmazhatja.

Szoftverfrissítés (update): A Gyártó által egy adott időszakban elvégzett szoftvermódosítások összefoglalását jelenti, mely tartalmazza a Gyártó összes piacán (más országokban is) talált rendellenességek javítását is.

Szoftverkorszerűsítés (upgrade): Olyan szoftvermódosítást jelent, amely új szolgáltatásokkal vagy új szolgáltatási jellemzőkkel bővíti a rendszer képességeit. Az új szoftverkiadások jelentős új funkciókat foglalnak magukban. Az új szoftver kiadások a.b.c szoftververzió struktúra esetén „a” vagy „b” azonosító változása esetén szoftverkorszerűsítésnek tekintendők.

Elkerülő megoldás (workaround): hiba elhárítása nem végleges javítással, hanem a hibás működést okozó komponens kiiktatása által. Az elkerülő megoldás magában foglalhat átmeneti konfigurációs változtatásokat, a módosítható komponensek (pl. szkriptek) változtatását, az eszközkiosztás eseti módosítását vagy új eszköz beillesztését.

Végleges megoldás: Szoftverhiba esetén a javított szoftver kiadása. Egyéb esetben az olyan nem átmeneti javítások, változtatások, amelyek a hibát megszüntetik.

Dokumentáció: Minden olyan műszaki dokumentáció, mely alapján a rendszer telepítése, frissítése, konfigurálása, üzemeltetése, riasztásainak kezelése a gyártó elvárásai szerint végezhető.

Hiba: A rendszernek a dokumentációban rögzített műszaki specifikációktól való eltérése. Hiba továbbá az üzemi rendszeren normál működés közben előforduló és a szolgáltatás minőségét befolyásoló rendellenes működés. Hibának minősül a rendszerdiagnosztika alapján megállapított nem megfelelő működés is, illetve a rendszer nem Megrendelő elvárásainak megfelelő állapota, működése.

Hibát okozhat szoftver- vagy hardverhiba, nem megfelelő karbantartás vagy konfiguráció, hiányos vagy hibás dokumentáció, adatbázis. Hibát okozhat Megrendelő Deverto Tequet rendszerével kapcsolatban levő más eszköz hibája, kiesése is.

Hibajegy (trouble ticket): Szolgáltató által biztosított elektronikus rendszerben egy hiba kezelési folyamatának követésére szolgáló azonosító. A hibajegy a hiba bejelentését követően jön létre és a hiba végleges megoldása, javítása után zárul le.

Munkaidő: A helyi idő szerint 08:00 órától 16:00 óráig terjedő időt jelenti hétfőtől péntekig a helyi munkaszüneti és törvényes ünnepnapok kivételével.

Nyugtázási idő: Az az idő, amely Megrendelő által a Szolgáltatónak küldött, intézkedést igénylő jelentések vétele és azok visszaigazolása között eltelik.

Szakértői válaszidő: Az az idő, amely Megrendelő által Szolgáltatónak küldött intézkedést igénylő jelentések vétele és az azokra Szolgáltató szakértője által adott válasz között telik el. A szakértői válasznak tartalmaznia kell a hiba elhárítására tett javaslatot, különösen Vészhelyzetben, és kritikus hibák esetén.

Hibaelhárítási idő: A hibajelentés kézhezvétele és a hiba kijavítása közötti időszak. A hibajavítás lezárása csak a megoldás Megrendelő általi elfogadásával történhet meg.

Helyszíni konzultáció: A konzultáció olyan formája, amely a Megrendelő külön kérésére megadott helyszínen történik.

2. A szerződés tárgya

2.1. Megrendelő megrendeli, Szolgáltató elvállalja a Megrendelőnél működő, a 2.2 pontban meghatározott Deverto Tequet rendszerre vonatkozó szoftver- és üzemeltetés-támogatási szolgáltatások (a továbbiakban: támogatási szolgáltatás) nyújtását jelen szerződésben részletezettek szerint.

2.2. A támogatási szolgáltatás Megrendelő Deverto Tequet rendszerére terjed ki, amely egy clusterben működő softswitch párból, négy darab RTP Proxy berendezésből, valamint SzámHordozási és azonosító-gazdálkodási aDatBázis (SZHDB) szerverből áll. A rendszer az alábbi főbb funkciókkal rendelkezik:

- Deverto Tequet Softswitch Tandem PBX funkcionalitás
- Deverto Tequet External Media Proxy funkcionalitás
- Deverto Tequet híváskapacitás licenc 3000 db egyidejű hívás kiszolgálásához
- Deverto Tequet transzkódolás licenc 50 db egyidejű hívás kiszolgálásához
- Deverto Tequet VPND B funkcionalitás
- Deverto Tequet teszhívás funkcionalitás
- Deverto Tequet nps-kra és agdb funkcionalitás

2.2.1. A jelenlegi licence fájlokban engedélyezett funkciók:

TSS esetében:

- Maximum number of RTP forwarded calls: 3000
- Maximum number of concurrent IVR calls: 10
- Maximum number of networks: 10000
- Maximum number of cluster members: 3
- Maximum number of peers: 1000000
- Features : Call Switching, DTMF transcoding, vpndb, Time based LCR, VPN, Radius, Diameter, Prepaid, H.323, SIP, MGCP, Call-generator, IVR, IVR Script, Signed scripts, PDP, DB, Call transfer, Packet Cable, PreIN logging, SS7, SIP registrar client, SNMP, Lawful interception, DSS1, ACL Call Limits, G.729 Codec

2.2.2. RTP proxy berendezések esetében:

- Maximum number of RTP forwarded calls: 2000
- Maximum number of networks: 10000
- Maximum number of cluster members: 1
- Maximum number of peers: no limit
- Maximum number of concurrent transcoding streams for this host: 50
- Maximum number of concurrent transcoding streams clusterwide: 50
- Features: DTMF transcoding, VPN, SNMP, G.729 Codec

2.2.3. SZHDB esetében:

- Maximum number of concurrent calls for this host: 0
- Maximum number of concurrent transcoding streams for this host: 0
- Maximum number of concurrent transcoding streams clusterwide: 0
- Maximum number of conference calls for this host: 0
- Maximum number of conference calls clusterwide: 0
- Maximum number of RTP forwarded calls: 0
- Maximum number of concurrent IVR calls: 0
- Maximum number of networks: 5



- Maximum number of cluster members: 2
- Maximum number of peers: no limit

Features:

- DBM:nps-kra, agdb

3. A támogatási szolgáltatás tartalma

3.1. A támogatási szolgáltatás keretében Ajánlattevő az alábbi feladatokat köteles ellátni:

- Szoftver-, konfigurációs-, illetve adatbázishibából adódó vészhelyzet kezelése,
- Szoftver-, konfigurációs-, illetve adatbázishibák javítása,
- Szoftverfrissítések biztosítása,
- Szoftverkorszerűsítések biztosítása,
- Műszaki tanácsadás,
- Áttekintő értekezlet,
- Adatbázis auditálás,
- Konfigurációelemzés,
- Dokumentáció frissítés.

3.2 A 3.1 pontban meghatározott feladatok részletezését jelen szerződés 7.-17. pontjai tartalmazzák.

4. Szolgáltató kötelezettségei

4.1. Szolgáltató közvetlen elérést biztosít Megrendelő számára a Gyártó interneten elérhető, DPTS (Deverto Problem Tracking System) központosított hibakezelési rendszeréhez.

4.2. Szolgáltató biztosítja, hogy műszaki kérdésekben Megrendelő közvetlenül kapcsolatba léphessen a Gyártóval.

4.3. Szolgáltató elektronikus hibajegy kezelő rendszert biztosít a hibák, hibajegyek fogadására. A hibajegy kezelő rendszernek ki kell elégítenie az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási rendszer feljegyzésekre vonatkozó követelményeit, különös tekintettel a hibajegyek azonosíthatóságára, visszakereshetőségére vonatkozóan.

4.4. A vészhelyzeti hibák fogadásához Szolgáltató 24 órás elérhetőséget biztosít Megrendelőnek a hét minden napján a jelen szerződés 23.4 a) pontjában meghatározott telefonszámon.

5. Szolgáltatási díj, a szerződés értéke

5.1. Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatai ellátásáért 1.900.000,- Ft+ÁFA, azaz Egymillió-kilencszázezer forint + általános forgalmi adó összegű havi díjra jogosult.

5.2 Amennyiben vészhelyzeti hiba elhárítása során Szolgáltató a Megrendelő telephelyén végez hibajavítási tevékenységet jelen szerződés 7.5 pontja szerint, Szolgáltatót a hiba elhárításáért – az 5.1 pontban meghatározott díjon felül – további díjazás illeti meg. A jelen pont szerinti hibajavításért Szolgáltatót megillető díjat nettó 75.000,- Ft/óra (nettó

hetvenötezer forint/óra) díj alapulvételével kell megállapítani. Szolgáltató 20.2. pont alapján a tárgyhavi számlában jogosult felszámítani az eseti hibajavítás díját. Megrendelő jelen szerződés 7.5 pontja szerinti feladatot összesen 10 óra időtartamban vehet igénybe a szerződés időtartama alatt.

5.3 Jelen szerződés 7.5 pontja szerinti feladatokra Megrendelőnél rendelkezésre álló keretösszeg 750.000,- Ft + ÁFA (Hétszázötvenezer forint + általános forgalmi adó). Megrendelő fenntartja magának a jogot, hogy az előzőekben meghatározott keretösszeget jelen szerződés hatály alatt ne, vagy ne teljes mértékben hívja le. Szolgáltató jelen pontban foglaltakat elfogadja és kijelenti, hogy Megrendelővel szemben semmilyen jogcímen kártérítési igényt nem érvényesít arra az esetre, ha az előzőekben meghatározott keretösszeget nem vagy nem teljesen használja fel.

5.4 Jelen szerződés értéke (az 5.1 pont szerinti havidíj valamint az 5.3 pont szerinti keretösszeg figyelembevételével) 23.550.000,- Ft+ÁFA, azaz Huszonhárommillió-öttszázötvenezer forint + általános forgalmi adó.

5.5 Az 5.1-5.2 pontban rögzített díjak tartalmazzák a Szolgáltatónak a jelen szerződésből fakadó kötelezettségeinek szerződésszerű teljesítésével kapcsolatban felmerülő valamennyi költségét és ellenértéket, ezért a Szolgáltató más jogcímen további ellenérték felszámítására nem jogosult, további költségek megtérítését semmilyen jogcímen nem igényelheti.

6. Számlázás, fizetési feltételek

6.1. Megrendelő jelen szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárja.

6.2. Szolgáltató a jelen szerződés 3.1 pontja szerinti szolgáltatások tárgyhavi teljesítéséről havonta jogosult havi összesített számlát kiállítani, amely számla tartalmazza az 5.1 pont szerinti havidíjat, valamint a tárgyhónapban jelen szerződés 7.5 pontja alapján teljesített hibajavítások ellenértékét.

6.3 Szolgáltató – tekintettel arra, hogy jelen szerződés az adózás rendjéről szóló 2003. évi CXII. törvény (Art.) 36/A. § hatálya alá tartozik – tudomásul veszi, hogy Megrendelő a benyújtott számlát kizárólag az Art. 36/A. §-ban foglalt feltételek Szolgáltató általi teljesítése esetén fizeti ki.

6.4. A tárgyhavi szolgáltatási díjra a Szolgáltató a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján kiállított számla ellenében jogosult, amit a Szolgáltató a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás alapján, annak kiállítását követően állít ki és azzal együtt nyújt be a Megrendelőnek.

6.5. A számla szabályszerű kiállítása után Szolgáltató a számlát Megrendelő nevére és központi iktatójába küldi.

6.6. Megrendelő a Szolgáltatói díjat –a Ptk 6:130. § (1) bekezdése rendelkezéseinek megfelelően – a teljesítésigazolás alapján szabályosan kiállított számla kézhezvételétől számított 30 napon belül átutalással egyenlíti ki, amely időtartalomba nem számít bele a számlareklamáció ideje

6.7 Szolgáltató a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a számlán szerepeltetni szükséges a tevékenység leírását, VTSZ/SZJ számát,
- a Megrendelő által megadott, belső azonosításra szolgáló szerződés számot,
- fizetési határidőként a 30 napot,
- a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfatv.) 58. és 169. § szerinti előírásoknak,
- a számlákon fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- a számlákon fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.

6.8 Szolgáltató a számlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

6.9 Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, ünnepnapra vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének határideje.

6.10 Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

6.11 Fizetési késedelem esetén Megrendelő köteles a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatot a Szállítónak megfizetni.

7. A hibakezelés folyamata

7.1. Amennyiben a Megrendelő olyan hibát tapasztal, amelyet nem tud megoldani, úgy az elektronikus hibajegy kezelő rendszerben (a 23.4 b) pontban meghatározott elérhetőségen) bejelenti ezt egy hibajegy megnyitásával. Vészhelyzeti hibakezelés esetén a vészhelyzet mielőbbi elhárítása érdekében a bejelentés először Szolgáltató ügyeleti telefonszámán (jelen szerződés 23.4 a) pontjában megadott telefonszámon) történik, amely a hét minden napján 24 órában elérhető. Amint a vészhelyzet elhárítása ezt lehetővé teszi, Megrendelő a hibát az elektronikus hibajegy kezelő rendszerben is bejelenti. A nyitott jegyeket a Felek folyamatosan frissítik a hibakezelés folyamata során.

7.2. A hibaelhárítás során Szolgáltató jelen szerződés 10. pontjában meghatározott határidők betartásával végzi feladatait.

7.3. Megrendelő a hibabejelentést követően Szolgáltató részére előzetes egyeztetés alapján biztosítja a hibakezeléshez szükséges, rendelkezésére álló adatokat.

7.4. Amennyiben a hiba megoldásához szükséges, Megrendelő Szolgáltató erre vonatkozó kérése esetén elvégzi a Szolgáltató által meghatározott diagnosztikai vizsgálatokat, illetve a Szolgáltató instrukciói alapján megkísérel a hibaelhárítást, amennyiben ez lehetséges.

7.5. Vészhelyzet kezelése során, amennyiben a hiba kijavítása helyszíni kiszállást igényel, ha a Megrendelő ezt kéri, Szolgáltató köteles a Megrendelő telephelyén a hibát elhárítani.

8. A hibák osztályozása

8.1. Szolgáltató a hibakezelés során az aktív jegyeket az osztályuk szerint kezeli. Minden egyes hiba a Megrendelő által megadott és a Szolgáltató által jóváhagyott osztályba kerül besorolásra az alábbiak szerint:

- i. A vészhelyzet a rendszer alapvető felhasználói vagy üzemeltetői szolgáltatásainak elérhetőségét a felhasználók vagy üzemeltetők jelentős csoportja számára lehetetlenné tevő vagy a teljes rendszer leállítását okozó hiba (pl.: számlázás leállása, cluster tag vagy hálózati elem kiesése, forgalom legalább 30%-nak kiesése, adatkommunikáció elvesztése stb.).
- ii. A kritikus hiba olyan kritikus hardver- vagy szoftverműködési rendellenesség, amely jelentős működési korlátozást okoz, melynek eredményeképpen a rendszer rendelkezésre állása jelentősen sérül. Ebben az esetben olyan technikai probléma áll fenn, mely jelentős korlátozásokhoz vezethet, és gyors beavatkozást igényel. A kritikus hiba lehet még semlegesített akut vészhelyzeti hiba, amely még nincs véglegesen kijavítva vagy olyan hiba, ami vészhelyzethez vezethet. Kritikus hiba valamely fontos funkció elvesztése vagy a rendszer instabilitása.
- iii. A súlyos hiba olyan működési illetve szolgáltatáskorlátozással járó szoftver vagy hardver rendellenesség, amely nem befolyásolja a rendszer alapfunkcióit, de működési korlátozást okoz. Súlyos hiba egy olyan automatikus funkció hiánya is, amely manuálisan módszerrel pótolható.
- iv. A nem súlyos hiba olyan kisebb szoftver vagy hardver rendellenesség, mely kényelmetlenséget okoz, de a rendszer működőképességét nem befolyásolja. Nem súlyos hibák lehetnek dokumentációs vagy más osztályba nem besorolható kisebb rendellenességek.

8.2. Felek haladéktalanul egyeztetést tartanak, amennyiben valamely hiba osztályba sorolásáról nem tudnak megegyezni. Az egyeztetésről jegyzőkönyvet kell felvenni és az aktív jegyen Felek jegyzőkönyvben rögzített megállapodása szerint kell szerepeltetni az adott hiba osztályát.

8.3 Szolgáltatónak a hibakezelés során tett intézkedései egy adott hiba jellemzőit olyan mértékben változtathatják, hogy az indokoltá teheti a hiba más osztályba sorolását. Erről Megrendelő a Szolgáltatóval történt egyeztetést követően dönt.

9. A hibakezelési eljárásrend

9.1. A hiba bejelentését követően Szolgáltató – a hiba osztályba sorolásától függően – a 10. pontban megadott határidőn belül nyugtázza azt.

9.2. A hiba osztályától függően Megrendelő szakértői információt ad, majd ezt követően az elhárításra vonatkozó utasításokat kap a jelen szerződés 7.3-7.4 pontjában szabályozottak szerint.

9.3. Amennyiben a hiba jelen szerződés 10. pontjának negyedik oszlopában megadott határidőig nem javítható és amennyiben ez lehetséges, Szolgáltatónak a hiba megoldásáig átmeneti elkerülő megoldást kell biztosítania.

9.4. Ha a hiba megoldásához szoftver javítása, módosítása szükséges, akkor a hibajavító kiadást (bugfix release), és annak betöltését a megfelelő dokumentáció mellékelésével Szolgáltató felajánlja vizsgálatra Megrendelőnek. A javítások bevezetésére csak megrendelői jóváhagyás után kerülhet sor.

9.5. A hiba megoldását Szolgáltató jelenti Megrendelő felé. Annak megrendelői elfogadása után Szolgáltató a jegyet lezárja, ezzel befejeződik a hibakezelési folyamat.

9.6. Amennyiben a hibajavításhoz Megrendelőnek szükséges információt adnia vagy Megrendelőnek kell beavatkoznia, úgy a hiba megoldásának határidejébe nem számít bele a Szolgáltató Megrendelő közreműködésére vonatkozó kérése és Megrendelő közreműködése (válaszadása, beavatkozása) közötti idő.

9.7. Ha a hiba javítása Megrendelő által tárolt alkatrész helyszínre szállítását igényli, akkor az erre való várakozás nem számít bele a határidőbe.

10. Hibajavítás határideje és rendelkezésre állás

Hibaosztály	Nyugtázási idő	Szekértői válaszi idő	Átmeneti megoldás	Végleges megoldás	Rendelkezésre állás
Vészhelyzet	30 perc	2 óra	24 óra	30 nap	Folyamatos
Kritikus hiba	1 nap	2 nap	4 nap	30 nap	Munkaidőben
Súlyos hiba	1 nap	10 nap	30 nap	60 nap	Munkaidőben
Nem súlyos hiba	1 nap	30 nap	-	Új verzió	Munkaidőben

11. Szoftverfrissítés

11.1. A Gyártó az üzemeltetési tapasztalatainak elemzése alapján szoftverfrissítéseket készít. A szoftverfrissítés szolgáltatás lehetővé teszi Megrendelő számára ezen, jelen szerződés hatálya alatt a Gyártó által kiadott módosítások implementálását. Szolgáltató segítséget nyújt Megrendelőnek a frissítés implementálásához.

11.2. A szoftverfrissítés kis funkcionális javításokat is tartalmazhat.

11.3. Ha egy felajánlott frissítést Megrendelő nem kér és későbbiekben ez hibás működéshez vezet, akkor a hiba kezelése nem tartozik jelen szerződés keretébe.

12. Szoftverkorszerűsítés

12.1. Ha Szolgáltató hibajavításként új szoftver verziót ad át, akkor annak új funkcióit Megrendelő csak akkor használhatja, ha erre külön kereskedelmi szerződésben jogot kapott. Az új funkció(k) megjelenése az új szoftver verzióban nem kötelezi Megrendelőt ezen új funkciók megvásárlására.

12.2. A szoftver elérhető funkcióit a licencfájl korlátozhatja. Ha egy korszerűsítés csak olyan funkciókra tartalmaz új szolgáltatáselemeket, amelyre Megrendelő érvényes licenccel rendelkezik, akkor az új szoftver nem korszerűsítésként, hanem frissítésként kezelendő.

12.3. Szoftverkorszerűsítés esetén Szolgáltató átadja Megrendelő részére az új szoftvert, az

által elvégzett teszt sorozat leírását és a tesztjegyzőkönyvet. A módosított üzemeltetési dokumentációt honlapján elérhetővé és letölthetővé teszi.

12.4. Szolgáltató segítséget nyújt Megrendelőnek az új szoftver implementálásához.

13. Áttekintő értekezlet

13.1. Áttekintő értekezletet jelen szerződés időtartama alatt kétszer a Megrendelő kérése szerint, ezen felül bármely Fél kérésére kell tartani. Az értekezlet helyét és idejét Felek közösen állapítják meg. Az értekezlet célja a karbantartás, és a támogatás áttekintése, jelen szerződésben vállalt kötelezettségek teljesítésének értékelése.

14. Műszaki tanácsadás

14.1. Szolgáltató műszaki tanácsadást nyújt Megrendelő részére, valamint biztosítja Megrendelő és Gyártó közötti közvetlen műszaki konzultáció lehetőségét.

14.2. A tanácsadás Szolgáltató jelen szerződés 23.4 c) pontjában meghatározott elérhetőségeinek valamelyikén kérhető.

14.3. A tanácsadást csak munkaidőben veheti igénybe a Megrendelő. A munkaidő utáni érkező kéréseket Szolgáltató a következő munkanapon dolgozza fel.

14.4. A műszaki tanácsadás keretében feltett kérdésekkel kapcsolatos határidők:

- nyugtázási idő 1 munkanap
- válaszütem maximum 20 munkanap

15. Adatbázis auditálás

15.1. Adatbázis auditálást Szolgáltató évente kétszer a Megrendelő kapcsolattartójával előre egyeztetett időpontban végez. Az adatbázis auditálás célja a rendszer adatbázis(ai)ban meglévő, azonban nem észlelhető, és hibát nem okozó rendellenességek feltárása és javítása.

16. Konfiguráció elemzés

16.1. Megrendelő évente kétszer kérhet Szolgáltatótól konfigurációelemzés szolgáltatást. A szolgáltatás célja, hogy Megrendelő a rendszerhez kapcsolódó szolgáltatásai nyújtásához hiba nélküli, optimális méretű és felépítésű, valamint minél kisebb kapcsolási időt lehetővé tévő konfigurációt alkalmazzon.

16.2. Megrendelő jelen pont szerinti feladata ellátásához Szolgáltató rendelkezésére bocsájtja a rendszereinek konfigurációs fájljait, és mindazon adatokat, melyek a Szolgáltató jelen pont szerinti feladata ellátásához szükségesek.

16.3 Szolgáltatónak Megrendelő által átadott 16.2 pontban meghatározott dokumentumok alapján el kell végeznie a szükséges elemzést, és javaslat(ka)t kell tennie a rendszer

konfigurációinak változtatására. Megrendelő a javaslat(ka)t megvizsgálja, és eldönti betölti-e a javaslatban szereplő konfigurációs változtatásokat.

16.3. A konfiguráció elemzésre a 14.2-14.4 pont rendelkezéseit megfelelően kell alkalmazni.

17. Dokumentáció frissítés

17.1 Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a rendszer dokumentációit rendszeresen frissíti, illetve a dokumentációk hibáit javítja. Szolgáltató a rendszer dokumentációinak aktuális verzióját honlapján teszi elérhetővé illetve letölthetővé Megrendelő számára.

18. A szerződés hatálybalépése és időtartama

A jelen szerződés az aláírás napján lép hatályba és Szolgáltatónak jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat az aláírás napjától számított 1 évig kell Megrendelőnek nyújtania.

19. Együttműködési kötelezettség

19.1 Szolgáltató kijelenti, hogy rendelkezik jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséhez szükséges engedélyekkel, jogosultságokkal. Szolgáltató haladéktalanul köteles Megrendelőt tájékoztatni, ha a gyártó Szolgáltatótól visszavonja a jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatások nyújtására adott engedélyét.

19.2 Szolgáltató felelős az általa nyújtott tevékenység minőségi megfelelőségéért, szakszerűségéért, szerződésszerűségéért és teljes körűségéért. Szolgáltató köteles a szerződés szerinti kötelezettségeit a tőle elvárható legnagyobb gondossággal, magas színvonalon teljesíteni.

19.3 Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatait Megrendelő utasításai szerint és érdekeinek érvényesítésével, megóvásával, a Megrendelővel történő folyamatos egyeztetés mellett köteles ellátni.

19.4 Amennyiben valamely Félnél a jelen szerződés teljesítése során olyan körülmény áll elő, amely akadályozza jelen szerződésben meghatározott feladata teljesítését, ezen körülményről, a késedelem okáról valamint várható időtartamáról haladéktalanul köteles a másik Felet tájékoztatni abban az esetben is, ha megítélése szerint az akadályt a másik Félnak közlés nélkül is ismernie kell. Jelen pontban szabályozottak nem zárják ki jelen szerződés 21. pontjának alkalmazását.

19.5 Szolgáltató köteles Megrendelőt haladéktalanul figyelmeztetni abban az esetben, ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató felelős.

19.6 Megrendelő vállalja, hogy a szerződés teljesítési helyén a teljesítéshez szükséges feltételeket biztosítja, így a helyszínre történő bejutást és a munkaterület munkavégzésre alkalmas állapotban történő rendelkezésre bocsátását is. Szolgáltató a munka megkezdését

mindaddig megtagadhatja, amíg a Megrendelő ezen kötelezettségeinek nem tesz eleget.

19.7. Megrendelő folyamatosan biztosítja a Szolgáltató számára azokat az információkat, amelyek szükségesek a szerződésszerű teljesítéshez.

19.8 Amennyiben Megrendelő elmulasztja valamely jelen szerződésben meghatározott kötelezettsége teljesítését, Szolgáltató köteles tájékoztatni Megrendelőt a mulasztásnak a munkára gyakorolt előrelátható hatásairól. Megrendelő késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.

19.9 Megrendelő kijelenti, hogy a Szolgáltatót a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatta az érdekkörébe tartozó mindazon információról, amely a Szolgáltató szerződéskötési szándékát befolyásolhatta.

19.10 Megrendelő köteles a szerződésszerűen felajánlott teljesítés átvételéről gondoskodni.

19.11 Szolgáltató köteles a szerződés hatálya alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

19.12 Szolgáltató anyagi felelősséggel tartozik Megrendelő tulajdonát képező berendezésekben okozott kárért, továbbá valamennyi alkalmazottja és alvállalkozója által okozott kárért. Szolgáltató köteles Megrendelő mindennemű igazolt kárát megtéríteni, melyet kötelezettségei teljesítése során okozott.

19.13 Szolgáltató jelen szerződés aláírásáig átadta Megrendelőnek a Kbt. 125. § (7) bekezdése szerinti meghatalmazást, mely jelen szerződéshez 3. számú melléklete.

20. Teljesítés

20.1. Megrendelő Szolgáltató tárgyhavi teljesítését a tárgyhónapot követő hónapban igazolja. Szolgáltató a teljesítésigazolás kiállítása érdekében köteles a tárgyhónapot követően haladéktalanul átadni Megrendelőnek a 20.2 pont szerinti igazolások egy-egy példányát. Megrendelő az előzőekben meghatározott igazolások átvételét követő 3 munkanapon belül köteles kiállítani a tárgyhavi teljesítésigazolási bizonylatot, melynek alapja „Jegyzőkönyv a teljesítésről” (1.a számú melléklet) dokumentum.

20.2. A jelen szerződés 7.5 pontja szerinti hibajavítás esetén a hiba javítását követően Megrendelő igazolást állít ki Szolgáltató részére, amely kizárólag a helyszíni munkavégzés szükségességét, időtartamát, és eredményét igazolja és nem minősül teljesítésigazolásnak. A jelen szerződés 7.5 pontja szerint elvégzett munka teljesítésigazolását a tárgyhavi teljesítésigazolás tartalmazza.

21. Szerződésszegés, kötbér

21.1. Szolgáltató késedelemben esik és késedelmi kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős a hibát jelen szerződés 10. pontjában adott hiba elhárítására meghatározott határidőig nem javítja ki.

21.2 A 21.1 pont szerinti késedelmi kötbér alapja a havi nettó szolgáltatási díj. A kötbér mértéke, amely eseményenként és a késedelem alábbi időszakaira vetítve kerül felszámításra:

- vészhelyzeti hiba esetén a késedelem minden megkezdett órájára a kötbéralap 1 %-a,
- kritikus hiba esetén a késedelem minden megkezdett napjára a kötbéralap 2 %-a,
- súlyos hiba esetén a késedelem minden megkezdett hetére a kötbéralap 4 %-a.

A kötbér maximális mértéke havonta nem haladhatja meg a jelen szerződés 5.1 pontjában meghatározott havi nettó szolgáltatási díj 20 %-át.

21.3 Szolgáltató meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, amennyiben Megrendelő jelen szerződést Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt azonnali hatállyal felmondja. A meghiúsulási kötbér mértéke jelen szerződés nettó értékének 10 %-a. Meghiúsulási kötbér érvényesítése a késedelmi kötbér érvényesítését kizárja.

21.4 Megrendelő a kötbérigényről kötbérértesítőt állít ki, melynek összegét jogosult a szolgáltatási díjba beszámítani.

21.5 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:187. § (3) bekezdésére figyelemmel – jogosult a kötbért meghaladó kárának érvényesítésére, illetve, hogy a késedelmi kötbér megfizetése nem menesíti a teljesítés alól.

22. Jogszavatosság, titoktartási kötelezettség

22.1. Szolgáltató felelősséget vállal azért, hogy az általa a szerződés teljesítése során alkalmazott műszaki eljárások, technológiák szerződés szerinti felhasználását harmadik személy joga nem korlátozza. Amennyiben harmadik személy részéről védett jogai sérelme miatt kárigény merülne fel a fenn megjelölt eljárások vonatkozásában, a Szolgáltató mentesíti a Megrendelőt a kárigény alól.

22.2. Szolgáltató – a szerződés teljesítésében részt vevő alvállalkozói kivételével - nem hozhatja nyilvánosságra, harmadik féllel nem közölheti, harmadik személyek részére hozzáférhetővé, illetve megismerhetővé semmilyen jogcímen nem teheti, más munkáinál pedig nem használhatja fel ezen szerződés teljesítése során tudomására jutó, a Megrendelő érdekkörébe tartozó információt. Ezen rendelkezéstől csak jogszabályi felhatalmazással, vagy a Megrendelő írásbeli engedélyével lehet eltérni.

23. Kapcsolattartás

23.1 Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

- a) Megrendelő részéről:
Név: Szerényi Zsolt
Beosztás: rendszermérnök
Telefonszám: +36-1-795-7230
Mobiltelefon szám: +36-30-436-4833
E-mail cím: szerenyi.zsolt@nisz.hu

- b) Szolgáltató részéről:
Név: Jugenheimer Ferenc
Beosztás: Solution architect
Telefonszám: +36-1-878-1016
Mobiltelefon szám: +36-20-383-9650
E-mail: fjug@deverto.com

23.2 Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személy:

Név: Onder Zoltán
Beosztás: igazgató
Telefonszám: +36-1-795-7152
Mobiltelefon szám: +36-30-931-1335
E-mail cím: onder.zoltan@nisz.hu

23.3 Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 23.1-23.2 pontban meghatározott kapcsolattartók/teljesítésigazoló személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a 23.1-23.2 pontban meghatározott kapcsolattartók/teljesítésigazoló személyében bekövetkező változás nem igényel szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni. A kapcsolattartó/teljesítésigazoló személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való szerződésszerű közléstől hatályos.



23.4 Megrendelő jelen szerződés teljesítése során az alábbi elérhetőségeken érheti el Szolgáltatót:

- a) vészhelyzeti hibabejelentés telefonszáma: +36-1-878-1020
b) hibajegy kezelő rendszer elérhetősége: dpts.deverto.com
c) tanácsadás:
- telefonszám: +36-1-878-1020
- telefaxszám: +36-1-878-1010
- e-mail cím: support@deverto.com

23.5 Szerződő Felek rögzítik, hogy minden, jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és

- írásban igazolt személyes átadással,
- tértivevényes ajánlott levélben,
- visszaigazolt e-mailben vagy
- visszaigazolt telefax útján – megküldött értesítés.

23.6 Az e-mail vagy telefax 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 (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

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

24. Alvállalkozó igénybevétele

24.1 Szolgáltató a szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséhez a közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlatában megnevezett feladatokra vehet igénybe alvállalkozókat. Szolgáltató által a közbeszerzési eljárásban megnevezett alvállalkozók:

Alvállalkozó neve: -

Alvállalkozó székhelye/címe: -

Alvállalkozó feladata: -

Azon alkalmassági követelmény megnevezése, melynek igazolásában alvállalkozó részt vett: -

24.2 Amennyiben a szerződés teljesítése során további szakemberek, alvállalkozók bevonása válik szükségessé (ideértve azt az esetet, amikor Szolgáltató (mint ajánlattevő) alkalmasságának igazolásában részt vett szakember, alvállalkozó helyett szükséges más személy vagy alvállalkozó bevonása), akkor ezen személy/alvállalkozó bevonására a Kbt. 128. § (2)-(4) bekezdésének rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy Szolgáltatónak a hivatkozott bekezdésekben megnevezett dokumentumokat (bejelentést, nyilatkozat stb.) legalább a megnevezett személy/alvállalkozó teljesítésbe történő bevonása előtt 5 munkanappal át kell adnia.

24.3 Szolgáltató felelősséget vállal, hogy a szerződés teljesítésébe általa bevont személyekkel, alvállalkozókkal munkájuk, hozzájárulásuk arányában elszámol. Megrendelőt fizetési kötelezettség kizárólag Szolgáltató irányába terheli.

25. Vis maior

25.1 A Felek vis maior-nak tekintik azokat – a szerződés teljesítését részben vagy egészben ellehetetlenítő – eseményeket, amelyek előre nem láthatóak és felek részéről el nem háríthatóak, Ilyen esetek lehetnek különösen sztrájk, háború vagy forradalom, tüzeset, árvíz, járvány, karantén korlátozások és szállítási embargó.

25.2 A vis maiorról haladéktalanul értesíteni kell a másik felet. Az ennek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

25.3 A szerződésben foglalt határidők a vis maior időtartamával meghosszabbodnak. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll a szerződéstől elállni hátrányos jogi következmények nélkül.

26. A szerződés megszűnése, módosítása

26.1 Jelen szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

26.2 Jelen szerződést Felek kizárólag írásban, a Kbt. 132. §- a szerinti feltételek fennállása esetén módosíthatják.

26.3 Megrendelő jogosult Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltatóhoz intézett írásbeli értesítésével a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:

- a) Szolgáltató a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja,
- b) a késedelmi kötbér eléri a maximális mértéket,
- c) Szolgáltató elveszíti jelen szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséhez szükséges jogosultságot (gyártói engedély),
- d) Szolgáltató valamely – az a)-c) pontban nem nevesített – a szerződésben meghatározott kötelezettségét saját érdekkörében felmerült okból, Megrendelő erre vonatkozó felszólítása ellenére, Megrendelő által megadott határidőre nem teljesíti.

26.4 Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést 60 napos felmondási idővel, a Kbt. 125. § (5) bekezdésében meghatározott esetek valamelyikének bekövetkezése esetén felmondani. Jelen pont szerinti felmondás esetén Szolgáltató a szerződés megszűnése előtt teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

26.5 Bármelyik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha a másik Fél ellen jogerősen felszámolási eljárást rendeltek el vagy, ha a másik Fél végelszámolással történő megszűnését határozta el.

26.6 Szolgáltató Megrendelő súlyos szerződésszegése esetén jogosult a szerződést Megrendelőhöz intézett írásbeli értesítésével azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegést követ el Megrendelő különösen, ha a szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének Szolgáltató írásos felszólítása ellenére, az abban megadott határidőig nem tesz eleget.

26.7 Az azonnali hatályú felmondásról írásban kell értesíteni a másik felet. A szerződés megszűnésének időpontja a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.

27. Egyéb rendelkezések

27.1 Szolgáltató jelen szerződés aláírásáig átadta Megrendelőnek a kitöltött, Nyilatkozat Partner adatairól dokumentumot, mely jelen szerződés 2. számú mellékletében található.

27.2 Amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése eltérő törvényi szabályozás folytán érvénytelenné válna, úgy ezen tény a szerződés többi rendelkezésének érvényességét nem érinti.

27.3 Felek kijelentik, hogy nem válik a szerződés tartalmává minden szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak, továbbá minden olyan szokás és gyakorlat, melyet az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismernek és rendszeresen alkalmaznak.

27.4 Szolgáltatónak és Megrendelőnek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, amely

közöttük a szerződés keretében vagy a szerződéssel kapcsolatban merül fel. Ha az érintett felek az említett közvetlen tárgyalások megkezdésétől számított 30 napon belül nem tudják megoldani a szerződés alapján vagy ezzel összefüggésben keletkezett jogvitájukat, úgy a pertárgy értékétől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

27.5 Jelen szerződés megkötésére, értelmezésére és teljesítésére a magyar jog előírásai vonatkoznak. A 2013. évi V. törvény vonatkozó, valamint a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (Kbt.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

27.6 Ha bármelyik fél egy vagy több esetben nem ragaszkodik a jelen szerződésben meghatározott valamely jog, jogorvoslat vagy választás gyakorlásához, az nem jelenti azt, hogy ugyanannak a feltételnek a jövőbeni teljesítéséről, vagy ugyan azon jog jövőbeni gyakorlásáról is le fog mondani, vagy a követeléseitől el fog állni. A jelen szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

Jelen szerződés 27 számozott pontból és 2 számozott mellékletből áll, 5 eredeti példányban készült, melyből 4 példányt Megrendelő, 1 példányt Szolgáltató kap. Felek a szerződés rendelkezéseit elolvasták, megértették és azt, mint akaratuknak mindenben megfelelőt, ezennel jóváhagyólag aláírják.

A szerződés mellékletei:

1. számú melléklet: Teljesítésigazolás
- 1.a. számú melléklet: Jegyzőkönyv a teljesítésről
2. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól

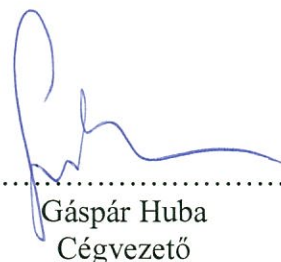
Budapest, 2015...07.27.....



.....
Szabó Zoltán Attila
vezérigazgató
NISZ Nemzeti Infokommunikációs
Szolgáltató Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
Megrendelő

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
1081 Budapest, Csokonai utca 3.

1.



.....
Gáspár Huba
Cégvezető
Deverto Rendszertechnika Zártkörűen
Működő Részvénytársaság
Szolgáltató