

2016/88743
SAP 107302



SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK

ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS

**A VOLÁNBUSZ ZRT INTEGRÁLT KÖZLEKEDÉS INFORMATIKAI
RENDSZERÉNEK INFORMATIKAI ÜZEMELTETÉSE A
MEGHATÁROZOTT PERIFÉRIÁKKAL ÉS BERENDEZÉSEKKEL**

2016. DECEMBER

Handwritten signature and initials in blue ink.

ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS

amely létrejött *egyrésről a*

Volánbusz Zrt.

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Cégjegyzékszám: 01-10-042156
Adószám: 10824346-2-44
Bankszámlaszám : 10200971- 21508747- 00000000
Képviseli: Fekete Antal vezérigazgató
mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről

T-Systems Magyarország Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.
Cégjegyzékszám: 01-10-044852
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003
Képviseli: Németh Mihály vezérigazgató-helyettes, Lakatos András ágazatigazgató
(továbbiakban: „**Vállalkozó**”)

—együttes említéskor: a „**Felek**” —

között, az alulírott helyen és időpontban, alábbi feltételek mellett.

I. RÉSZ

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

I.1. A jelen Üzemeltetési Szerződés megkötésének előzményei

Jelen Üzemeltetési Szerződés megkötését eredményező közbeszerzési eljárás lefolytatását megelőzően a Volánbusz Zrt. üzleti folyamatainak informatikai eszközökkel történő támogatására, egy integrált informatikai rendszer került korábbi Szolgáltatóval kötött szerződés alapján Volánbusz Zrt.-nél megvalósításra, valamint az így létrejött informatikai és adat-kommunikációs rendszert a szerződés értelmében külső Szolgáltató üzemeltette. Az előző mondatban hivatkozott külső Szolgáltató személye megegyezik a Vállalkozóval. A VOLÁNBUSZ Zrt az eme külön szerződés (korábbi üzemeltetési szerződés) megszűnését követően is az integrált informatikai rendszerének üzemeltetését külső szolgáltató bevonásával kívánja megoldani, ezért közbeszerzési eljárást indított az üzemeltetési tevékenységek ellátására.

A Megrendelő a „VOLÁNBUSZ Zrt. Integrált Informatikai Rendszerének (IIR) üzemeltetése” tárgyban az Európai Unió Hivatalos Lapjában 2016/S 218- 397534. hivatkozási szám alatt 2016.11. 11- én közzétett részvételi felhívással a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény II. része szerinti tárgyalásos eljárást indított (továbbiakban említve: Közbeszerzési Eljárás), melynek ajánlattételi szakaszában az érvényes ajánlatot benyújtott ajánlattevők közül az eljárást lezáró döntésében Megrendelő a Vállalkozó ajánlatát hirdette ki nyertes ajánlatként.

Erre figyelemmel Felek a Vállalkozó nyertes Ajánlata, a Felek által lefolytatott tárgyalások eredményeképpen a Megrendelő által véglegesített Közbeszerzési Dokumentum alapján a Felek megkötik a jelen Üzemeltetési



Szerződést.

I.2. Az Üzemeltetési Szerződés tárgya

A jelen Üzemeltetési Szerződés tárgya a Megrendelő Integrált Informatikai Rendszerének (IIR rendszer) informatikai üzemeltetése, az ajánlati kötöttséggel terhelt (végleges) műszaki dokumentációban meghatározott perifériákkal és berendezésekkel. A jelen Üzemeltetési Szerződés alapján a Vállalkozó az IIR rendszer egészét, vagyis a szolgáltatások végleges átadás-átvétele időpontjában hatályos és a Megrendelő által átadott teljes műszaki tartalmat üzemeltetni köteles, az üzemeltetési szolgáltatások erre a műszaki tartalomra vonatkoznak.

Az Üzemeltetési Szerződés keretében a Vállalkozó a következő főbb feladatokat látja el (az itt felsorolt feladatmeghatározás általános jellegűnek tekintendő, a vállalkozói szolgáltatások pontos specifikációját az Üzemeltetési Szerződés, különösen, de nem kizárólagosan annak 1. számú mellékletét képező Műszaki leírás rögzíti):

- Az integrált rendszer hardver-szoftver elemeinek karbantartása és üzemeltetése.
- Az integrált rendszer hardver-szoftver elemeinek működtetéséhez szükséges erőforrások biztosítása, beleértve a rendszer fenntartásához szükséges erőforrások biztosítása.
- A Megrendelő számára szükséges végfelhasználói oktatási feladatok és tudásbázis átadása.**
- A rendszerhez tartozó modulokhoz, eszközökhöz a jövőben egyéb perifériák csatlakozásának biztosítása.
- A rendszerre és perifériáira vonatkozó, jelen Üzemeltetési szerződés terjedelmébe tartozó biztosítás megkötése és folyamatos fenntartása az Üzemeltetési időszakban, a rendszer működésével kapcsolatos kockázatok viselése az Üzemeltetési időszakban, a jelen Üzemeltetési szerződésben rögzítettek szerint.
- Az üzemeltetési terjedelemben tartozó eszközök monitorozását lehetővé tevő kapcsolatok kialakítása, a monitorozó rendszer kialakítása. Minden érintett eszközre vonatkozó tevékenység dokumentálásának biztosítása.

A fentiekben felsorolt főbb feladatcsoportokba tartozó részletes feladatok meghatározását, az üzemeltetési feladatok specifikációját, az üzemeltetési követelményeket és az üzemeltetés során betartandó Szolgáltatási Szint Megállapodásokat (SLA) az Üzemeltetési Szerződéshez, annak elválaszthatatlan részeként, 1. számú Mellékletben csatolt Műszaki leírás határozza meg.

I.3. Az Üzemeltetési Szerződés teljesítése során irányadó dokumentumok

Az Üzemeltetési Szerződés a Felek érvényes, és az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésének napjától (lásd az alábbi IV.1. pontot) hatályos megállapodását tartalmazza.

Az Üzemeltetési Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az ehhez csatolt mellékletek. A mellékletek az Üzemeltetési Szerződés elválaszthatatlan részét képezik, azokat az Üzemeltetési Szerződés részének kell tekinteni. Az Üzemeltetési Szerződés mellékletei a következők:

F1 függelék: Kapcsolattartás

F2 függelék: Változáskezelési eljárás

- M1. számú melléklet: a teljes, ajánlati kötöttséggel terhelt (végleges) Műszaki Dokumentáció (együttesen az ahhoz csatolt mellékletekkel – vagyis a Műszaki Dokumentációhoz is kapcsolódnak külön mellékletek);

- M2 számú melléklet: Szolgáltatási katalógus;

- M3 számú melléklet: Szolgáltatási Szabályzat;

- M4 számú melléklet: Hatályos rendelkezések (szolgáltatás-lehívások);

- M5. sz. melléklet: Alvállalkozói jegyzék;

- M6. sz. melléklet: a Megrendelő részére a jelen Üzemeltetési Szerződés megkötését megelőzően átadott szoftverek listája, amikre vonatkozóan a Megrendelő rendelkezik felhasználási joggal és amely szoftvereket a jelen Üzemeltetési Szerződés keretében a Vállalkozó üzemeltet.

A Felek az M3 mellékletet az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépését követően, az Üzemeltetési Szerződés V. része rendelkezései szerint csatolják az Üzemeltetési Szerződéshez, ezen a mellékletnek – elkészítésük, és a Felek általi kölcsönös elfogadásukat követő – szerződéshez csatolásuk nem minősül az Üzemeltetési Szerződés módosításának.



- M7... számú melléklet: a Vállalkozó Ajánlata és annak műszaki melléklete (a Közbeszerzési Eljárásban a Vállalkozó által adott végleges, kötelező érvényű Ajánlat a maga teljességében).
Az itt felsorolt mellékletek kifejezetten az Üzemeltetési Szerződés részeinek tekintendők.

Az Üzemeltetési Szerződés részét képező dokumentumoknak a jelen I.3. pontban az előzőekben ismertetett sorrendje egyben dokumentum-hierarchiát is megtestesít, a sorrendben előrébb található dokumentum megelőzi a sorrendben utána következő dokumentumokat. Az 1. mellékletben szereplő Műszaki Dokumentáció alkalmazása a következők szerint történik:

- Az F1, és F2 függelékeket a szerződés értelmezése szempontjából a jelen törzsszöveggel azonos hierarchia szinten kell értelmezni.
- Az 1. számú melléklet a tárgyalások során véglegesített (Műszaki Dokumentáció) határozza meg a Vállalkozó által teljesítendő üzemeltetési szolgáltatásokat mind a CMO időszakban, mind a TMO időszakban és az üzemeltetésnek a TMO időszakát követő teljes időszakában (az Üzemeltetési időszakban). A jelen Üzemeltetési Szerződéshez M3 számú mellékletként csatolt Szolgáltatási Szabályzat nem lehet ellentétes a Műszaki leírással, a felsorolt dokumentumok között a hierarchiában tehát a Műszaki leírás helyezkedik el magasabb szinten, és ehhez képest alacsonyabb szintű dokumentumnak tekintendő az M3 számú mellékletként csatolt Szolgáltatási Szabályzat.

A CMO, TMO időszak fogalmának meghatározását a jelen Üzemeltetési Szerződés alábbi II. része (Fogalom meghatározások) rögzíti. A CMO, TMO időszak időbeliséget tekintve egymáshoz való viszonyát, azok időtartamát a jelen Üzemeltetési Szerződés IV. része rögzíti.

Az Üzemeltetési Szerződésben szereplő egyes feladatok teljesítése tekintetében a fentiek szerinti dokumentum-hierarchiában alacsonyabb szintű dokumentumban szereplő konkrét rendelkezés akkor alkalmazandó, ha az adott konkrét kérdésben a felsőbb szinten álló dokumentumokban nem található szabályozás. Ez tehát kifejezetten azt jelenti, hogy amennyiben a közbeszerzési eljárás keretében a Vállalkozó által benyújtott végleges ajánlat (a Vállalkozó Ajánlata), az ártáblázatok, illetve a tárgyalások jegyzőkönyvei vagy egyéb, az Üzemeltetési Szerződés értelmezése szempontjából lényeges, az Üzemeltetési Szerződés részét képező dokumentumok rendelkezései között egy adott kérdés tekintetében ellentmondás lenne, úgy az ellentmondó rendelkezések közül első helyen az Üzemeltetési Szerződés törzsszövegében szereplő, vonatkozó rendelkezést kell alkalmazni. Ha a vonatkozó kérdés szabályozása egyáltalán nem szerepelne az Üzemeltetési Szerződés törzsszövegében, abban az esetben az Üzemeltetési Szerződés törzsszövegéhez kapcsolódó dokumentumok hierarchikus – a fentiekben ismertetett – sorrendjének megfelelően az ellentmondó rendelkezések közül a hierarchikus sorrendben előrébb szereplő, az adott kérdést szabályozó dokumentumban rögzített rendelkezést kell alkalmazni.

I.4. A Felek jogállása és jogviszonyuk, felelősségi szabályok

I.4.1. A Felek jogállása

A Felek az Üzemeltetési Szerződés alapján létrejövő jogviszonyukban független szerződő felek. A Felek egyike sem jogosult arra, hogy az Üzemeltetési Szerződés teljesítésével összefüggésben a másik Fél képviselőjének tüntesse fel magát, ilyen minőségben járjon el. Ezen túlmenően egyik Fél sem jogosult arra, hogy az Üzemeltetési Szerződésre, annak teljesítésére, az abból származó jogok és kötelezettségek gyakorlására hivatkozással, vagy egyébként olyan megállapodást kössön harmadik személyekkel, amely a Közbeszerzési Dokumentumban, az Ajánlatban vagy az Üzemeltetési Szerződésben foglaltakkal ellentétes, vagy a megállapodás teljesítése az Üzemeltetési Szerződés megszegését eredményezné, vagy a vonatkozó Európai Unió és/vagy a magyar jogszabályok megsértését eredményezné.

A Felek az Üzemeltetési Szerződés aláírásával kijelentik, hogy az Üzemeltetési Szerződésbe kifejezetten belefoglalt feltételeken kívül, saját érdekkörükben nem áll fenn olyan jogszabályon, továbbá szerződésen, hatósági határozaton, vagy egyoldalú jognyilatkozaton alapuló kötelezettség, más jogi helyzet, amely kizárná, külön feltételhez kötne az Üzemeltetési Szerződés megkötését, érvényes létrejöttét, vagy annak hatályba lépését, illetőleg az Üzemeltetési Szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítését.

I.4.2 A Felek jogviszonya



Az Üzemeltetési Szerződés megkötésével a Felek egymással vállalkozási jogviszonyt létesítenek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően, a Közbeszerzési Eljárás tárgyát képező feladatok és szolgáltatások teljesítése érdekében.

ELLENJEGYZEM:
Dr. Miklós Katalin
faiszaki akkreditált
közbeszerzési szakértő
lejtékszám: 00442

Handwritten signatures and initials in blue ink.

II. R É S Z

A JELEN ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉSBEN ALKALMAZOTT FOGALMAK, SZERZŐDÉSÉRTELMEZÉSI SZABÁLYOK

II.1.A jelen Üzemeltetési szerződésben alkalmazott fogalmak a Felek közös értelmezésében az alábbi jelentéssel bírnak és értelmezendők.

Ajánlat	a Vállalkozó, mint egyedüli ajánlattevő által az Ajánlattételi Felhívásra előterjesztett ajánlat, az elfogadott végleges és a Vállalkozó számára kötelező tartalommal – amit a Megrendelő ajánlatkérői minőségében nyertes ajánlatnak minősített;
Közbeszerzési Dokumentum (Ajánlattételi Dokumentáció)	a Megrendelő, mint ajánlatkérő által az ajánlattételi szakasz indítására összeállított, és az Ajánlattevő részére közvetlenül megküldött Ajánlattételi Dokumentáció, azon tartalom szerint, ahogyan az Ajánlattételi Dokumentációt a tárgyalások során és eredményeképpen a Megrendelő, mint ajánlatkérő véglegesítette, és a Vállalkozó, mint ajánlattevő részére – végleges ajánlattétel céljából - megküldte;
Egységes Műszaki Tájékoztató	az ajánlatkérő által a tárgyalás lezárását követően összeállított,- a tárgyalások során módosított műszaki tartalom végleges formája. (opcionális, kiadására csak a műszaki tartalom,- vagy valamely szerződéses feltétel módosítása, vagy valamennyi ajánlattevőt érintő egyéb kérdés megválaszolása esetén kerül sor)
Álvállalkozó	a Kbt. 3.§ 2. pontja alapján az a gazdasági szereplő, aki (amely) a Közbeszerzési Eljárás eredményeként megkötött jelen Üzemeltetési Szerződés teljesítésében a nyertes ajánlattevő (a Vállalkozó) által bevontan közvetlenül vesz részt;
Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF	az a magyar nyelvű, és a mindenkor hatályos a magyar jog alapján kialakított és értelmezendő üzletszabályzat, ami a Megrendelő által nyújtott közforgalmú autóbuszos személyszállítási szolgáltatásait az Üzemeltetési időszakban igénybe vevő Megrendelő Ügyfelei jogait és kötelezettségeit, a közforgalmú autóbuszos személyszállítási szolgáltatás teljesítése során a Megrendelő és a Megrendelő Ügyfelei közötti jogviszonyt szabályozza, és aminek mindenkor hatályos verziója a Megrendelő honlapján közzétételre kerül;
Volánbusz Zrt.	jelenti a Volánbusz Zártkörűen Működő Részvénytársaságot, vagyis az Üzemeltetési Szerződés megrendelőjét, az Üzemeltetési Szerződésben a „Megrendelő” pozíciójában álló szerződéskötő felet;
CMO időszak	jelenti a „Current Mode of Operation” időszakot, vagyis az IIR rendszer üzemeltetésének a jelen Üzemeltetési Szerződés hatályba lépése időpontjától a Műszaki Dokumentációban rögzített átvételig terjedő időszakát.

CMO időszakban teljesítendő jelenti az Üzemeltetési Szerződés elválaszthatatlan részét képező, ahhoz 1. vállalkozói szolgáltatások számú mellékletként csatolt magyar nyelvű Műszaki Dokumentációban rögzített átvételi időszakban – és csak ezen időszakban – az IIR rendszer üzemeltetésére vonatkozóan a Vállalkozó által teljesítendő szolgáltatások összességét (a CMO idősakra vonatkozó vállalkozói szolgáltatásokat tehát a teljes egyértelműség kedvéért a Műszaki Dokumentáció elkülönítetten tartalmazza);

Integrált informatikai Rendszer vagy Rendszer jelenti IIR rendszer központi géptermet, az ott elhelyezett, telepített és üzembe helyezett szervereket, a központi szerverre telepített és üzembe helyezett szoftvereket, valamint a Műszaki Dokumentációban előírt, Megrendelő telephelyein elhelyezett, és telepített valamennyi eszközt, és a kapcsolódó szolgáltatásokat, tehát a rendszer működése irányítását ellátó hardver-szoftver rendszert együttesen (az Üzemeltetési Szerződés a Rendszerre „IIR rendszer”-ként hivatkozik);

Képzés – Oktatás a Vállalkozó által a Megrendelő kijelölt munkatársai számára biztosított, az IIR rendszer rendeltetésszerű használatához szükséges ismeretek elsajátítására irányuló betanítás és képzés.

Megrendelő jelenti a Volánbusz Zártkörűen Működő Részvénytársaságot, aki a Közbeszerzési Eljárás ajánlatkérőjeként a jelen Üzemeltetési Szerződést megkötöti;

Megrendelő Ügyfelei azok a magyar vagy más állampolgársággal rendelkező természetes személyek, vagy jogi személyek, akik a Megrendelő által biztosított közforgalmú autóbuszos személyszállítási szolgáltatásokat az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően igénybe veszik;

Műszaki Dokumentáció vagy Műszaki leírás jelenti az Üzemeltetési Szerződés elválaszthatatlan részét képező, ahhoz 1. számú mellékletként csatolt magyar nyelvű műszaki leírást (amelyhez a Műszaki leírás törzsszövegéhez kapcsolódó külön mellékletek tartoznak), és ami tartalmazza az IIR rendszer üzemeltetésére vonatkozó műszaki követelményrendszert.

Szjt. jelenti a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvényt;

Tárgyi eszközök jelentik a jelen Üzemeltetési Szerződés teljesítése és megvalósítása keretében a Vállalkozó által biztosított, a Vállalkozó tulajdonában álló, az Üzemeltetési Szerződés teljesítése érdekében, az Üzemeltetési Szerződés időtartamára a Megrendelő rendelkezésére bocsátott, az Üzemeltetési Szerződés alapján a Vállalkozó által üzemeltetett tárgyi eszközöket, továbbá jelentik azokat a tárgyi eszközöket is, amelyek a Megrendelő tulajdonában állnak, és azokat az Üzemeltetési Szerződés keretében a Vállalkozó üzemelteti;



7



**Teljesítményszint/
teljesítménymutató, vagy SLA**

az IIR rendszer-üzemeltetési szolgáltatások elvárt szintjét rögzítő műszaki követelmények, és ezzel összefüggésben az üzemeltetés szolgáltatási szintjének megállapítására, nyomon követésére, az elvárt teljesítményektől történő elmaradás szankcionálására szolgáló szabályrendszer, ami a TMO időszakban, és az Üzemeltetési Szerződésnek a TMO időszakot követő teljes időszakában (az Üzemeltetési időszakban) érvényesül és alkalmazandó, és aminek részletes szabályait a Műszaki leírás rögzíti (a teljes egyértelműség érdekében tehát a CMO időszakban időszakban az SLA követelmények megállapítására, az attól való elmaradás szankcionálására nem kerül sor, a TMO időszakban történő SLA-számítás vonatkozásában pedig az alábbi „TMO” definícióban írottak irányadóak);

TMO időszak

jelenti a „Transition Mode of Operation” időszakát, aminek kezdő időpontja egybeesik a CMO időszak lejártának időpontjával, és aminek időtartama a kezdő időponttól számított 4 (azaz betűvel kiírva: négy) naptári hónap, és amely időszakban a rendszer üzemeltetésére a Vállalkozó az Üzemeltetési Szerződés 1. számú melléklete (a Műszaki Leírás) szerinti, a TMO időszakra vonatkozó műszaki tartalommal kötelezett (a TMO időszakra vonatkozó vállalkozói szolgáltatásokat tehát a teljes egyértelműség kedvéért a Műszaki Dokumentáció elkülönítetten tartalmazza), a TMO időszakban pedig az SLA-k számítása a teljes TMO időszakra egyben, a TMO időszak egészére átlagolva történik, utólag, úgy, hogy a TMO időszak első 3 (három) hónapjára vonatkozóan 100%-os Üzemeltetési díj kifizetés történik, a TMO időszak negyedik hónapjában pedig a teljes TMO időszakra vonatkozó SLA-nak megfelelő levonást a Megrendelő érvényesíti;

Üzemeltetési díj

az Üzemeltetési Szerződés VII.1.1. pontjában rögzített, havi nettó Üzemeltetési Díj, ami – az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésétől kezdődően - a VII.1.1. pontban hivatkozott havi nettó összegnek megfelelően fizetendő (figyelembe véve a VII.2.2. pont szerinti, a Vállalkozó által vállalt teljesítmény-mutatóktól történő elmaradás esetére vonatkozó díjcsökkentési szabályokat is, amelyek a teljes egyértelműség kedvéért a TMO időszak kezdő időpontját követő első naptári naptól érvényesíthetők, a Műszaki leírásban rögzített, vonatkozó feltételek szerint, az Üzemeltetési Szerződés hatálya megszűnéséig, a TMO időszakban a fentiek szerint átlagolva, ezt követően pedig az Üzemeltetési időszak minden egyes hónapjára). Az „Üzemeltetési díj” fogalom alatt a Felek az Üzemeltetési Szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos Üzemeltetési díjat értik, figyelembe véve a VII.1.1.1 pont szerinti indexálási szabályokat, továbbá a VII.1.1.3, és VII.2.4 pont szerinti egyéb díjmódosítási szabályokat is.

Üzemeltetési Szerződés

a jelen szerződés, ami – a szerződés törzsszövegével, az annak mellékletét képező Műszaki leírással, Ajánlattételi Dokumentációval és a Vállalkozó Ajánlatával együttesen – teljes körűen szabályozza a jelen Üzemeltetési Szerződés I.1. pontjában hivatkozott Közbeszerzési Eljárás eredményeképpen létrejött jelen Üzemeltetési Szerződés tárgyát képező szolgáltatások teljességét;

Üzemeltetési szolgáltatás

Az IIR rendszer üzemeltetésére vonatkozóan a Vállalkozó által teljesítendő, a jelen Üzemeltetési Szerződéssel szabályozott szolgáltatások;

II.2. Szerződés-értelmezési szabályok

Az Üzemeltetési Szerződés, és az ehhez csatolt összes mellékletek és függelékek rendelkezéseinek értelmezésére



a következő szabályok irányadóak:

1. a tartalommutató, a szakasz- és bekezdés-címek, és a mellékletek címei kizárólag a hivatkozás megkönnyítését szolgálják, és az Üzemeltetési Szerződés értelmezésére nincsenek kihatással;
2. az előzményekre, az Üzemeltetési Szerződésben és mellékleteiben szereplő szakaszokra, bekezdésekre, pontokra vonatkozó minden hivatkozás az Üzemeltetési Szerződést alkotó adott dokumentumokban (az Üzemeltetési Szerződés törzsszövegében, és az ahhoz kapcsolódó mellékletekben és függelékben) szereplő szakaszokra, bekezdésekre, pontokra vonatkozó utalásként értelmezendők, kivéve, ha egy adott utalásban egyértelműen megnevezésre kerül az a (az Üzemeltetési Szerződést alkotó adott dokumentumtól különböző) másik dokumentum, aminek adott szakaszára, bekezdésére, pontjára vonatkozik a kérdéses hivatkozás;
3. valamely jogszabályra vonatkozó hivatkozások bármely időpontban úgy értelmezendők, hogy azok magukban foglalják az adott jogszabály módosítását is, vagyis a jogszabály mindenkor hatályos, aktuális tartalmára vonatkozó hivatkozásként értelmezendők;
4. az egyes számú megfogalmazások többes számban is értendők és fordítva, kivéve amennyiben az adott kifejezés értelmezése ezt kifejezetten kizárja;
5. az egyes fejezetekbe való besorolás nem befolyásolja az Üzemeltetési Szerződés érvényesülését;
6. valamely megállapodásra, okiratra, engedélyre, szabályzatra vagy más iratra (beleértve az Üzemeltetési Szerződést is), vagy ezek valamely rendelkezésére való hivatkozás mindig az adott rendelkezés pillanatnyilag hatályos tartalma szerint értelmezendő;
7. ahol az Üzemeltetési Szerződés vagy mellékletei szövegében időtartamok szerepelnek adott számú "nap", "hét" vagy "hónap" formájában, ott ezek az időtartamok naptári napként, hétként, illetőleg hónapként értelmezendők, hacsak ezt a szöveg kifejezetten másképp nem jelöli
8. az „ideértve” és a „különösen” kifejezéseket minden korlátozás nélkül kell értelmezni, valamint
9. a Felekre vonatkozó hivatkozás egyben érinti és kötelezi a Felek jogutódját is.

II.3. A határidők számítása

Valamely, naptári napokban vagy munkanapokban meghatározott határidőbe a kezdő nap nem számít bele. Amennyiben az adott – naptári napokban meghatározott – határidő utolsó napja munkaszüneti napra esik, a határidő a soron következő munkanap 24.00 óráig meghosszabbodik. Az Üzemeltetési Szerződésben meghatározott valamennyi napban, vagy napnál hosszabb időegységben meghatározott határidő esetében az adott határidőben végzendő cselekményt a teljesítésre kötelezettnek legkésőbb a határidő utolsó napján 24.00 óráig kell elvégeznie.

ELLENJEGYZEM:
Dr. Miklós Katalin
felelős akkordnás
közbeszerzési szövegszerkesztő
lajstromszám: 00442

[Handwritten signatures and initials]

III. RÉSZ

ALVÁLLALKOZÓK BEVONÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Az alvállalkozók igénybe vételére, és lecserélésére vonatkozó szabályok:

A Vállalkozó az Üzemeltetési Szerződés teljesítéshez az alkalmasságának igazolásában részt vett szervezetet a Kbt. 65. § (9) bekezdésében foglalt esetekben és módon köteles igénybe venni, valamint köteles a teljesítésbe bevonnai az alkalmasság igazolásához bemutatott szakembereket. E szervezetek vagy szakemberek bevonása akkor maradhat el, vagy helyettük akkor vonható be más (ideértve az átalakulás, egyesülés, szétválás útján történt jogutódlás eseteit is), ha a Vállalkozó e szervezet vagy szakember nélkül vagy a helyette bevont új szervezettel vagy szakemberrel is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, amelyeknek a Vállalkozó, mint Ajánlattevő a Közbeszerzési Eljárásban az adott szervezettel vagy szakemberrel együtt felelt meg.

A Megrendelő nem korlátozhatja a Vállalkozó jogosultságát alvállalkozó bevonására, csak akkor, ha az eljárás során a Kbt. 65. § (10) bekezdése szerinti lehetőséggel élt.

Vállalkozó az Üzemeltetési Szerződés megkötésével egyidejűleg a Megrendelőnek bejelentette valamennyi olyan alvállalkozóját, amely részt vesz az Üzemeltetési Szerződés teljesítésében. A Vállalkozó által a teljesítéshez igénybe venni kívánt alvállalkozóinak listáját a jelen Üzemeltetési Szerződés M5. sz. melléklete (továbbiakban: Alvállalkozói jegyzék) tartalmazza.

A Vállalkozó az Üzemeltetési Szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles a Megrendelőnek minden további, a teljesítésbe bevonnai kívánt alvállalkozót előzetesen bejelenteni, és a bejelentéssel együtt nyilatkozni arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a Közbeszerzési Eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt és – alkalmasságot igazoló alvállalkozóként – megfelel a Közbeszerzési Eljárásban előírt szakmai alkalmassági követelményeknek.

Vállalkozó a teljesítésébe köteles az ajánlatában bemutatott valamely szervezetet/szakembert bevonnai, abban az esetben, ha a jelen Üzemeltetési Szerződés sajátos tulajdonságait figyelembe véve az adott személy (szervezet) igénybevétele a közbeszerzési eljárásban az ajánlatok értékelésekor meghatározó körülménynek minősült (értékeléskor meghatározó szakember). Ilyen esetben csak a jogutódlás olyan eseteiben változhat a bevont szervezet, ha az új szervezet az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény - különös tekintettel a Kbt. 76. § (3) bekezdés b) pontja szerinti esetben az értékelt személyi állomány - tekintetében a Közbeszerzési Eljárásban bemutatott szervezet jogutódjának tekinthető.

Az értékeléskor meghatározó szakember személye csak a Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben változhat, ha az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény tekintetében az értékelttel egyenértékű szakember kerül bemutatásra.

Felek a Kbt. 138. § (1). bekezdésére figyelemmel rögzítik, hogy az alvállalkozói teljesítés összesített aránya nem haladhatja meg a Vállalkozó saját teljesítésének arányát. Továbbá a teljesítésben részt vevő alvállalkozó nem vehet igénybe saját teljesítésének 50%-át meghaladó mértékben további közreműködőt.

Vállalkozó (a jelen Üzemeltetési Szerződés teljesítéséért a Megrendelő irányában közvetlen és — a jelen Üzemeltetési Szerződésben rögzített felelősségkorlátozás kereteit figyelembe véve — teljes felelősséggel rendelkező szerződő fél) az alvállalkozókkal maga köt szerződést, azok munkáját ellenőrzi, felügyelet alatt tartja, és szükség szerint összehangolja, ütemezi.

A Vállalkozó a jogosan igénybe vett alvállalkozójáért, annak eljárásért, teljesítéséért, úgy felel Megrendelő felé, mintha maga járt volna el, alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felel mindazon károkért, amelyek az alvállalkozó igénybe vétele nélkül nem következtek volna be.



Vállalkozó köteles a jelen Üzemeltetési Szerződés Alvállalkozókra vonatkozó szabályait az Alvállalkozókkal ismertetni.

ELLENJEGYZEM:
Dr. Miklós Katalin
faisztós gépkocsistól
közbeszerzési szakirányadó
Ispánomszám: 00442

Dr. Miklós Katalin

Dr. Miklós Katalin

IV. R É S Z

AZ ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSE ÉS HATÁLYA, MEGSZŰNÉSE

IV.1. Az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépése

Az Üzemeltetési Szerződés a Felek általi kölcsönös aláírásával lép hatályba, minden további vagy külön jogcselekmény nélkül. Amennyiben a Felek nem azonos napon, és/vagy helyen írják alá a jelen Üzemeltetési Szerződést úgy az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésének időpontja az az időpont, amikor a másodikként aláíró Fél az Üzemeltetési Szerződést aláírja.

IV.2. Az Üzemeltetési Szerződés hatálya

IV.2.1. Az Üzemeltetési Szerződés határozott időre szól, a következők szerint:

- Az Üzemeltetési Szerződés a hatályba lépése időpontjától azonnal megkezdődik a CMO időszak, ezen CMO időszak alatt teljesítendő szolgáltatások meghatározására a VI.1/A. pont szerinti szolgáltatásokat teljesíti a Vállalkozó.
- A CMO időszak lezárását követő naptól kezdődően kezdődik az Üzemeltetési időszak. Az Üzemeltetési időszak első 4 (azaz betűvel kiírva: négy) naptári hónapja a TMO időszak, ezen TMO időszak alatt a Vállalkozó a rendszer-üzemeltetési szolgáltatásait a jelen Üzemeltetési Szerződés VI. része, továbbá az Üzemeltetési Szerződés elválaszthatatlan részét képező 1. számú melléklet (a Műszaki leírás) szerint teljesíti. A TMO időszakban az üzemeltetési szolgáltatási szint (SLA) számítására, az ettől való esetleges elmaradás szankcionálására már sor kerül, az előzőek szerinti „TMO” definícióban foglaltak szerint.
- A TMO időszak lejártától kezdődően az üzemeltetés szintén a jelen Üzemeltetési Szerződés VI. része, és 1. számú Melléklete (a Műszaki leírás) szerinti műszaki tartalomnak, és vállalkozói kötelezettségeknek megfelelően folyik tovább, az Üzemeltetési időszak lejártáig.
- Az Üzemeltetési időszak a CMO időszak kezdő napjától számított 36 (harminchat) hónapos határozott időtartamra szól (a továbbiakban: Üzemeltetési időszak). A Megrendelő egyoldalú jogosultsággal rendelkezik az Üzemeltetési időszak (ezáltal pedig az Üzemeltetési Szerződés) hatályának az Üzemeltetési időszak eredeti, 36 (harminchat) naptári hónapos időtartamának lejártától számított további, maximum 12 (tizenkettő) hónappal történő meghosszabbítására, amelynek részletes szabályait az alábbi IV.2.2. pont rögzíti.

Az Üzemeltetési időszak záró napja az a naptári nap, ami az Üzemeltetési időszak eredeti, 36 (harminchat) hónapos, meghosszabbítás esetén pedig a meghosszabbított időtartam utolsó naptári hónapjában számánál fogva az Üzemeltetési időszak hatálya kezdő napja dátumának megfelel. Ha ez a nap az Üzemeltetési időszak utolsó hónapjában hiányzik, akkor az Üzemeltetési időszak záró napja az Üzemeltetési időszak utolsó hónapjának utolsó napja.

Az Üzemeltetési időszak lejártá nem egyezik meg az Üzemeltetési Szerződés lejártával. Az Üzemeltetési Szerződés mindaddig hatályban marad, amíg a Felek az alábbi VIII. részben szereplő összes kötelezettségüket nem teljesítik; az Üzemeltetési Szerződés az Üzemeltetési időszak lejártá után, az alábbi VIII. részben szereplő kötelezettségek maradéktalan teljesítésével szűnik meg. Az Üzemeltetési Szerződés megszűnését megelőzően Felek tételes átadás-átvételi eljárást folytatnak le, melyet teljességi nyilatkozatot is tartalmazó átadás-átvételi dokumentum kölcsönös aláírásával zárnak le.

IV.2.2. A Megrendelő egyoldalú döntésével jogosult arra, hogy az Üzemeltetési időszak előző IV.2.1. pontban rögzített, 36 (harminchat) naptári hónapos határozott időtartamát további, maximum 12 (tizenkettő) hónappal meghosszabbítsa. Ebben az esetben az Üzemeltetési időszak záró napjának megállapítása tekintetében az előző IV.2.1. pont rendelkezései értelemszerűen irányadóak. A meghosszabbítás a következő automatizmus szerint történik: Amennyiben a Megrendelő legkésőbb 6 (hat) naptári hónappal azt megelőzően, hogy az Üzemeltetési



időszak lejárt volna, nem közli írásban a Vállalkozóval, hogy az Üzemeltetési időszak meghosszabbítását nem kívánja, az Üzemeltetési időszak egy (1) további naptári hónappal, automatikusan meghosszabbodik. Ezt követően a meghosszabbított Üzemeltetési időszak lejárta előtt legkésőbb 6 (hat) hónappal (tehát az előző közlési határidőt követő egy hónapon belül) a Megrendelő ismét jogosult közölni a Vállalkozóval, hogy az Üzemeltetési időszak meghosszabbítását nem kívánja. Ha ezt a határidőt is elmulasztja, az Üzemeltetési időszak egy újabb hónappal meghosszabbodik, és így tovább, mindaddig, amíg a meghosszabbítások összesített időtartama a 12 (tizenkettő) naptári hónapot el nem éri. A jelen Üzemeltetési Szerződés a CMO időszak kezdő napjától számított 48. (negyvennyolcadik) naptári hónap utolsó napján mindenképpen megszűnik.

Amennyiben a Megrendelő az Üzemeltetési időszakot egyoldalú jognyilatkozatával az előző bekezdés szerint meghosszabbítja, a meghosszabbítás időtartama nem lehet több, mint 12 (tizenkettő) hónap (azonban kevesebb lehet, az előzőek szerint).

Az Üzemeltetési időszak meghosszabbítása alatt az üzemeltetéssel kapcsolatos feladatok, a Felek jogai és kötelezettségei változatlanok.

A Megrendelőnek egyoldalú jogosultsága az Üzemeltetési időszak meghosszabbításáról, vagy ennek mellőzéséről szóló döntése. A Vállalkozó nem jogosult arra, hogy amennyiben a Megrendelő akár az Üzemeltetési időszakot meghosszabbítja, akár ennek mellőzése mellett dönt, erre hivatkozással kártérítési igényt, költségek megtérítésére vonatkozó igényt terjesszen elő a Megrendelővel szemben, és nem jogosult arra sem, hogy az Üzemeltetési Szerződés módosítását kezdeményezze (ilyen igényt a Vállalkozó viszont abban az esetben kifejezetten előterjeszhet, ha az Üzemeltetési időszak az eredeti, 36 – harminchat – hónapos időtartama lejártát megelőzően, a Vállalkozó számára fel nem róható okból érne véget). Amennyiben a Megrendelő az Üzemeltetési időszakot a jelen IV. rész rendelkezései szerint meghosszabbítja, ez a változtatás nem minősül az Üzemeltetési Szerződés módosításának, tekintettel arra, hogy az Üzemeltetési időszak meghosszabbításának lehetősége az Üzemeltetési Szerződés rendelkezései által szabályozott, az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésekor már a szerződésben eleve rögzített rendelkezésként (lehetőségként) került meghatározásra.

A Felek abban is megállapodnak, hogy amennyiben a Megrendelő, egyoldalú jognyilatkozattal, a fentiek szerint az Üzemeltetési időszakot meghosszabbítja, úgy ebben az esetben a Felek a meghosszabbított Üzemeltetési időszakra vonatkozó havi nettó Üzemeltetési díjat korrigálják, függően attól, hogy a meghosszabbítást megelőzően Vállalkozó részéről milyen beruházásokat vár Megrendelő az Integrált Informatikai Rendszer folyamatos üzemképességének fenntartása érdekében.

IV.3. Idő előtti szerződésmegszüntetés és jogkövetkezményei

Az Üzemeltetési Szerződés idő előtti szerződés-megszűnési eseteit az Üzemeltetési Szerződés X.3. pontja szabályozza. A jelen IV.3. pontban annak rögzítésére kerül sor, hogy mi a jogkövetkezménye annak, ha akár az Üzemeltetési Szerződésben rögzített bármely okból az Üzemeltetési Szerződés idő előtti szerződés megszüntetésére sor kerül.

Amennyiben az Üzemeltetési Szerződés X.3. pontjában rögzített idő előtti szerződésszegési esetek valamelyikének bekövetkezése miatt – bármelyik Fél szerződés-megszüntető írásbeli jognyilatkozatot bocsát ki, úgy ez a szerződés-megszüntető nyilatkozat, a nyilatkozatban rögzített szerződés-megszüntetési időpontban a teljes Üzemeltetési Szerződést (így értelemszerűen az Üzemeltetési időszakot is, annak határozott ideje lejárta előtt) automatikusan megszünteti (ebben az esetben is – az Üzemeltetési Szerződés megszűnése előtt – a Felek az alábbi VIII. részben szereplő kötelezettségeiknek maradéktalanul kötelesek eleget tenni.).



V. R É S Z

KAPCSOLATTARTÁS A FELEK KÖZÖTT

V.1. A Felek részéről a kapcsolattartásra kijelölt képviselők:

**Megrendelő részéről:
Projektvezető:**

Név: Mihalovits Miklós

Beosztás: IT irodavezető

Tel: +36 70 330 6644

E-mail: Miklos.Mihalovits@volanbusz.hu

Vállalkozó részéről

Aláírás:



Név: Veress László

Beosztás: szolgáltatásmenedzser

Tel: +36 30 205 3549

Fax.: +36 1 452 1401

Aláírás:



Név: Teterják Tímea

Beosztás: értékesítési menedzser

Tel: +36 30 815 4194

Fax: +36 1 452 1401

V.2. A fentiekben hivatkozott, kapcsolattartásra kijelölt képviselők, valamint az együttműködés során felmerülő szerepek felelősségét és kötelezettségeit az F1 – Kapcsolattartás függelék tartalmazza.

A kapcsolattartók személyében bekövetkezett változtatás nem minősül az Üzemeltetési Szerződés módosításának. A kapcsolattartók személyének módosítására mindegyik Fél egyoldalú, a másik Félhez intézett írásbeli jognyilatkozattal jogosult, amely jognyilatkozatban meg kell jelölni az új kapcsolattartó személyét, és a változás hatályba lépésének időpontját.

A kijelölt kapcsolattartók kölcsönös aláírásával léphet hatályba a jelen Üzemeltetési Szerződés elválaszthatatlan részét képező Szolgáltatási Szabályzat. A Szolgáltatási Szabályzatot a Felek kapcsolattartásra kijelölt képviselői az ajánlati kööttséggel terhelt, végleges Műszaki leírásban rögzített tartalom szerint készítik el, a TMO időszak kezdő időpontjától számított 120 (százhusz) naptári napon belül. Az aláírással a Szolgáltatási Szabályzat azonnal hatályba lép, az Üzemeltetési Szerződéshez csatolásra kerül, és a további együttműködésben a Feleket kötelezi. A Szolgáltatási Szabályzat megalkotása, a jelen bekezdés szerinti hatályba léptetése nem minősül a jelen Üzemeltetési Szerződés módosításának (ennek megfelelően a Szolgáltatási Szabályzat hatályba léptetéséhez sincs szükség formális szerződésmódosító dokumentum megalkotására), tekintettel arra, hogy ezt a kötelezettséget, valamint a Szolgáltatási Szabályzat megalkotásakor kötelezően figyelembe veendő tartalmi elemeket a jelen Üzemeltetési Szerződés már eleve, az aláírása időpontjában tartalmazza. A Szolgáltatási Szabályzat tartalma nem lehet ellentétes az Üzemeltetési Szerződés törzsszövegével, vagy a Műszaki leírással, és azok tartalmán nem módosíthat.

A Szolgáltatási Szabályzat bármilyen módosítása is írásban, a Felek kapcsolattartásra kijelölt képviselőinek aláírásával lehetséges, ezek szintén nem minősülnek az Üzemeltetési Szerződés módosításának.

A Felek a Szolgáltatási Szabályzatra vonatkozó, az előzőekben rögzített rendelkezésekhez hasonlóan kezelik a Szolgáltatási katalógust, illetve a Hatályos Megrendelések mellékletet (a Szolgáltatási Katalógusra is vonatkozik tehát a Szolgáltatási Szabályzatra érvényes ama szabályozás, miszerint a Szolgáltatási Katalógus pontosítása –



amit a Felek elsősorban a TMO időszakban végeznek el – nem minősül a jelen Üzemeltetési Szerződés módosításának, figyelembe véve a Kbt. 141.§-a rendelkezéseit is). A Hatályos Megrendelések melléklet pedig az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt folyamatosan frissül, és az újonnan az üzemeltetésbe bevont, illetve esetlegesen az üzemeltetésből kikerült szolgáltatásokat folyamatosan követve a mindenkori aktuális állapot szerint rögzíti az üzemeltetés terjedelmét.

ELLENJEGYZEM:
Dr. Miklós Katalin
felelős előadó
közbiztonsági szaktanácsadó
lapazonosító: 00442

15

fi *J*
P *bi*

VI. RÉSZ

AZ IIR RENDSZER ÜZEMELTETÉSE, AZ ÜZEMELTETÉS KERETÉBEN TELJESÍTENDŐ SZOLGÁLTATÁSOK

A jelen VI. rész határozza meg azokat az üzemeltetési körülményeket és követelményeket, amiket a Vállalkozónak az IIR rendszer üzemeltetése során teljesítenie kell. A jelen VI. rész az IIR rendszer üzemeltetésével kapcsolatosan teljesítendő szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos jogi feltételeket foglalja össze, valamint azokat a körülményeket és követelményeket, amiket az egyes feladatokhoz kapcsolódóan a Felek a jelen Üzemeltetési Szerződésben kívánnak szerepeltetni. Az üzemeltetési szolgáltatások részletes műszaki tartalma az Üzemeltetési Szerződéshez kapcsolódó (annak 1. számú mellékletét képező) Műszaki Dokumentációban szerepel, az Üzemeltetési Szerződés alább következő VI. része szorosan együtt értelmezendő a Műszaki Dokumentáció, illetve a Szolgáltatás Katalógus vonatkozó rendelkezéseivel, valamint az előző V. részben hivatkozott Szolgáltatási Szabályzattal (azt követően, hogy a Szolgáltatási Szabályzat a Felek kapcsolattartásra kijelölt képviselői által kölcsönösen aláírva hatályba lépett).

VI.1/A. A CMO időszakra vonatkozó üzemeltetési feladatok

VI.1/A.1. A CMO időszak a jelen Üzemeltetési Szerződés hatályba lépése időpontjától az IIR rendszer átvételének időpontjáig terjedő idő (a CMO időszak is beleszámít az Üzemeltetési időszakba). A CMO időszakban a Vállalkozó az integrált informatikai rendszert a jelen Üzemeltetési Szerződés vonatkozó rendelkezései szerint átveszi üzemeltetésre. A CMO időszakban történik meg az előző I.1-es pontban hivatkozott korábbi üzemeltetési szerződés lezárása, és az IIR rendszer átvétele az üzemeltetésre.

VI.1/A.2. A CMO időszakban a Vállalkozó nem a jelen VI. rész alább következő (a VI.1. ponttól kezdődő) rendelkezései szerint szolgáltat, hanem a CMO időszakban a Vállalkozó szolgáltatásai az Üzemeltetési Szerződés elválaszthatatlan részét képező 1. számú melléklet (a Műszaki leírás) erre vonatkozó rendelkezései szerint érvényesülnek.

VI.1/A.3. A CMO időszakban a jelen Üzemeltetési Szerződés VII.2. pontja szerinti szolgáltatási szintek (SLA) mérésére nem kerül sor, ennek megfelelően – értelemszerűen – a szolgáltatási szintektől történő esetleges elmaradások miatti levonásokra sem kerül sor a CMO időszakra esedékes havi nettó üzemeltetési díjból.

VI.1. Az üzemeltetési feladatok alapmodellje, általános üzemeltetési kötelezettségek

VI.1.1. A Műszaki leírás rendelkezéseinek megfelelően az Üzemeltetési időszak egészében a Vállalkozó üzemelteti az IIR rendszert, minden, az IIR rendszer részét képező mindama tárgyi eszközt, számítástechnikai hardver eszközt és szoftvert, aminek üzemeltetését a Vállalkozó számára a jelen Üzemeltetési Szerződés előírja. Minden egyes, az IIR rendszer részét képező tárgyi eszköz, számítástechnikai hardver eszköz a Vállalkozó tulajdonában van az Üzemeltetési Szerződés hatálybalépése időpontjában, és marad az Üzemeltetési Szerződés teljes hatálya alatt. Megrendelő az Üzemeltetési Szerződés vonatkozó rendelkezései szerint rendelkezik szoftver felhasználási joggal a Vállalkozó által üzemeltetett, az IIR rendszer részét képező szoftverek vonatkozásában.

A Vállalkozó biztosítja az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt az IIR rendszer működéséhez szükséges, a jelen Üzemeltetési Szerződés rendelkezései alapján a Vállalkozó által üzemeltetendő adatkommunikációs és telekommunikációs kapcsolatokat (függetlenül annak technológiájától, és függetlenül attól is, hogy beszéd-továbbítási, vagy adattovábbítási célból működnek-e ezek a kapcsolatok), üzemelteti az ehhez szükséges eszközöket, és viseli az ezzel kapcsolatos költségeket.

VI.1.2. A Vállalkozó az előző VI.1.1. pontban hivatkozott valamennyi tárgyi eszközt, számítástechnikai hardver eszközt és szoftvert kizárólag a jelen Üzemeltetési Szerződés teljesítésével összefüggő célra használhatja, más célra nem használhatja, és nem hasznosíthatja, harmadik személyek részére (a jelen Üzemeltetési Szerződés által kifejezetten megengedett módok és célok kivételével) nem teheti semmilyen formában hozzáférhetővé. Ugyanez a kötelezettség értelemszerűen a Megrendelőre is érvényes.

VI.1.3. Az IIR rendszer üzemeltetésével kapcsolatos részletes feladatokat, szolgáltatásokat és azok specifikációját az Üzemeltetési Szerződés részét képező Műszaki leírás határozza meg. A Vállalkozónak a

Műszaki leírásban, és a Szolgáltatás Katalógusban rögzítettek (majd a későbbiekben, az előző V. rész szerint a Szolgáltatási Szabályzatban részletezettek) szerinti üzemeltetési feladatait az Üzemeltetési Szerződés törzsszövegében foglaltak szerint kell teljesítenie.

A Felek rögzítik, hogy a Vállalkozónak a TMO időszakban is pontosan ugyanazon műszaki követelmények és feltételek szerint, pontosan ugyanazokat a szolgáltatásokat kell teljesítenie, mint amely szolgáltatásokat a Vállalkozó az Üzemeltetési időszak egészében teljesít. A TMO időszakban teljesítendő szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatási szint-követelmények mérésére, az azoktól való esetleges elmaradás szankcionálására azonban a TMO időszakban az előzők szerinti, „TMO időszak”-ra vonatkozó definícióban rögzítettek szerint kerül sor. .

A Felek megállapodnak abban, hogy az Üzemeltetési időszaknak a TMO időszak lejárt utáni részében alkalmazandó levonások összegére, és az Üzemeltetési Szerződés VII.2. pontjában hivatkozott (de a Műszaki leírásban rögzített) részletes szabályaira vonatkozó előírásokat bármikor, közös megegyezéssel, a Kbt. rendelkezéseit figyelembe véve módosíthatják. Ezt a felülvizsgálatot az Üzemeltetési időszak kezdő időpontjától számított 4 (négy) naptári hónap eltelte után, az üzemeltetés tényleges tapasztalatai figyelembe vételével a Felek mindenképpen elvégzik. Amennyiben az előző mondatban hivatkozott felülvizsgálat eredményeképpen a Felek – közös megegyezéssel – változtatnak akár az Üzemeltetési időszaknak a TMO időszak lejárt utáni részében alkalmazandó levonások összegére, akár az Üzemeltetési Szerződés VII.2. pontjában hivatkozott (de a Műszaki leírásban rögzített) szolgáltatási szint-követelmények részletszabályain, az ilyen módosítás nem minősül a jelen Üzemeltetési Szerződés módosításának, tekintettel arra, hogy a felülvizsgálat lehetőségét a Felek az Üzemeltetési Szerződésben már eleve rögzítették. Ettől függetlenül bármely módosítás csak mindegyik Fél hozzájárulásával történhet, és egyik Fél sem kötelezett arra, hogy bármilyen tartalmú módosításba beleegyezzen. Valamennyi módosítást megelőzően vizsgálni kell a Kbt. szerződésmódosításra vonatkozó (jelenleg a 141.§) feltételeinek fennállását, és amennyiben a változtatási igény olyan tartalom szerint jelenik meg, hogy azt csak szerződés-módosításként lehet szerződésbe iktatni, úgy a Felek a Kbt. szerződésmódosításra vonatkozó eljárásrendje szerint fogadják el a módosítást.

VI.2. Az IIR rendszer központi gépterme, az ott elhelyezett szerverek, a központi szerverre telepített szoftverek és a központi rendszer hardver környezetének üzemeltetése

VI.2.1. Az IIR rendszer központi gépterme, az ott elhelyezett szerverek, a központi szerverre telepített szoftverek működtetését az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt kizárólag és teljes körűen a Vállalkozó végzi. A rendszeradminisztrátori feladatok teljesítése, a szoftverek meghibásodásainak kijavítása a Vállalkozó feladata és felelőssége.

A központi rendszer hardver környezete felhő alapú szolgáltatásként biztosítandó, a Vállalkozó által meghatározott telephelyen vagy helyeken, kivételt képez ez alól, ha a Megrendelő valamely rendszerelem kiszolgáltatását a Megrendelő saját telephelyén (Népliget adatközpont) kéri (ez utóbbi esetben az érintett rendszerelem fizikai üzemeltetési körülményeiről, ideértve a megszakítás nélküli áramellátást is, a Megrendelő saját költségén gondoskodik). A Megrendelő az Üzemeltetési Szerződés teljes hatálya alatt távoli hozzáférési lehetőséget biztosít a Vállalkozó részére a központi rendszernek a Megrendelő saját telephelyén (Népliget adatközpont) telepített rendszereleméhez annak érdekében, hogy az Üzemeltetési Szerződés szerinti rendszerfelügyeleti, üzemeltetési és hibajavítási kötelezettségeit a Vállalkozó távoli hozzáférés útján bármikor teljesíteni tudja. A távoli hozzáférést biztosító adatkapcsolati vonalnak az Üzemeltetési időszakban történő fenntartása (és az ezzel kapcsolatos költségek viselése) a Vállalkozót terheli.

A Megrendelő a központi rendszernek a Megrendelő saját telephelyén (Népliget adatközpont) telepített rendszereleméhez fizikai hozzáférést is biztosít a Vállalkozó hibaelhárítást végző szakemberei részére az olyan hibák kijavítása érdekében, amik távoli hozzáféréssel nem javíthatóak. A fizikai hozzáféréshez szükséges belépési eljárásokat, a fizikai hozzáférés kezdeményezésének, a belépésnek, a belépésre jogosultak személyének meghatározására, a végzett munkák dokumentálására és a belépés lehetséges időpontjaira vonatkozó részletes szabályokat a Felek kapcsolattartói írásbeli jegyzőkönyvbe foglalják. Ennek a rögzítése a CMO időszakban történik meg, a V. rész vonatkozó rendelkezései szerint, a Felek kapcsolattartásra feljogosított képviselői által. A jegyzőkönyv felvételét követően a továbbiakban a Felek együttműködése tárgyában e jegyzőkönyvben foglaltak is kötelező jelleggel bírnak.

VI.2.2. A Megrendelő részére biztosított, a jelen Üzemeltetési Szerződés vonatkozó rendelkezései szerinti



Handwritten signatures and initials in blue ink.

szerzői jogi rendelkezések, felhasználási engedély érvényesülése független attól, hogy az Üzemeltetési Szerződés rendelkezései alapján a központi rendszer, és a teljes rendszer üzemeltetését a Vállalkozó látja el.

VI.2.3. A Vállalkozó a központi rendszer által kezelt adatokról, adatbázisokról, az aktuálisan érvényes szoftver beállításokról, paramétereiről egy, a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározottak szerinti biztonsági mentést készít, minden egyes naptári napon legalább egy (1) alkalommal. A biztonsági mentésnek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a teljes központi rendszert (az alapszoftvereket, a beállításokat, paramétereiket, és a rendszer által kezelt adatokat, adatbázist ennek alapján rekonstruálni (visszaállítani) lehessen. A biztonsági mentést a Vállalkozó a központi rendszertől elkülönítetten, külön adathordozón, és olyan számítástechnikai hardver eszközön köteles tartani, ami az IIR rendszer hardver környezetének nem képezi a részét, azzal nem áll összeköttetésben, és attól fizikailag is elkülönített helyen kerül telepítésre.

VI.3. Számviteli, leltárvezetési kötelezettségek

VI.3.1. A Vállalkozó köteles tételes nyilvántartást (leltárt) vezetni valamennyi, a Vállalkozó vagy a Megrendelő tulajdonában álló, az IIR rendszer részét képező tárgyi eszközről, számítástechnikai hardver eszközről (a Felek rögzítik, hogy a jelen Üzemeltetési Szerződés keretében üzemeltetett tárgyi eszközök állhatnak akár a Vállalkozó, akár a Megrendelő tulajdonában). A jelen VI.3. pont szerinti kötelezettségek a TMO időszak kezdő időpontjától terhelik a Vállalkozót. A nyilvántartás tartalmi és formai elemeit, követelményeit a Megrendelő az Üzemeltetési Szerződés hatálya lépésétől számított 8 (nyolc) munkanapon belül, írásban közli a Vállalkozóval. Fő szabály szerint a nyilvántartás olyan tartalmi és formai elemek szerint vezetendő, mint a Megrendelőnél a Megrendelő által vezetett saját számviteli és leltár-nyilvántartás, a Megrendelő eme nyilvántartás tartalmi és formai követelményeit közli a Vállalkozóval az említett határidőben. A Vállalkozónak az IIR rendszert olyan módon kell működtetnie, hogy abban az egyes, az IIR rendszer részét képező tárgyi eszközök, számítástechnikai hardver eszközök nyilvántartása, azonosítása a jelen VI.3. pont szerint meghatározott követelményeknek megfelelően történjen meg.

VI.3.2. A Vállalkozó a jelen VI.3. pontban hivatkozott nyilvántartást szoftveresen vezeti, feladata, hogy a nyilvántartásnak megfelelő azonosítókkal legyenek mindig naprakészen nyilvántartva a jelen VI.3. pontban hivatkozott eszközök, a nyilvántartásban folyamatosan követhetőknek kell lennie a rendszer részét képező tárgyi eszközökkel, és azok fő alkatrészeivel kapcsolatos események, az üzemeltetési szempontból lényeges történések.

VI.3.3. A Vállalkozó az előző VI.3.2. pontban felsorolt nyilvántartást köteles folyamatosan vezetni az Üzemeltetési Szerződés teljes tartama alatt, és köteles arra, hogy a nyilvántartásban (azonos tartalommal) szereplő számjeleket (a Megrendelő által meghatározott alfanumerikus azonosító kódokat) az IIR rendszer részét képező tárgyi eszközökre, számítástechnikai hardver eszközökre – roncsolódás nélkül el nem távolítható és illetéktelenek számára hozzá nem férhető módon és helyre – rávegyesse. A Feleknek az V. részben hivatkozott kapcsolattartói a CMO időszakban rögzítik azoknak az eszközöknek a körét, ahol a nyilvántartás nem külön azonosítóknak a tárgyi eszközökre történő elhelyezésével, hanem a gyári számok alapján történik. Amennyiben a Vállalkozó az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt bármikor végzett karbantartás vagy javítás eredményeképpen úgy módosítja az egyes tárgyi eszközöket, készülékeket, hogy az ilyen módon végzett beavatkozás a nyilvántartás módosítását is szükségszerűen maga után vonja (pl. a rendszerben telepített valamely tárgyi eszköz egyik fő alkatrészét a Vállalkozó kicseréli, eltávolítja, újjal helyettesíti),- akkor köteles a beavatkozás elvégzése után a lehető legrövidebb, ésszerű időn belül a nyilvántartást is megfelelően módosítani, frissíteni a változtatásnak megfelelően. A nyilvántartásnak ésszerű átfutási időn belül naprakésznek kell lennie, a Megrendelő abba bármikor betekinhet, a nyilvántartás egy részéről vagy egészéről bármikor másolatot kérhet.

VI.4. Az IIR rendszer részét képező tárgyi eszközök, számítástechnikai hardver eszközök és szoftverek karbantartására, hibaelhárítására vonatkozó szabályozás

VI.4.1. A hibaelhárítási, karbantartási feladatok teljesítésére vonatkozó általános szabályok

A jelen VI.4. 1. pontban rögzített feladatok teljesítésére vonatkozó, az alábbiakban rögzített szabályok a Műszaki leírás, és a Szolgáltatási Szabályzat és a Szolgáltatási Katalógus vonatkozó rendelkezéseiben részletesen kifejtett rendelkezések keretei között értelmezendők.

VI.4.1.1. Az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt az IIR rendszer bármely, a Vállalkozó által üzemeltetett tárgyi



eszköze, számítástechnikai hardver eszköze vagy szoftvere a meghibásodása esetén a hiba elhárítása kizárólagosan a Vállalkozó feladata, felelőssége és költsége. Meghibásodásnak minősül bármely, az adott alkatrész, berendezés vagy részegység működésében bármely olyan üzemzavar vagy jelenség, aminek eredményeképpen az adott alkatrész, berendezés vagy részegység a rá vonatkozó gyártói funkcionális és/vagy teljesítmény-paraméterekhez képest eltérően működik.

VI.4.1.2. A hibaelhárítási szolgáltatásait a Vállalkozó a Műszaki leírásban hivatkozott szolgáltatási szint követelményeknek (SLA) megfelelően köteles teljesíteni (az SLA mérésére, az ettől való esetleges elmaradás szankcionálására az Üzemeltetési időszaknak a TMO időszak első napjától kezdődően kerül sor). A hibaelhárításhoz szükséges személyzetet, eszközöket (szerszámokat stb.), a pótalkatrészeket a Vállalkozó biztosítja, a saját költségén, az alábbi VI.4.2. pont rendelkezései szerint.

VI.4.1.3. A Vállalkozó az IIR rendszer üzemeltetésén keresztül – távoli, folyamatos hozzáférés, működési felügyelet útján – az IIR rendszer egészének működését folyamatosan, 7x24-es felügyeleti rendben figyelemmel kíséri. A folyamatos üzemeltetés-felügyelet útján az IIR rendszerbe tartozó azon tárgyi eszközök, számítástechnikai hardver eszközök és szoftverek, amelyek működése folyamatosan monitorozható, ezek meghibásodásáról is a Vállalkozó késedelem nélkül értesül. Vállalkozó ennek megfelelően a szükséges javításokat köteles olyan módon megkezdeni megkezdeni és elvégezni, hogy a Műszaki leírásban rögzített SLA követelmények ne sérüljenek, függetlenül attól, hogy a monitoring rendszerből érkező riasztás tényleges hibát eredményezett, vagy csak proaktív beavatkozásra van szükség a tényleges hiba bekövetkezésének megelőzése érdekében (ugyanakkor a teljes egyértelműség érdekében a Vállalkozó szerződésszegését az SLA követelmények nem teljesítése jelenti, önmagában a hibajavítás megkezdésének elmulasztása csak abban az esetben szankcionálandó, amikor a vonatkozó SLA-követelmény a hibajavítás megkezdésének elmulasztásához kapcsolódó direkt szankciót rögzít).

VI.4.1.4. Az IIR rendszer részét képező, monitorozható tárgyi eszközök, számítástechnikai hardver eszközök és szoftverek működésében bekövetkezett hibákat a Vállalkozó a monitoring rendszerből generált automatikus hibajelzéseken keresztül észleli. Ebben az esetben a hibáról szóló vállalkozói tudomásszerzés időpontjának az az időpont tekintendő, amikor az automatikus hibajelzés generálására a jegykezelő rendszerben sor kerül.

A nem monitorozható rendszerelemek hibaészlelése az IIR rendszert használó megrendelői munkavállalókon, mint felhasználókon keresztül a Megrendelőnek bejelentett, és a Megrendelő által a Vállalkozónak továbbított hibabejelentésekkel történik. Az IIR rendszer üzemeltetésére irányadó szolgáltatási szint-követelmények számítása utóbbi esetben attól az időponttól történik, amikor a Megrendelőnek a hibabejelentésre feljogosított valamely (bármelyik) munkatársa által a Vállalkozónak megküldött hibabejelentés (az úgynevezett hibajegy) a Vállalkozóhoz megérkezett, ez számít a hibáról történő vállalkozói tudomásszerzés időpontjának.

VI.4.1.5. A Vállalkozó egy adott hiba – előző VI.4.1.4. pontban ismertetett valamelyik úton történt - észlelése után maga, a saját felelősségére dönti el azt, hogy az adott hiba távoli hozzáféréssel elhárítható-e, vagy a hiba olyan jellegű, hogy annak kijavítása mindenképpen helyszíni kiszállást igényel.

Az IIR rendszer meghibásodott elemének, részegységének hibajavítására vonatkozó szolgáltatási szint-követelmények teljesítésének számítása – minden egyes, bekövetkezett hiba vonatkozásában – az adott hibáról szóló vállalkozói tudomásszerzés időpontjától számítódik, függetlenül attól, hogy a hibát a Vállalkozó távoli hozzáféréssel elháríthatónak, vagy helyszíni kiszállást igénylőnek minősíti-e. A hiba kijavítására a Műszaki leírás (és – annak hatályba lépése után – a Szolgáltatási Szabályzat) vonatkozó szabályai irányadók.

A Szolgáltatási Szabályzat minden egyes hibafajta (lehetséges meghibásodás) kapcsán rögzíti azokat a kritériumokat is, amik szerint egy adott hibajegy lezártnak minősíthető.

VI.4.2. A hibajavításhoz szükséges alkatrészek beszerzése és felhasználása

VI.4.2.1. Az IIR rendszer meghibásodott tárgyi eszközei, számítástechnikai hardver eszközei javításához felhasználandó, a Műszaki Dokumentációban részletezett szolgáltatási szint követelmények (SLA) teljesítéséhez szükséges alkatrész készletet – mind mennyiségi, mind pedig az alkatrészek összetételének szempontjából – a Vállalkozó maga határozza meg, szerzi be és raktározza. A cserealkatrészek a Vállalkozó tulajdonában vannak, a Vállalkozó tulajdonát képező tárgyi eszközökből kisserelt (meghibásodott) alkatrészek a Vállalkozó tulajdonában maradnak, azonban ama tárgyi eszközökből kisserelt alkatrészek, amik a Megrendelő tulajdonában



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

állnak, a Megrendelő tulajdonába kerülnek a kiszerezéssel, automatikusan. A Vállalkozó az IIR rendszer bármely elemének, részegységének hibajavítására vonatkozó vagy bármely egyéb, az IIR rendszer üzemeltetése által érintett szolgáltatási szint követelmények (SLA) teljesítésétől történő elmaradása esetén nem hivatkozhat kimentésként arra, hogy az általa összeállított és raktározott alkatrész készlet a szolgáltatási szint követelmények teljesítéséhez nem volt megfelelő, a Vállalkozó által raktározott alkatrész készlettel a szolgáltatási szint követelmények (SLA) nem voltak betarthatók.

VI.4.2.2. Az Üzemeltetési Szerződés szerinti kötelezettségek teljesítéséhez szükséges induló alkatrész készlet beszerzését az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésétől számított 15 (tizenöt) napon belül a Vállalkozó a saját költségén megkezdi, egyben kötelezi magát, hogy a teljes alkatrész készletet legkésőbb a TMO időszak lezárásáig beszerzi, és az alkatrész készlet beszerzése fejében a Vállalkozó díjat nem igényelhet, költségek megtérítésére vonatkozó igényt alappal nem terjeszthet elő, és az Üzemeltetési díj módosítását sem kezdeményezheti. Az IIR rendszer tárgyi eszközei, számítástechnikai hardver eszközei hibaelhárításához szükséges induló alkatrész készlet is a Vállalkozó tulajdonában áll. Az alkatrész készletet a Vállalkozó tárolja, a saját költségén, a kárveszélyt az Üzemeltetési Szerződés teljes hatálya alatt a Vállalkozó viseli.

VI.4.2.3. Az előző VI.4.2.2. pont szerint beszerzett induló alkatrész készletet a Vállalkozó az IIR rendszer üzemeltetése keretében a meghibásodott tárgyi eszközök, és számítástechnikai hardver eszközök hibajavításához felhasználja. Az induló alkatrész készlet az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt a Vállalkozó birtokában van (tekintettel arra, hogy az előző pontnak megfelelően az a Vállalkozó tulajdona).

VI.4.2.4. A Vállalkozó kötelezettsége az Üzemeltetési Szerződés teljes hatálya alatt az, hogy a VI.4.2.2. pontban hivatkozott induló alkatrész készletet – annak Vállalkozó általi felhasználása függvényében, a tényleges felhasználáshoz igazodva – folyamatosan pótolja. A jelen VI.4.2.4. pont szerinti folyamatos alkatrész-pótlási kötelezettség teljesítésére az Üzemeltetési díj teljes egészében fedezetet nyújt, ennek megfelelően az alkatrész készlet pótlása fejében a Vállalkozó külön díjat nem igényelhet, költségek megtérítésére vonatkozó igényt alappal nem terjeszthet elő, és az Üzemeltetési díj módosítását sem kezdeményezheti.

A folyamatos pótlás eredményeképpen a Vállalkozónak mindig – vagyis az Üzemeltetési Szerződés hatálya egészében folyamatosan - olyan mennyiségű és összetételű alkatrész készlettel kell rendelkeznie az IIR rendszer üzemeltetéséhez, mint a VI.4.2.2. pontban hivatkozott induló alkatrész készlet (az alkatrész készlet mennyisége a Vállalkozó saját döntése alapján, és saját kockázatára csökkenthető, de ez nem ad felmentést az SLA követelmények betartása alól).

A Vállalkozó az induló alkatrész-készlet pótlására beszerzett új alkatrészek körében az eredeti alkatrésszel egyenértékű, helyettesítő termékeket is beszerezhet. Helyettesítő terméknek minősül egy olyan alkatrész (vagy a rendszer részét képező bármely egyéb tárgyi eszköz), amit az eredetileg az IIR rendszerbe beépített alkatrész (egyéb tárgyi eszköz) pótlása érdekében, az eredeti helyett azért kellett beszerezni, mert az eredeti alkatrész, egyéb tárgyi eszköz gyártása megszűnt, vagy az egyéb, a Vállalkozón kívül álló ok miatt nem beszerezhető, és annak beszerzésére ebből az okból a Vállalkozó már nem képes. A helyettesítő terméket a Vállalkozó maga, a saját felelősségére választja ki, az egyenértékűség alábbi szempontjainak figyelembe vételével:

- a helyettesítő terméknek illeszthetőnek kell lennie az IIR rendszerbe (az IIR rendszernek az adott alkatrész típusával összefüggő tárgyi eszközeibe), bármilyen illesztési feladat elvégzése a Vállalkozó felelőssége és költsége;
- a helyettesítő terméknek legalább ugyanolyan, vagy magasabb funkcionalitással és teljesítmény-paraméterekkel kell rendelkeznie, mint az eredeti alkatrésznek vagy tárgyi eszköznek;
- a helyettesítő terméknek legalább olyan működési biztonsággal és megbízhatósággal kell rendelkeznie, mint az eredeti alkatrésznek vagy tárgyi eszköznek;
- a helyettesítő termék az IIR rendszer más részeinek (alrendszerének, tárgyi eszközeinek és szoftvereinek) a működési biztonságát nem ronthatja nem érintheti hátrányosan

VI.4.3. Az IIR rendszer elemeinek előre tervezett karbantartása és eseti hibajavítása elvégzésére vonatkozó szabályok:

VI.4.3.1. Az IIR rendszer bármely elemének előre tervezett karbantartását (lásd a Műszaki Dokumentáció 2.4 pontja rendelkezéseit) a Megrendelővel kell előzetesen egyeztetni, és az előre tervezett karbantartások pontos időpontját a Vállalkozónak írásban jóvá kell hagyatnia a Megrendelővel. Az előre tervezett karbantartások (a Megrendelővel egyeztetetten és ütemezetten végrehajtott, a Megrendelő által előzetesen jóváhagyott) időtartama



a jelen Üzemeltetési Szerződés VII.2. pontja szerinti szolgáltatási szint-követelmények mérése során nem kerül figyelembe vételre, az szankcionált üzemidő-kiesésnek nem minősíthető. Az előre tervezett karbantartásokat annak figyelembe vételével kell ütemezni és végrehajtani, hogy az IIR rendszer feladatai ellátásában jelentős fennakadás ne következzen be, ez kiemelten fontos megrendelői érdek.

VI.4.3.2. Amennyiben egy adott rendszerelem előre tervezett karbantartására kerül sor, a karbantartás tényéről a Vállalkozó kötelezettsége tájékoztatni a Megrendelő Ügyfeleit - amennyiben a tájékoztatásra vonatkozó igény felmerül. Az előre tervezett karbantartás tényét a Vállalkozónak a Szolgáltatási Szabályzatban rögzítettek szerint kell tájékoztatást nyújtania a Megrendelő Ügyfelei, továbbá az IIR rendszer működésével érintett, a Megrendelővel hatályos közszolgáltatási szerződéssel rendelkező harmadik személy közlekedési szolgáltatók vagy közlekedésszervezők részére.

Amennyiben a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti bármely vállalkozói szolgáltatás teljesítése a Megrendelő Ügyfelének (továbbá az IIR rendszer működésével érintett, a Megrendelővel hatályos közszolgáltatási szerződéssel rendelkező harmadik személy közlekedési szolgáltatók vagy közlekedésszervezők) üzemi területére, vagy a Megrendelő saját üzemeltetésében álló területre esne, úgy sem a Megrendelő Ügyfele, sem a Megrendelő (és a továbbá az IIR rendszer működésével érintett, a Megrendelővel hatályos közszolgáltatási szerződéssel rendelkező harmadik személy közlekedési szolgáltatók vagy közlekedésszervezők) nem fog(nak) díjat felszámítani a Vállalkozó felé területhasználat címén; az ennek biztosításához szükséges tulajdonosi intézkedéseket a Megrendelő az Ügyfelei és a további hivatkozott harmadik személyek irányában is megteszi. Ugyanígy a Megrendelő arra is kötelezi magát, hogy amennyiben a Vállalkozónak a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti bármely szolgáltatása teljesítéséhez a Megrendelő, vagy a Megrendelővel közszolgáltatási szerződést kötött bármely közlekedési szolgáltató vagy közlekedésszervező alkalmazottjának a közreműködése lenne szükséges, úgy az ilyen személyek közreműködése kapcsán a Vállalkozó felé díj, vagy költségek felszámítására nem kerül sor.

VI.4.3.3. Amennyiben éjszakai munkavégzés keretében kerül sor a közterületen, vagy egyéb módon lakóépületek közelében elhelyezett rendszerelemek előre tervezett, vagy akár rendkívüli karbantartására, javítására, ebben az esetben a Vállalkozó a mindenkor hatályos zajvédelmi előírások teljes betartása mellett kell elvégezze a munkát, a telepítési hely környezetében lakók lehető legkisebb mértékben történő zavarásával.

VI.5. Az IIR rendszer részét képező szoftverek, és az IIR rendszer működése során keletkezett adatbázisra vonatkozó szerzői jogok szabályozása

A jelen VI.5. pontban rögzített szabályok az Üzemeltetési időszakban a Vállalkozó által végzett rendszer-üzemeltetési szolgáltatások teljesítése során keletkezett adatokra, a teljes adatbázisra vonatkozó szerzői jogi rendelkezéseket rögzítik. A jelen VI.5-ös pont tartalmazza továbbá az IIR rendszer részét képező szoftverekre vonatkozóan a Vállalkozó által a Megrendelő részére biztosított szoftver használati (licenc) jogra vonatkozó rendelkezéseket is.

Az adatbázisra vonatkozó szerzői jogi rendelkezések:

VI.5.1. Az IIR rendszer üzemeltetése során keletkezett valamennyi adat, információ a Megrendelő tulajdonát képezi. Az előzőekben hivatkozott, a Megrendelő tulajdonát képező adatokból, információkból felépített adatbázis vagy adatbázisok szerzői vagyoni jogai teljessége – az adatoknak az adatbázisban vagy adatbázisokban történő rögzítésével, bármilyen további, külön jogcselekmény nélkül – a Megrendelőt illeti meg, az adatokra, adatbázisra vonatkozó szerzői vagyoni jogok teljessége a Megrendelőre száll át, kizárólagos jelleggel. A vagyoni jogok megszerzésének ellenértékét az Üzemeltetési Szerződés VII. része alapján a Megrendelő által fizetett Üzemeltetési díj magában foglalja, arra fedezetet nyújt, ebből következően a vagyoni jogok átruházása fejében a Vállalkozó az Üzemeltetési díjon felül semmilyen további díj, költség vagy egyéb jogcímen kifizetés teljesítését nem igényelheti.

Az előző bekezdés szerinti kizárólagos vagyoni megszerzés alól egyetlen kivétel van, nevezetesen az IIR rendszernek az Üzemeltetési időszakban történt meghibásodásait (a bekövetkezett hibákat és a hibaelhárítási időket) rögzítő adatbázis, aminek vagyoni jogait a Felek közösen, 50-50%-ban szerzik meg, és aminek használatára a Felek bármelyike az Üzemeltetési időszak bármely okból történt lejártát, megszűnését követően, a másik Fél engedélye vagy hozzájárulása nélkül jogosultak.



A jelen VI.5.1. pontban rögzített rendelkezések kiterjednek arra a file-struktúrára és filenév-rendszerre is, amiben a Vállalkozó az adatokat rendszerezi, menti, amely struktúrában az adatbázis (vagy adatbázisok) felépül(nek).

A jelen pont szerinti megrendelői vagyoni jogszerzés kizárólag és teljes egészében az IIR rendszer üzemeltetése kapcsán keletkezett adatokra terjed ki. Amennyiben a Vállalkozó egy közös adatbázisban, vagy egy közös adatbázis-kezelő szoftver segítségével végzi több különböző szerződéses ügyfele (köztük a Megrendelő) adatainak kezelését, a vagyoni jogszerzés csak a Megrendelő IIR rendszerének üzemeltetésével összefüggő adatokra vonatkozik, a jelen Üzemeltetési Szerződésben szerződő félként nem szereplő harmadik személyek adataira nem.

VI.5.2. A Vállalkozó kijelenti és szavatol azért, hogy az IIR rendszer fejlesztésében és/vagy működtetésében (üzemeltetésében) érintett valamennyi munkavállalójával, alvállalkozójával, egyéb közreműködőjével olyan tartalmú megállapodást hoz létre, miszerint az érintett munkavállalók, alvállalkozók, egyéb közreműködők által végzett adatbázis-készítési, adatbázis-kezelési, egyéb IIR rendszer-üzemeltetési tevékenység során keletkezett adatok, információk és az ezekből felépített adatbázis, adatbázisok az Sztj. 30.§-a szerinti, munkaviszonyban vagy egyéb hasonló jogviszonyban létrehozott műnek minősülnek, amely jogviszonyok keretében az adatok, információk és az ezekből felépített adatbázis, adatbázisok vagyoni jogait – az előző VI.5.1. pont második bekezdésében rögzített kiterjesztéssel - a Vállalkozó szerzi meg. Ennek megfelelően a Vállalkozó jogosult az adatok, információk és az ebből felépített adatbázis, adatbázisok vagyoni jogai átruházására a Megrendelőre, az Üzemeltetési Szerződés jelen VI.5. pontjának megfelelően. A Vállalkozó továbbá kijelenti és szavatol azért, hogy a rendszer üzemeltetése során keletkezett adatokra, információkra, az ezekből felépített adatbázisra, adatbázisokra semmilyen harmadik személynek nincsen olyan joga, ami a Megrendelőnek a jelen VI.5. pont szerinti kizárólagos és teljes körű vagyoni jogszerzését korlátozza, kizárja, vagy akadályozza.

VI.5.3. Bármely harmadik személy által a Megrendelővel vagy a Vállalkozóval szemben beterjesztett bármely, az IIR rendszer üzemeltetése során keletkezett adatokra, információkra, az ezekből felépített adatbázisra, adatbázisokra vonatkozó szerzői jogi igény, vagy szerzői jog megsértése kapcsán előterjesztett kárigény bejelentése esetén a Vállalkozó a saját költségén jogvédelmet biztosít a Megrendelő számára, és teljes egészében átvállal minden költséget és kártérítést, aminek megfizetésére a jogvita eredményeképpen a Megrendelőt jogerősen kötelezik. A Vállalkozó viseli továbbá minden költségét annak, hogy az érintett harmadik személytől megszerezze a szükséges engedélyeket és hozzájárulásokat, amik azt biztosítják, hogy a Megrendelő az IIR rendszer üzemeltetése során keletkezett adatokra, információkra, az ezekből felépített adatbázisra, adatbázisokra vonatkozó vagyoni jogok teljességét kizárólagos jelleggel megszerezze, a jelen VI.5. pontban rögzítetteknek megfelelően.

Az adatbázis kezelő szoftvert az Üzemeltetési időszakban a Vállalkozó biztosítja, és a Vállalkozó kötelezettsége annak biztosítása, hogy az adatbázis-kezelő szoftverre vonatkozóan olyan felhasználási jogot szerezzen, ami lehetővé teszi az adatok, adatbázisok szerződésszerű használatát, felhasználását harmadik személyek jogainak sérelme nélkül, és a jelen VI.5. pont szerinti, az adatbázisokra vonatkozó Megrendelői jogszerzést harmadik személyek jogainak sérelme nélkül.

VI.5.4. Az IIR rendszer üzemeltetése során keletkezett adatokra, információkra, az ezekből felépített adatbázisra, adatbázisokra vonatkozóan a Megrendelő által a Vállalkozó részére az Üzemeltetési Szerződés hatályának időtartamára biztosított felhasználási engedély feltételrendszere:

A Megrendelő, mint az IIR rendszer üzemeltetése során keletkezett adatokra, információkra, az ezekből felépített adatbázisra, adatbázisokra, az adatbázisok felépítésére, file-szerkezetére, file-neveire vonatkozó vagyoni jogok (ide nem értve az IIR rendszer meghibásodásait rögzítő adatbázis vagyoni jogait, amelynek jogosultja mindkét Fél, a fentiek szerinti 50-50%-ban) teljességének az előző VI.5.1. pont szerinti kizárólagos jogosultja az Üzemeltetési Szerződés aláírásával, minden további jogcselekmény nélkül felhasználási engedélyt biztosít a Vállalkozó részére a jelen mondatban hivatkozott szellemi alkotások felhasználására. A Megrendelő az általa a jelen VI.5.4. pont keretében a Vállalkozó részére biztosított felhasználási engedély fejében külön díj megfizetését, vagy költségek megtérítését a Vállalkozótól nem igényli. A felhasználási engedély a Vállalkozó személyére szól, át nem ruházható és el nem idegeníthető. A Vállalkozó az IIR rendszer üzemeltetése során keletkezett adatokat, információkat, az ezekből felépített adatbázist, adatbázisokat, az adatbázisok file-szerkezetét, file-neveit kizárólag az Üzemeltetési Szerződésben rögzített üzemeltetési feladatok teljesítésére használhatja fel, más célra azokat nem használhatja, és nem hasznosíthatja, és az Üzemeltetési Szerződésben

kifejezetten lehetővé tett esetek kivételével harmadik személyek részére semmilyen formában nem teheti hozzáférhetővé. A Vállalkozó részére biztosított felhasználási engedély az Üzemeltetési Szerződés bármely okból történő lejártával (megszűnésével) automatikusan, külön jogcselekmény nélkül hatályát veszti.

VI.5.5. A felhasználási engedély hatályának megszűnésétől számított 8 (nyolc) munkanapon belül a Vállalkozó köteles arra, hogy a Megrendelő részére hiánytalanul átadja minden, az IIR rendszer üzemeltetése során keletkezett adatokat, információkat, az ezekből felépített adatbázist, adatbázisokat, beleértve az adatbázisok file-szerkezetét, file-neveit (ide nem értve az IIR rendszer meghibásodásait rögzítő adatbázist). A Vállalkozó ugyanezen határidőn belül köteles arra, hogy a saját rendszereiből minden ide vonatkozó adatot, információt, adatbázist, adatbázisokat véglegesen töröljön (eltávolítson) – ideértve különösen, de nem kizárólagosan a biztonsági mentéseket, archivált anyagokat és dokumentumokat archív adatokat. A törlési (megsemmisítési) kötelezettség azonos tartalommal érvényes az elektronikusan rögzített, valamint a papír alapon rögzített adatokra. A törlést megelőzően Vállalkozó köteles lementeni az elektronikus adatokat, adatbázisokat, biztonsági mentéseket, információkat és adatbázisokat egyaránt és Mindezeket átadni a Megrendelőnek. A Vállalkozó a felhasználási engedély megszűnésétől számított 8. (nyolcadik) munkanapon köteles a Megrendelőnek írásban nyilatkozni arról, hogy az adatoknak, információknak és adatbázisoknak a jelen VI.5.4. pont szerinti törlésére (megsemmisítésére) sor került.

Az előző bekezdés törlésre vonatkozó rendelkezései a rendszernek az Üzemeltetési időszakban történt meghibásodásait rögzítő adatbázisra, az ezzel kapcsolatos dokumentumokra nem vonatkoznak.

Az IIR rendszer részét képező szoftverekre vonatkozó felhasználási feltételek:

VI.5.6. Az IIR rendszer részét képező, a tárgyi eszközökre (informatikai hardver eszközökre) telepített szoftverek egy részére vonatkozóan (ezeket a jelen Üzemeltetési Szerződéshez csatolt M6. számú melléklet külön megjelöli) a vagyoni jogok kizárólagos jogosultja a Vállalkozó, azonban ezekre a szoftverekre vonatkozóan a Megrendelő – a jelen Üzemeltetési Szerződéstől független, külön jogviszony keretében – nem kizárólagos, a Megrendelő személyére szóló, át nem ruházható, időben korlátlan, a forráskód birtoklását, a szoftverek átdolgozását, módosítását és továbbfejlesztését is lehetővé tevő szoftver felhasználási joggal rendelkezik. Ezeket a szoftvereket is a Vállalkozó üzemelteti a jelen Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt, eme üzemeltetéshez a Vállalkozó részére – mivel Vállalkozó a vagyoni jogok kizárólagos jogosultja, aminek része a felhasználási jog is – a Megrendelő részéről külön felhasználási engedély biztosítása nem szükséges, a Vállalkozó a meglévő vagyoni jogai alapján rendelkezésére álló felhasználási jog segítségével végzi az üzemeltetési szolgáltatásait. Amennyiben az Üzemeltetési Szerződés keretében, az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt a Vállalkozó ezeket a szoftvereket továbbfejleszt, módosítja, a szoftverek módosításai, továbbfejlesztései vagyoni jogai is teljes egészében és kizárólagosan a Vállalkozót illetik meg, azonban a Megrendelő a szoftverek módosított, továbbfejlesztett verziója tekintetében is automatikusan megkapja a nem kizárólagos, a Megrendelő személyére szóló, át nem ruházható, időben korlátlan, a forráskód birtoklását, a szoftverek átdolgozását, módosítását és továbbfejlesztését is lehetővé tevő szoftver felhasználási jogot.

VI.5.7. A jelen Üzemeltetési Szerződés M6- os számú melléklete elkülönítetten felsorolja azokat a szoftvereket, amelyeket a jelen Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt a Vállalkozó üzemeltet, de amely szoftverek a Vállalkozón kívüli harmadik személyek szoftver termékei. Ezekre a szoftverekre vonatkozóan a Megrendelő a jelen Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésekor végfelhasználói felhasználási (szoftver licenc) joggal rendelkezik, az adott szoftver harmadik személy jogtulajdonosa által meghatározott feltételek szerint.

Az előző bekezdésben hivatkozott szoftverek vonatkozásában a Megrendelő az Üzemeltetési Szerződés aláírásával, minden további jogcselekmény nélkül a számára rendelkezésére álló szoftver felhasználási engedélyt a Vállalkozó részére átengedi (a szoftver felhasználási engedély átruházza a Vállalkozóra), az Üzemeltetési Szerződés időtartamára szólóan, az Üzemeltetési Szerződés teljesítése érdekében. A Vállalkozó részére biztosított felhasználási engedély az Üzemeltetési Szerződés bármely okból történő lejártával (megszűnésével) automatikusan, külön jogcselekmény nélkül visszaszáll a Megrendelőre. Ezekre a szoftverekre vonatkozóan az Üzemeltetési Szerződés időtartama alatt a jogtulajdonos részére fizetendő licenct díjakat, szoftver követési díjakat a Megrendelő maga viseli, és a Megrendelő viseli az újabb szoftver licencek beszerzési költségeit is (ha az Üzemeltetési Szerződés teljesítését további szoftver licencek beszerzése válik szükségessé).

VI.6. A Műszaki Dokumentációban szereplő opciók lehívására vonatkozó szabályok



VI.6.1. A Műszaki leírás, illetve az opciós díjtáblázat meghatároz az egyes rendszerlemek kapcsán opciós mennyiségeket is, amely opciós mennyiségek a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti TMO időszak kezdő napján nincsenek az üzemeltetésbe bevonva. Ezen opciós mennyiségek kapcsán a Megrendelő a jelen Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt bármikor jogosult arra, hogy az opciós mennyiségek bármely részét vagy egészét egyoldalú jognyilatkozattal az üzemeltetésbe bevonja - az ilyen módon történő változtatás nem minősül az Üzemeltetési Szerződés módosításának. A változtatások részletes eljárási szabályait az F2 függelék tartalmazza.

VI.6.2. A Megrendelő a Műszaki leírásban opcióként rögzített tételek tekintetében fenntartja magának a jogot opció lehívására, opciós tételek bevonására az üzemeltetésbe. Ezen opciók megrendelésére, vagyis az üzemeltetésbe történő bevonásába vonatkozó feltételeket a jelen VI.6. pont rögzíti.

VI.6.3. A jelen VI.6. pont rendelkezései szabályozzák az opciós mennyiségek telepítésére és üzembe helyezésére vonatkozó szolgáltatásokat is – amennyiben azok az opciós listán szerepelnek.

A jelen VI.6. pont rendelkezései azokat az eseteket szabályozzák, hogy amennyiben a jelen Üzemeltetési Szerződéstől független, külön jogviszonyok alapján az IIR rendszerbe integrált módon Megrendelő az IIR rendszer módosítását, bővítését kéri, a többlet eszközök telepítésére és üzembe helyezésére hogyan kerül sor, továbbá a többlet eszközök telepítését és üzembe helyezését követően hogyan, milyen feltételekkel kerüljön sor ezeknek a többlet eszközöknek az üzemeltetésére, a jelen Üzemeltetési Szerződés alapján.

A Megrendelő kizárólagos döntése az, hogy a Műszaki leírásban szereplő opciós tételek közül melyik fajtából és milyen mennyiségben kér többlet mennyiség üzemeltetést, vagyis hív le többlet - üzemeltetési opciót.

VI.6.4. A Műszaki Dokumentációban rögzített opciók megvalósítására vonatkozó díjat a Műszaki leíráshoz csatolt opciós díjtáblázat rögzíti. Ez az opciós díjtáblázat az opciós mennyiségeknek az Üzemeltetési Szerződés teljesítése keretében történő bevonása esetére vonatkozó, az adott opciós tétel egy (1) darabjára vonatkozó havi nettó üzemeltetési díjakat rögzíti (a többlet mennyiség biztosítása a Vállalkozó költségén történik, a többlet mennyiség is – a Műszaki Leírásban rögzített, adott opció tartalmi szabályozásától függően – vagy a Megrendelő, vagy a Vállalkozó tulajdonába kerül). Azt követően, hogy az opciós tételek beszerzésére és üzembe helyezésére szerződésszerűen sor került, az opciós mennyiségek az átvétel (az IIR rendszerbe történt integráció Megrendelő általi igazolása) napját követő naptári naptól kezdődően kerülnek bevonásra az üzemeltetésbe, az üzemeltetési opció lehívása esetén. Ebben az esetben az adott opciós tételekre vonatkozó, a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti üzemeltetési kötelezettségek az opciós megrendelés keretében az üzemeltetésbe bevont tételekre is automatikusan, az Üzemeltetési Szerződés módosítása nélkül kiterjednek. Amennyiben a Megrendelő az opciós jogával élve többlet rendszerelemeket von be az Üzemeltetési Szerződés teljesítésébe, arra az esetre vonatkozóan az Üzemeltetési díjat a Műszaki leíráshoz csatolt opciós díjtáblázatban rögzített egységárrakkal módosítani kell.

VI.6.5. Az opcionálisan lehívható többlet üzemeltetési tételek Megrendelő általi üzemeltetésbe történő bevonása nem minősül az Üzemeltetési Szerződés módosításának, tekintettel arra, hogy az opcionális (többlet) üzemeltetési szolgáltatás-rendelés lehetőségét az Ajánlattételi Dokumentáció, és az Üzemeltetési Szerződés egyaránt rögzíti. A Megrendelő eldöntheti, hogy mely opciós tételekből, a vonatkozó maximálisan lehívható opciós mennyiségen belül milyen mennyiséget, hány részletben von be az üzemeltetésbe, az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt bármikor. A Vállalkozó semmilyen kompenzációra, kárigény vagy költség, elmaradt haszon érvényesítésére nem jogosult abban az esetben, ha a Megrendelő nem hívja le a maximális mennyiségű üzemeltetési opciót, vagy egyáltalán nem hív le opciót valamely (vagy akár az összes) opcionális tételből.

VI.6.6. Az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépését követően, a TMO időszak kezdő napjától számítva a Megrendelő bármikor jogosult a jelen VI.6. pont szerinti opciós üzemeltetési megrendelések leadására; az opciós üzemeltetési tételek üzemeltetésbe történő bevonása a VI.9. pont szerinti változáskezelési eljárásnak megfelelően történik. Az opcionális tételek üzemeltetésére a jelen Üzemeltetési Szerződés vonatkozó rendelkezései (és a Műszaki leírás vonatkozó követelményei) értelemszerűen irányadóak.

VI.6.7. Az opcionális tételek között szerepelnek egyes tételek (külön jelölve), amelyek teljesítése érdekében a Vállalkozó beruházást hajt végre. E beruházás nem azonos a Műszaki Dokumentációban elvárt induló beruházással, amelyet a Vállalkozónak a TMO időszak alatt kell végrehajtania. Ezen opciós szolgáltatások teljesítéséhez szükséges beruházások Vállalkozó részéről történő megtérülésének igényét Megrendelő

Handwritten signature and initials in blue ink.

méltányolja, ezért az ilyen természetű opciós szolgáltatások elszámolása kapcsán az alábbiak szerint állapodnak meg a szerződő Felek.

A Felek az opciós tételek kapcsán szükséges beruházások megtérülési idejét egyöntetűen az adott opciós mennyiség üzembe állítását követő 36 (harminchat) hónapban határozzák meg. Vállalkozó kijelenti, hogy ezen megtérülési idő megfeleltethető a számviteli kötelezettségeinek teljesítésére hatályos belső szabályzatainak, ennél fogva nem áll elő Megrendelő olyan igényvel, amely a jelen pont szerinti megtérülési idő módosítására irányulna.

Amennyiben az adott opciós tétel Megrendelő részéről történő lehívására az Üzemeltetési Időszak azon szakaszában kerül sor, amely által a megtérülési idő túlnyúlna az Üzemeltetési Időszak időbeli hatályán, akkor Megrendelő saját döntése alapján az alábbi két eset valamelyikét alkalmazza:

A) A beruházással érintett opciós szolgáltatás elem biztosításának, és a kapcsolódó Vállalkozói kötelezettség teljesítésének kötelezettségét arra időszakra hatályban tartja, ami a fent említett megtérülési idő az opciós megrendelésben szereplő tétel átvételétől (üzemeltetésbe vételétől, így az opciós díjak fizetésének kezdő időpontjától) számított 36 (harminchat) hónapos időszak. Egyidejűleg Megrendelő a vonatkozó opciós díjakat az előző mondat szerinti időszakra megfizeti Vállalkozó felé.

B) Amennyiben az Üzemeltetési Időszak lejártát követően a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti szolgáltatások biztosítására Megrendelő harmadik féllel köt szerződést, Megrendelő kötelezi magát, hogy a harmadik féllel kötendő szerződésben előírja, hogy a Vállalkozó által nyújtott opciós szolgáltatásokat a harmadik fél köteles biztosítani a 36 hónapos megtérülési időszakból még fennmaradó időszakra, olyan módon, hogy az opciós szolgáltatásokat az Üzemeltetési Szerződés megszűnése, és az említett 36 (harminchat) hónapos időszak lejárta közé eső időre a Megrendelő által kiválasztott harmadik személy rendeli meg a Vállalkozótól, és adja azokat tovább a Megrendelőnek. Megrendelő ebben az esetben előírja továbbá a harmadik fél számára, hogy ezen szolgáltatásokért pontosan olyan mértékű díjat fizessen meg Vállalkozónak, mint amekkora díjat Megrendelő fizetett az érintett opciós szolgáltatásokért Vállalkozó számára az Üzemeltetési Időszak hatálya alatt. Amennyiben az Üzemeltetési Időszak lejártát követően Vállalkozó személye egybeesne a fentiek szerinti harmadik fél személyével, - úgy a jelen szabályozás változtatás nélkül alkalmazható.

C) Amennyiben az Üzemeltetési Időszak lejártát megelőzően a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti szolgáltatások biztosítására Megrendelő senkivel nem köt szerződést, Megrendelő kötelezi magát, hogy az Üzemeltetési Szerződés megszűnése, és az említett 36 (harminchat) hónapos időszak lejárta közé eső időre eső, a megrendelt és meg nem térült opciós tételekre vonatkozó Szolgáltatási Alapdíj-növekményt, egyösszegű kártérítésként megtéríti a Vállalkozónak, amely összeg megfizetése kompenzálja az opciós szolgáltatás teljesítéséhez szükséges beszerzés meg nem térüléséből eredő vállalkozói károkat.

VI.7. Az IIR rendszer bármely szoftver-elemének fejlesztésére, módosítására irányadó szabályok

VI.7.1. Abban az esetben, ha a Megrendelő az IIR rendszer bármely szoftver elemének módosítását, továbbfejlesztését igényli, akkor ezt a Változáskezelési eljárás keretében teheti meg. A szoftver fejlesztés szoftver forráskódja, valamint a fejlesztésre vonatkozó vagyoni jogok a Vállalkozó tulajdonát képezik, a Megrendelő a fejlesztett (módosított) szoftver vonatkozásában a VI.5.6-os pont szerinti jogokat szerzi meg. Ennek kapcsán a Felek azt is rögzítik, hogy a Szolgáltatási Szabályzatban a Vállalkozó köteles kitérni azon folyamatok szabályozására is, amelyek lehetővé teszik a fejlesztési feladatok projektszerű teljesítését, továbbá a teljesítéshez szükséges folyamatok követését. Ennek megfelelően a Felek részéről elfogadásra kerülő Szolgáltatási Szabályzatnak kötelező eleme egy, a fenti céloknak megfelelő Projektalapító Dokumentum minta.

VI.7.2. Amennyiben a Megrendelő az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt az IIR rendszer bármely szoftvereleme módosítását, továbbfejlesztését rendeli meg, a Vállalkozó a továbbfejlesztett szoftverek üzemeltetését a Vállalkozó a Felek által a szoftvermódosításnak az üzemeltetési költségekre gyakorolt hatása alapján megállapított külön díj (a Felek által elfogadott megfelelő Üzemeltetési díj-korrekció) fejében végzi. Vállalkozó a továbbfejlesztett alkalmazás, vagy szoftver elem üzemeltetésbe vételét nem tagadhatja meg. Az ilyen módon végzett díjkorrekció nem minősül az Üzemeltetési Szerződés módosításának, tekintettel arra, hogy a szoftverfejlesztési feladatok projektszerű teljesítésének lehetőségét, a fejlesztett (módosított) szoftverek után a Felek által a szoftvermódosításnak az üzemeltetési költségekre gyakorolt hatása alapján megállapított díjkorrekció lehetőségét (a Kbt. 141.§-ban rögzítettek keretei között) az Üzemeltetési Szerződés már eleve, a szerződéskötéskor tartalmazza és lehetővé teszi.



VI.8. Az IIR rendszerben, annak bármely részében bekövetkezett rongálódások és károsodások kezelésére vonatkozó szabályok, a kárveszély viselése az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt

VI.8.1. A jelen Üzemeltetési Szerződés alapján a Vállalkozó által üzemeltetett tárgyi eszközeivel kapcsolatos felelősség és a kárveszély az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt a Vállalkozót terheli, az Üzemeltetési Szerződésben rögzített keretek között. Ez a felelősség és a kárveszély kiterjed a központi rendszer egészére, és az annak részét képező valamennyi szoftverre, valamint a Vállalkozó által e szerződés alapján működtetett valamennyi rendszer-elemre (hardverekre) is.

VI.8.2. Az előző VI.8.1. pont szerinti felelősség és kárveszély a következőket jelenti: az IIR rendszert az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt a Vállalkozó üzemelteti, és a rendszerre vonatkozó kárveszélyt is a Vállalkozó viseli az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt, az Üzemeltetési Szerződésben rögzített keretek között.

VI.8.2.1. A Vállalkozó felel az ő érdekkörében felmerült okból bekövetkezett valamennyi káreseményért és a Megrendelő felé a Vállalkozó felel az általa üzemeltetett rendszerelemekben harmadik személyek (ügyfelek, utasok) által okozott olyan károkért, amelyek megtérítésére senkit nem lehet kötelezni.

VI.8.2.2. A „harmadik személyek” károkozása esetei közül kivétel Megrendelő járművezetői, vagy a Járműveket üzemeltető harmadik személy közlekedési szolgáltatók (ha egyes Járműveket a Megrendelővel közszolgáltatási szerződést kötött harmadik személy közösségi közlekedési szolgáltatók üzemeltetnek) járművezetői vagy egyéb alkalmazottai által a Járműben elhelyezett járműfedélzeti eszközökben szándékosan okozott károk. Az ilyen károkért a Megrendelő tartozik felelősséggel, és (a Megrendelővel közszolgáltatási szerződést kötött harmadik személy közösségi közlekedési szolgáltatók alkalmazottai által elkövetett károkozás esetén) az ilyen károk megtérítésére a Megrendelő a harmadik személy közösségi közlekedési szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződése alapján lép fel.

VI.8.2.3. A Vállalkozó felelőssége az IIR rendszerben bekövetkezett károk kapcsán – az Üzemeltetési időszak minden egyes naptári évre vonatkozóan – a következő összesített kárösszegben korlátozott:

- az úgynevezett „vandalizmusért”, tehát a rendszerben szándékosan okozott károkért évente összesen 15 millió (tizenöt millió) forint kárösszegben;
- az egyéb károkért évente összesen 50 millió (ötven millió) forint kárösszegben.

A fenti kárösszegeket esetlegesen meghaladó összegben keletkezett károk kockázatát a Megrendelő viseli.

A Vállalkozó a jelen VI.8.2. pontban rögzített kárkockázat csökkentése érdekében az alábbi kötelezettségek teljesítését vállalja.

A kárveszély jelen VI.8.2. pont szerinti, a Vállalkozó általi viselése alapján a Vállalkozó a saját költségén köteles az elveszett, megsemmisült vagy megrongálódott tárgyi eszközt, számítástechnikai hardver eszközt vagy szoftvert pótolni, illetőleg (károsodás esetén) kijavítani. A kijavítás, illetve az új tárgyi eszköz, számítástechnikai hardver eszköz vagy szoftver beszerzésének költségeire az Üzemeltetési díj fedezetet biztosít. A Vállalkozónak a rongálódás, illetve elvesztés, megsemmisülés bekövetkezésének időpontjától számított legkésőbb 15 (tizenöt) naptári napon belül el kell végeznie a kijavítást, illetőleg a kicserélést, függetlenül bármely egyéb körülménytől. Az előző mondat szerinti határidő azon károsodások kijavítására vonatkozik, amely károsodások kijavítása a Vállalkozó rendelkezésre álló tartalék alkatrész-készlet felhasználásával lehetséges. Amely károsodások nem javíthatók ki a Vállalkozó rendelkezésére álló tartalék alkatrész készletből, a károk kijavítására vonatkozó határidő az a szállítási idő, amit a károk kijavításához szükséges alkatrészek, egyéb tárgyi eszközök gyártói a Vállalkozóval szemben vállalnak.

VI.8.3. Amennyiben egy adott, az IIR rendszer részét képező tárgyi eszköz harmadik személyek jogsértő tevékenysége eredményeképpen megrongálódik, vagy megsemmisül, ilyen esetben a Vállalkozó, mint üzemeltető köteles büntető feljelentést is tenni, a mindenkor hatályos jogszabályok szerint. A büntető feljelentéshez az adott jogsértő eseménnyel összefüggő minden, a Vállalkozó rendelkezésére álló adatot is csatolni kell. Minden feljelentéséről, a rendőrségi eljárás lezárulásáról, annak eredményéről – a feljelentés, illetve az egyéb releváns dokumentumok másolatának megküldésével – a Megrendelőt is tájékoztatni kell.

VI.8.4. A Vállalkozó az üzemeltetéssel összefüggésben vagy az üzemeltetési tevékenysége során, a Vállalkozó



számára felróható okból harmadik félnek okozott károkért felelősséggel tartozik. A felelősség azonban nem terjed ki azokra a károkra, amit harmadik személyek azzal összefüggésben szenvednek el, hogy az IIR rendszer nem pontosan jelzi ki a járatindulásokat, vagy egyéb módon nem ad megfelelő tájékoztatást a Megrendelő utasai (Ügyfelei) részére a járatok indulásáról, vagy egyéb módon megtevesztő tájékoztatást ad; ezeket a károkat a Megrendelő viseli a Megrendelő Ügyfelei irányában, a Megrendelő mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei (Üzletszabályzata) keretei között. A Vállalkozó felelőssége nem terjed ki tovább azokra a károkra, amelyek az IIR rendszerbe harmadik fél (pl. az úgynevezett „hackerek”), vagy Megrendelő alkalmazottai által történt jogosulatlan, vagy nem rendeltetésszerű beavatkozás következtében álltak elő. Ezen események kapcsán felmerülő károkért Megrendelő vállal felelősséget.

VI.8.5. Vis maior

VI.8.5.1. Felek egyike sem felelős a jelen Üzemeltetési Szerződésben rögzített kötelezettségek nem teljesítéséért, ha a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás vis maior eredménye. Jelen VI.8.5-ös pont értelmezése szempontjából a vis maior olyan esetekre vonatkozik, amelyek Felek érdekkörén kívül elháríthatatlanul következnek be, nekik fel nem róhatóan, amelyre Felek nincsenek befolyással (természeti katasztrófa - robbanás tűz természeti csapás -, felkelés, zavargások, polgári engedetlenség, szabotázs, terrorcselekmény forradalom vagy háborús események stb.). A vis maiorra közvetlen összefüggésben kell lennie a Felek tevékenységével és a bekövetkezett szerződésszegéssel. Vis maiorra Vállalkozó csak akkor hivatkozhat, ha írásban értesíti Megrendelőt a vis maior tényéről, okáról és valószínű időtartamáról. Amennyiben Megrendelő egyéb irányú utasítást nem ad, Vállalkozónak tovább kell teljesítenie szerződéses kötelezettségeit, amennyiben ésszerűen az lehetséges, és meg kell keresnie minden ésszerű alternatív módot a teljesítésre, amelyet a vis maior esete nem gátol.

VI.8.5.2. Az Üzemeltetési Szerződés teljesítését akadályozó, el nem hárítható külső körülmény (vis maior) a véghatáridő, vagy bármely részhatáridő kötbérmentes módosítását vonhatja maga után, kivéve, ha bármilyen munkaszervezési (pl. több munkavállaló alkalmazása, munkaszervezés megváltoztatása, stb.) eljárással megoldható lett volna a határidő betartása. A határidő ezen indokkal történő módosulásához az ok, annak „vis maior” jellegének kétséget kizáró alátámasztása, az akadályoztatás fennállásának pontos időtartama (kezdő és vég dátum) naplóba való bejegyzése és a Megrendelő jóváhagyása szükséges. Ebben az esetben a véghatáridő a pontosan rögzített és elismert időszakkal automatikusan, a Felek minden további rendelkezése nélkül meghosszabbodik.

VI.9. Változtatások kezelése

Megrendelő a Vállalkozónak eljuttatott írásbeli változtatási javaslattal javasolhatja az Üzemeltetési Szerződés alapján teljesített, vagy teljesítendő (a Műszaki leírás, vagy az Üzemeltetési Szerződés bármely egyéb rendelkezése szerint igényelhető) szolgáltatás teljesítésére (a szolgáltatás feltételrendszerére, vagy mennyiségére) vonatkozó változás végrehajtását. A Megrendelő által javasolt változtatás valószínű kihatásáról a teljesítési határidőre, az ellenértékre vagy az Üzemeltetési Szerződés bármely egyéb rendelkezésére vonatkozó tájékoztatását a Vállalkozó a megrendelői változtatási javaslat kézhez vételétől számított legkésőbb 5 (öt) munkanapon belül, írásban megadja.

A Felek a változtatási javaslatról, illetőleg az Üzemeltetési Szerződésben bekövetkezett bármely változtatás feltételeiről kizárólag írásban, közös egyetértéssel állapodhatnak meg; ez a megállapodás nem minősül szerződésmódosításnak, ha az Üzemeltetési Szerződéshez csatolt M2, M3, M4 számú mellékek módosításával jár, ugyanakkor bármely változtatás csak írásbeli formában, mindkét szerződő fél V. részben kijelölt kapcsolattartója által aláírva érvényes.

A változáskezelési események kezelését a jelen Szerződés F2 függeléke tartalmazza, míg a részletes eljárási szabályait a Felek a Szolgáltatási Szabályzatban rögzítik.



VII. R É S Z

SZÁMLÁZÁS, FIZETÉS

Felek egybehangzóan rögzítik, és magukra nézve kötelező erejűnek fogadják el, hogy amennyiben Vállalkozó a jelen Üzemeltetési Szerződés teljesítéséhez alvállalkozót/alvállalkozókat vesz igénybe, úgy a Megrendelő a Kbt. 135. § (3). bekezdésében foglaltak szerint tartozik a Vállalkozói díjat megfizetni.

A Kbt. 135. § (3). bekezdésében foglaltak szerint Vállalkozó köteles az általa ténylegesen elvégzett munkákról, valamint alvállalkozója/alvállalkozói által elvégzett munkákról és az ezek alapján a Vállalkozót, és alvállalkozóját/alvállalkozóit külön-külön megillető összegről a teljesítés elismerésének időpontjáig nyilatkozni Megrendelő felé (Kbt. 135. § (3). bekezdés a)-b) pont szerinti nyilatkozat).

Ezt követően a Kbt. 135. § (3). bekezdés c)-d) pontjára figyelemmel Megrendelő felhívja a Vállalkozót, valamint a Vállalkozónak a teljesítésbe igénybe vett alvállalkozóját/alvállalkozóit, hogy a teljesítés elismerését követően állítsák ki számláikat, egyidejűleg felhívja őket, hogy amennyiben nem szerepelnek az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.) 36/A. §-a szerinti köztartozásmentes adózási adatbázisban, nyújtsák be a tényleges kifizetés időpontjától számított harminc napnál nem régebbi együttes adóigazolást. Megrendelő a vállalkozói, és alvállalkozói teljesítés ellenértékét a számla kézhezvételét követő harminc napon belül közvetlenül utalja át Vállalkozónak és minden egyes alvállalkozónak.

A jelen pontban foglalt kifizetési szabály abban az esetben irányadó, ha Vállalkozó az Üzemeltetési Szerződés teljesítéséhez alvállalkozót vesz igénybe. A Kbt.135. § (3). bekezdésén alapuló kifizetési szabály az Üzemeltetési Szerződés teljesítése során minden egyes számla kifizetésére vonatkozik.

VII.1.1. Az Üzemeltetési díj összege és tartalma

A Vállalkozót szerződésszerű teljesítés ellenértékeként az Üzemeltetési Szerződés hatályának minden egyes naptári hónapjában vállalkozási díj (elnevezése: az Üzemeltetési díj) illeti meg, amelynek egy (1) naptári hónapra vonatkozó összege, a Vállalkozó Ajánlata alapján:

Havi nettó Üzemeltetési díj: 79.980.000,-HUF azaz hetvenkilencmillió-kilencszáznyolcvanezer forint (fizetendő a CMO időszak kezdő napjától, az Üzemeltetési időszak egészében).

Törthónap esetén időarányosan számított összegű havi nettó Üzemeltetési díj jár.

A havi nettó Üzemeltetési díj fizetésére naptári hónaponként, az Üzemeltetési időszak minden egyes naptári hónapjában, egy összegben, utólag kerül sor, figyelembe véve az alábbi VII.2. pont rendelkezéseit. A havonta fizetendő Üzemeltetési díjat a kifizetésekor hatályos mindenkor ÁFA szabályozásnak megfelelő mértékű általános forgalmi adó terheli.

VII.1.1.1. A VII.1.1. pontban hivatkozott havi nettó Üzemeltetési díj az Üzemeltetési Szerződés hatályának minden évében (első ízben az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépését követő egy (1) év eltelté után) automatikusan indexálódik, az indexálás időpontjától visszafelé számított egy (1) éves időszakra vonatkozóan a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett fogyasztói árindex-változás (infláció) mértékével. Az ilyen módon történő indexálás (a havi nettó Üzemeltetési díj jelen bekezdés szerinti módosítása) nem minősül az Üzemeltetési Szerződés módosításának, a módosított havi nettó Üzemeltetési díj összegét a Felek – a KSH által közzétett hivatalos inflációs jelentés alapján – közös jegyzőkönyvbe foglalják. Felek rögzítik, hogy az Üzemeltetési díj indexálása a mindenkor hatályos üzemeltetési díjra vonatkozik, azaz a változáskezelési eljárások következtében előállt díjakra is alkalmazandó a jelen pont szerinti szabályozás. Példával illusztrálva: ha egy adott hónapban az opciós díjtáblázat alapján olyan opciós megrendelés következik be, amely a havidíjat módosítja, akkor a jelen pont szerinti indexálást az opciós rendelés által meghatározott díjváltozással együtt kell figyelembe venni.

VII.1.1.2. A VII.1.1. pont szerinti havi nettó Üzemeltetési díj fedezetet nyújt a Vállalkozó által a jelen Üzemeltetési Szerződés alapján nyújtott valamennyi üzemeltetési szolgáltatás teljesítésének ellenértékére. Ennek megfelelően a havi nettó Üzemeltetési díj fedezetet nyújt különösen, de nem kizárólagosan az alábbiakra:

- az IIR rendszer közterületen vagy a Megrendelőn kívüli harmadik személy tulajdonában álló területen telepített rendszerelemei által elfoglalt alapterület után a telepítési helyen az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt fizetendő közterület-használati vagy egyéb használati díjak kifizetésével kapcsolatos költségekre;
- a jelen Üzemeltetési Szerződés alapján a Vállalkozó által harmadik személyek részére teljesítendő



Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

minden díjfizetés után esedékes és felszámított tranzakciós adóra, illetékekre, és banki szolgáltatási díjakra;

- a Vállalkozó által a teljesítéséhez igénybe vett alvállalkozó, egyéb közreműködő díjára, akikkel a Vállalkozó a jelen Üzemeltetési Szerződés teljesítése érdekében létesít jogviszonyt;
- a Vállalkozó által munkaviszony, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott üzemeltető személyzet foglalkoztatásával kapcsolatos valamennyi költség és járulék kifizetésére;
- a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi, a jelen Üzemeltetési Szerződés rendelkezései értelmében a Vállalkozó által viselendő költség és ellenérték, adó, járulék, engedélyezési eljárás illetékére, továbbá bármilyen jogátadás Vállalkozót terhelő megfizetésének ellenértékére.

Ennek megfelelően a Vállalkozó a mindenkor hatályos Üzemeltetési díjon felül a jelen Üzemeltetési Szerződés teljesítése fejében sem további díjak, sem költségek megtérítését nem igényelheti. Ezen rendelkezés alól értelem szerint kivételt képez, ha adott elszámolási időszakban Megrendelő olyan opciós tevékenységet rendelt meg, amelynek egyszeri díja van, és amelynek egyszeri elszámolási díja az adott időszakban jelentkezik.

A Műszaki leírásban rögzített opciós díjtáblázat szerinti opciós tételek üzemeltetésbe történő bevonása után az opciós tételekre vonatkozó üzemeltetési díjat az adott opciós megrendelés teljesítését követő időponttól kezdődően, attól az időponttól számlázhatja ki a Vállalkozó, amikor az adott opciós tételnek az üzemeltetésbe történő bevonására sor került (az Üzemeltetési időszak hátralevő időszakára nézve folyamatosan teljesítendő opciós üzemeltetési szolgáltatások esetén). Az opciós szolgáltatások közül az egyedi, egyszeri üzemeltetési szolgáltatásokat az azt követő naptári hónapban számlázhatja a Vállalkozó, amely naptári hónapban az adott egyszeri opciós üzemeltetési szolgáltatás teljesítését a Megrendelő igazolta. Az opciós üzemeltetési szolgáltatások fizetésére az alábbi VII. 2. és VII.3. pontokban rögzített szabályok értelemszerűen irányadóak.

VII.1.1.3 Az üzemeltetési alapidj kezelése

Vállalkozó, mint a jelen Szerződésben hivatkozott közbeszerzési eljárás nyertes Ajánlattevője az Ajánlati Dokumentációban előírtak szerint ajánlatában rögzítette, hogy az egyösszegű havi üzemeltetési díjon belül mekkora összeget képez az ún. Alapidj.

Az Alapidjra vonatkozóan a szerződő Felek a jelen pontban rögzítik, hogy amennyiben az opciós táblázat szerinti mennyiségek következtében az Üzemeltetési díj csökkenne (amely csökkentés igénylésére Megrendelőnek egyoldalúan joga van azáltal, hogy egyes szolgáltatás átadási pontokat kivonhat az üzemeltetési terjedelem alól), az Üzemeltetési díj ezen Alapidj alá nem csökkenhet (még akkor sem, ha a Megrendelő által kezdeményezett csökkentése eredményeképpen a teljesítendő szolgáltatások díjtáblázat szerinti összesített díja az Alapidjnál alacsonyabb lenne).

A Felek a teljes egyértelműség kedvéért azt is rögzítik, hogy az opciós díjtáblázat lehetőséget biztosít az Alapidj korrekciójára is – amennyiben többlet műszaki tartalom kerül bevonásra az üzemeltetésbe, úgy az opciós díjtáblázat szerinti algoritmusnak megfelelően az Alapidj is korrekcióra kerül – ezért a jelen pontban szereplő, az Alapidj csökkentésének tilalmára vonatkozó rendelkezések az Alapidj mindenkor hatályos összegre vonatkoznak (ami tehát a Szerződés időtartama alatt változhat).

Felek e rendelkezést annak a körülménynek a figyelembe vételével határozták meg, hogy a Vállalkozó az átvételi időszakot követően a teljes szolgáltatási infrastruktúrát saját beruházásként köteles felépíteni. Ennek megfelelően Megrendelő részéről nincs szükség induló beruházások végrehajtására. Az Alapidj a Felek számára azt a díjmennyiséget fejezi ki, amely a szolgáltatások biztosításához szükséges alap általános költségek mellett az induló beruházások megtérülését fedezi, az Üzemeltetési Szerződésben a Felek által meghatározott Üzemeltetési időszakban (annak lehetséges meghosszabbításait figyelmen kívül hagyva).

Megrendelő emellett kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen Szerződés hatálya alatt abban az esetben von ki szolgáltatási terjedelmet az üzemeltetés hatálya alól, amennyiben annak tényleges felhasználására nincs szüksége.

Megrendelő nem jogosult a szolgáltatási terjedelem csökkentésére azzal a céllal, hogy az érintett szolgáltatási terjedelmet saját üzemeltetésébe vegye, vagy harmadik féllel megkötött szerződés alapján üzemeltesse. Amennyiben ezen rendelkezést Megrendelő megsérti, Vállalkozó jogosult a felmerülő kárának érvényesítésére Megrendelővel szemben.

Az Alapidj az opciós lista szerinti események meghatározott részének Megrendelő részéről történő lehívásának esetében változhat, a Felek közös megegyezésével. Az ilyen eseteket változáskezelési eljárásban kell kezelni.

VII.2. A Vállalkozó által nyújtott üzemeltetési szolgáltatások szolgáltatási szintjének (SLA), ennek megfelelően az adott hónapra fizetendő havi nettó Üzemeltetési díj összegének megállapítása



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

VII.2.1. A Műszaki Dokumentáció rögzíti a Vállalkozóra irányadó teljesítmény-elszámolás szabályait, és az elvárt szolgáltatási színhez képest fogyatékos szolgáltatás esetében az alkalmazandó levonás mértéke megállapításának részletes szabályait. E teljesítmény-elszámolás eredménye rögzíti azt az összesített mutatószámot, ami az Üzemeltetési Szerződés hatályának minden egyes naptári hónapjában (a CMO időszak kivételével, mert a CMO időszakban az SLA-k mérésére nem kerül sor) az adott naptári hónapban a Vállalkozó által teljesített szolgáltatások szolgáltatási szintjét jelenti.

A Műszaki leírásban felsorolt valamennyi üzemeltetési kötelezettséghez, szolgáltatáshoz kapcsolódóan teljesítménymutatók kerülnek meghatározásra. E teljesítménymutatók alapján – amennyiben az adott szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Megrendelő által elvárt, a Műszaki leírásban rögzített szolgáltatási szintet a Vállalkozó nem teljesíti – az elmaradás alapján a Műszaki leírásban meghatározottak szerint levonások alkalmazandók az vizsgált időszakra esedékes havi nettó Üzemeltetési díjból.

VII.2.2. A Megrendelő feladata, egyben jogosultsága az, hogy a Műszaki Dokumentáció vonatkozó rendelkezései értelmében az Üzemeltetési Szerződés hatályának minden egyes naptári hónapjában, utólag megállapítsa az adott naptári hónapra eső szolgáltatási szintet – valamennyi, a Műszaki leírásban rögzített üzemeltetési szolgáltatás vonatkozásában – és bármely adott szolgáltatás kapcsán elvárt szolgáltatási szinttől való elmaradás esetén meghatározza az adott szolgáltatás kapcsán alkalmazandó levonások mértékét a havi nettó Üzemeltetési díjból.

A Vállalkozó a Műszaki Dokumentáció rendelkezéseinek megfelelően kialakított, a Megrendelő által írásban jóváhagyott teljesítménymutató-riportnak megfelelő tartalmi és formai követelmények szerint, írásban nyújtja be az Üzemeltetési Szerződés hatályának minden egyes hónapjára vonatkozó teljesítmény-elszámolását, utólag, az Üzemeltetési Szerződés hatálya tárgyban naptári hónapja utolsó napját követően legkésőbb 8 (nyolc) naptári nap elteltével. A Megrendelőnek az ilyen módon kézhez vett teljesítmény-elszámolás kézhezvételét követően 5 (öt) munkanapja van arra, hogy a benyújtott teljesítmény-elszámolásra érdemben reagáljon, arra észrevételeket tegyen. Amennyiben a Megrendelő az említett határidőn belül ellenvetést, észrevételt tesz (írásban) a benyújtott teljesítmény-elszámolásra, úgy a Felek képviselői haladéktalan egyeztetést kezdenek a vitás kérdés megoldása érdekében. Egy adott vitatott tételt a Felek maximum 30 napon keresztül egyeztetetik, ezt követően az F1 függelék szerinti eszkalációs folyamat alkalmazandó.

Amennyiben a Felek a vitatott kérdést a teljesítmény elszámolás benyújtását követő tizenöt naptári napon belül nem tudják rendezni, akkor a Vállalkozó jogosult a Megrendelő részéről nem vitatott teljesítmény elszámolás alapján számla benyújtására, tekintettel arra, hogy ebben az esetben Megrendelő köteles a nem vitatott tételekre vonatkozó teljesítés igazolási bizonylatot annak Vállalkozó részéről történő benyújtásáról számítottan 3 (három) naptári napon belül aláírni. A teljesítmény-elszámolás részletes szabályait a Szolgáltatási Szabályzat rögzíti. Amennyiben a Megrendelő a fentiekben rögzített határidőn belül nem tesz észrevételt a havi teljesítmény elszámolási riporttal kapcsolatban, akkor a riport Megrendelő részéről elfogadottnak tekintendő, ez esetben a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás a Vállalkozó nyilatkozata pótolja, ami szerint az Üzemeltetési Szerződés jelen rendelkezésére hivatkozással kell elfogadottnak tekinteni a teljesítmény-elszámolást.

A Vállalkozó csak a Megrendelő által jóváhagyott, a Megrendelő képviselője által aláírt (az előző bekezdés szerinti eset bekövetkezése esetén a Vállalkozó egyoldalú nyilatkozatával kiegészített) teljesítmény-elszámolás alapján jogosult az Üzemeltetési Szerződés hatályának adott naptári hónapjára vonatkozó Üzemeltetési díjról számla benyújtására. A Megrendelő által aláírt teljesítmény-elszámolás képezi a teljesítésigazolást, a teljesítmény-elszámolás másolata a számla kötelező mellékletét képezi.

Felek az Üzemeltetési díjra vonatkozóan az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (továbbiakban: Áfa törvény) 58.§ szerint utólagos havi elszámolásban állapodnak meg.

VII.2.3. Egy adott naptári hónapban az összesített teljesítménymutatók alapján az előírt teljesítménymutatóktól történő esetleges elmaradást a Műszaki leírásban rögzítettek szerint kell megállapítani, és az adott naptári hónapban a jelen Üzemeltetési Szerződés előző VII.1.1. pontjában rögzítettek szerinti nettó Üzemeltetési díjat a Műszaki leírásban rögzítettek szerint kell csökkenteni.

A számlát a VII.3. pont követelményei szerint kell kiállítani. Ertérő számlázás esetén a számla automatikusan visszaküldésre kerül a fizetési határidő meghosszabbítása mellett.



VII.2.4. Árfolyamkockázat kezelése

A jelen pontban szereplő árfolyamkockázati szabályok az opciós árlistában devizaérintettségi jelölést kapott tételek opciós rendelése esetében irányadók.

Tekintettel a jelen Üzemeltetési Szerződés időbeni hatályára, valamint arra a tényre, hogy a megvalósítandó telepítések és üzembe helyezések, továbbá azok üzemeltetésének költsége a nemzetközi devizaárfolyamoknak kitett költség komponenseket tartalmaz, ennek kezelésére a Felek a jelen Üzemeltetési Szerződés opciós listája kapcsán egy árfolyamsávot határoznak meg. Felek az árfolyamváltozások tekintetében emellett az együttes kockázatviselésüket úgy fejezik ki, hogy az opciós listában együttes akarattal meghatározták az adott egységárak deviza árfolyam kitettség százalékos értékét. Felek a deviza árfolyam kitettséget a HUF/EUR viszonylatban fejezik ki, referencia értéként a MNB által közzétett mindenkor hatályos devizaközép árfolyamot határozzák meg.

Felek a fentiek alapján a következő paramétereket alkalmazzák:

Árfolyamsáv alsó értéke: 295 (Kettőszázkilencvenöt) HUF/EUR

Árfolyamsáv felső értéke: 315 (háromszáztizenöt) HUF/EUR

Az IIR üzemeltetési díjnak a jelen pontban rögzített díj devizakockázati %-os értéke: 7% (hét százalék).

Az opciós tételek devizakockázati értékeit az opciós díjtáblázat tartalmazza, opciós tételenként külön-külön.

A Felek abban is megállapodnak, hogy az inflációs díjkorrekcióra vonatkozó, az előző VII.1.1.1-es pont szerinti rendelkezések az opciós díjtáblázatban rögzített díjakra is alkalmazandóak.

VII.2.5. Árfolyam korrekció alkalmazása

Árfolyam korrekció alkalmazására abban az esetben kerül sor a Felek között, ha a fent említett referencia árfolyam a Felek részéről közösen meghatározott sávon kívül esik az adott díjre vonatkoztatott, alább definiált időpontban. Amennyiben az árfolyam korrekció alkalmazásának feltételei beálltak, akkor a Felek tárgyidőszakra, illetve teljesítésre vonatkozó elszámolása során az adott díjtételre előre meghatározott devizakockázati %-os érték erejéig újra kell számolni a díjat.

TVM üzemeltetési díj árfolyam korrekció meghatározásának időpontja:

Azon tárgyhónapot követő első hónap díja, amely tárgyhónapban, illetve a tárgyhónapot megelőző hónapban mért referencia árfolyamok átlaga meghaladta a Felek által meghatározott árfolyamsáv valamely határértékét.

Opciós árfolyam korrekció meghatározásának időpontja:

Azon napot megelőző 5. (ötödik) nap, amely napon az adott opciós tétel leszállítására, illetve elvégzésére vonatkozó Egyedi szerződés a Felek között érvényesen létrejött.

VII.3. Fizetési feltételek

VII.3.1. A VII.2.3. pont szerint benyújtott havi Üzemeltetési díj számlák kifizetésének feltételei:

A Megrendelő fizetési kötelezettsége bármely, a jelen Üzemeltetési Szerződés alapján benyújtott Üzemeltetési díj-számla alapján akkor áll be, ha a számlát a Vállalkozó az előző VII.2.3. pont rendelkezéseinek megfelelően állította ki, ahhoz csatolta a számla tárgyhónapjára vonatkozó, a Megrendelő által elfogadott és aláírt (vagy a VII. 2.2-es pontban szabályozott esetben a Vállalkozó egyoldalú nyilatkozatával kiegészített) teljesítésigazolást, és a számlát az alábbi VII.3.3. pont rendelkezéseinek megfelelő tartalommal állította ki. Amennyiben a jelen pontban hivatkozott feltételek valamelyike nem teljesül, a Megrendelő fizetési kötelezettsége nem áll be, és a



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and some smaller initials.

Megrendelő jogosult a számlát a Vállalkozó számra visszaküldeni.

A számla fizetési határideje – a Vállalkozó Ajánlatának megfelelően – 30 (azaz betűvel kiírva: harminc) naptári nap, ami attól a naptól indul, amikor a Megrendelő a számlát a jelen pont rendelkezéseinek megfelelően kézhez vette.

A fizetés pénzneme az a pénznem, amelyben a jelen Üzemeltetési Szerződés az Üzemeltetési díjat meghatározza (HUF). Az Üzemeltetési díjról kiállított bármely számla késedelmes teljesítése esetén a Megrendelő a Ptk. szerinti késedelmi kamat megfizetésére köteles a Vállalkozó részére. Egyben késedelmes fizetés esetén a behajtási cselekmények kárátalányaként a Felek – minden egyes, késedelmes számla kapcsán – 40 (negyven) EURO-nak a késedelem kezdő napján érvényes MNB EUR/HUF deviza középárfolyam alkalmazásával átszámított forint összegének megfelelő összeget állapítanak meg, a Vállalkozó javára, aminek megfizetésére a Megrendelő köteles.

A Vállalkozó köteles a 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről 36/A. §-ban foglaltakat maradéktalanul betartani és kifizetési során érvényesíteni. Valamennyi, a Vállalkozó bankjánál felmerülő bankköltség a Vállalkozót terheli.

VII.3.2. A Vállalkozó által kiállított valamennyi számla kötelező tartalmi elemei és mellékletei:

Valamennyi kiállított számla kötelező mellékletét képezi a VII.2.2. pont szerint kiállított, a Megrendelő által elfogadott és aláírt, vagy a VII. 2.2-es pontban szabályozot esteben a Vállalkozó egyoldalú nyilatkozatával kiegészített (a számla tárgy hónapjához tartozó, arra vonatkozó) teljesítésigazolás.

A Vállalkozó által benyújtott számlák kötelező tartalmi elemei a következők:

- a tevékenység leírása, és annak TEÁOR száma
- annak a tárgyhónapnak a megjelölése, amely hónapra a Vállalkozó teljesítése (kiállított számlája) vonatkozik
- a szerződés szerinti fizetési határidő, a számla Megrendelő általi átvételétől számítva
- a jelen Üzemeltetési Szerződés azonosító száma
- bankszámlaszám, bank neve
- adószám
- „számla” kifejezés.



VIII. R É S Z

AZ ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS BÁRMELY OKBÓL TÖRTÉNŐ MEGSZŰNÉSE ESETÉN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS

Az Üzemeltetési Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Felek a jelen VIII. rész szerinti eljárásrendben kötelesek együttműködni.

VIII.1. A jelen VIII. rész szerinti eljárásrend az Üzemeltetési időszak lejártá esetén egységesen alkalmazandó, azonos feltételekkel, függetlenül attól, hogy az Üzemeltetési időszak milyen időpontban és milyen okból jár le, vagy szűnik meg. Ennek megfelelően a Felek a jelen VIII. részben foglaltak szerint működnek együtt a következő esetekben:

- ha az Üzemeltetési Szerződés a IV. pontban foglalt eredeti, 36 (harminchat) hónapos időszak végén jár le, úgy, hogy annak meghosszabbítására nem került sor;
- ha az Üzemeltetési időszak (és ezáltal az Üzemeltetési Szerződés hatálya) meghosszabbítására sor került, és a meghosszabbított Üzemeltetési időszak lejárt;
- ha az Üzemeltetési Szerződés idő előtt szűnik meg.

VIII.2. Az IIR rendszer által kezelt teljes adatmennyiség átadása a Megrendelő részére:

VIII.2.1. A központi rendszer által kezelt adatmennyiség vagyoni jogai (a rendszer meghibásodásait rögzítő adatbázis kivételével, aminek vagyoni jogai a Fentiek értelmében a Felek közös tulajdonát képezi) az Üzemeltetési Szerződés VI.5. pontja szerint az Üzemeltetési Szerződés hatálya alatt, és annak bármely okból történő megszűnése (vagy lejártá) esetében is a Megrendelőt illeti meg.

Az IIR rendszert alkotó hardver eszközök tekintetében a Megrendelő telephelyein a Vállalkozó által telepített eszközöket Megrendelő az Üzemeltetési Időszak lejártát követő 30 napon belül visszaadja a Vállalkozó birtokába. Vállalkozó az eszközöket e fenti határidőn belül elszállítja, továbbá a Megrendelő hozzáférést megszünteti. Az átadás-átvételi időszakában a Megrendelő üzembiztonságának és a közszolgáltatás folyamatos ellátásának biztosítása érdekében a Vállalkozó kifejezetten együttműködik a Megrendelővel (ez a kötelezettség azonban nem értelmezhető úgy, hogy az Üzemeltetési időszak lejártá után is szolgáltatást kellene nyújtania). E Vállalkozói feladat költségeire az Üzemeltetési díj fedezetet nyújt, e közreműködésért Vállalkozó többlet díjat nem számíthat fel.

VIII.2.2. Az Üzemeltetési Szerződés bármely okból történő lejártát (megszűnését) követően a Vállalkozó az IIR rendszernek azon rendszerelemei tekintetében, amik a Vállalkozó tulajdonában vannak, szabad hasznosítási joggal rendelkezik, akár részben, akár egészben.

VIII.3. A rendszert képező, a Megrendelő tulajdonában és a Vállalkozó birtokában levő tárgyi eszközök, számítástechnikai hardver eszközök birtokba adására vonatkozó követelmények:

Az Üzemeltetési Szerződés bármely időpontban, bármely okból történő megszűnése időpontjában a rendszer részét képező, vagy a rendszer üzemeltetéséhez felhasznált, a Megrendelő tulajdonában álló, és a Vállalkozó birtokában levő tárgyi eszközöket, számítástechnikai hardver eszközöket a Vállalkozó köteles legkésőbb az Üzemeltetési Szerződés hatálya megszűnésének időpontjára hiánytalanul a Megrendelő birtokába adni. A birtokba adás a Megrendelő által meghatározott megrendelői üzemeltetési telephelyen történik, a tárgyi eszközöknek e megrendelői telephelyre történő szállításának a költségeit a Vállalkozó viseli, a kárveszély átszállásának az időpontja az, amikor a Megrendelő telephelyén a tárgyi eszközök Megrendelő általi átvétele megtörténik.

A jelen VIII.3. pontban hivatkozott tárgyi eszközöket, számítástechnikai hardver eszközöket a Vállalkozó köteles a Megrendelő birtokába adni, a Megrendelő által írásban meghatározott budapesti teljesítési helyen (a Megrendelő a teljesítési helyet legkésőbb az Üzemeltetési időszak lejártát megelőző 15. – tizenötödik – naptári napig közli a Vállalkozóval). A tárgyi eszközök, számítástechnikai hardver eszközök birtokba adására az Üzemeltetési Szerződés hatálya utolsó napján kerül sor.

IX. R É S Z



A TELJESÍTÉS LEHETETLENNÉ VÁLÁSA, LEHETETLENÜLÉST OKOZÓ VIS MAIOR

A jelen IX. rész az üzemeltetési szolgáltatások teljesítésének lehetetlenné válását – és annak jogkövetkezményeit – tárgyalja olyan körülmények következtében, amelyekért egyik szerződő Fél sem tehető felelőssé.

IX.1. A lehetetlenülés esetei általánosságban

IX.1.1. Lehetetlenülési oknak minősül minden olyan külső körülmény, amelynek bekövetkezéséért illetve fennállásáért a Felek egyike sem felelős, és amely a jelen Üzemeltetési Szerződéssel szabályozott együttműködés szerződészerű teljesítését teljes mértékben vagy nagymértékben (az Üzemeltetési Szerződésben rögzített szolgáltatások lényeges, alapvető és jelentős körére kiterjedően), tartósan (legalább 60 – hatvan - napos egybefüggő időszakon túlmenően) lehetetlenné teszi.

IX.1.2. Lehetetlenülési eset bekövetkeztekor – történjen az az Üzemeltetési Szerződés hatályának bármely részében - a Vállalkozó teljesítésére meghatározott aktuális teljesítési határidő(k), egyidejűleg és ennek megfelelően, a Megrendelő részére meghatározott fizetési határidő a lehetetlenülési körülmény megszűnéséig indokoltan szükséges idővel meghosszabbodik, a Felek megegyezésének megfelelően.

IX.1.3 Amennyiben a IX.1.1. pont szerinti lehetetlenülés 60 (hatvan) napos egybefüggő időszakon túlnyúlik, vagy az Üzemeltetési Szerződés hatályának bármely adott naptári évében együttesen (több részletben) 60 (hatvan) napon át az integrált informatikai rendszer üzemeltetésére vonatkozó szolgáltatások nyújtása lehetetlenül, a Megrendelő jogosult a jelen Üzemeltetési Szerződést felmondani. Az Üzemeltetési Szerződés jelen IX.1.3. pontja szerinti felmondási jognyilatkozatot minden esetben írásban kell kiküldeni a Vállalkozó részére, a jelen IX.1.3. pontra történő hivatkozással.

Jelen pont szerinti lehetetlenülés esetén a Vállalkozót az elvégzett munka tényleges költségei fejében az Üzemeltetési díj arányos része illeti meg.

IX.2. Speciális lehetetlenülési eset: Vis maior és jogkövetkezményei

IX.2.1. A Vis maior kapcsán a Felek az előző VI.8.5-ös pontban alkottak szabályozást. Lehetetlenülést okozó vis maior helyzetnek az olyan vis maior lehet tekinteni, amikor

a vis maior esemény, vagy az ebből következő, szerződő fél jogai gyakorlását vagy kötelezettségei teljesítését közvetlenül érintő helyzet előre láthatóan legalább 60 (hatvan) napon keresztül, megszakítás nélkül fennáll, vagy az Üzemeltetési Szerződés hatálya bármelyik adott naptári évében együttesen (több részletben) 60 (hatvan) napon át az integrált informatikai rendszer üzemeltetésére vonatkozó szolgáltatások nyújtása a vis maior esemény(ek) bekövetkezése miatt lehetetlenül, vagy lényeges akadályba ütközik.

IX.2.2. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 60 (hatvan) napot, vagy az Üzemeltetési Szerződés hatálya bármelyik évében összesen (több részletben) a vis maior helyzet 60 (hatvan) napon keresztül fennáll, a Vállalkozó vagy a Megrendelő jogosultak a jelen Üzemeltetési Szerződést felmondani anélkül, hogy a másik Féllel szemben a Feleket kártérítési kötelezettség terhelné.

IX.2.3. Amennyiben a vis maior esemény kapcsán bekövetkező, valamely szerződő Fél jogai gyakorlását vagy kötelezettségei teljesítését érintő helyzet fennállása nem éri el az egybefüggő 60 (hatvan) naptári napos időtartamot, vagy az Üzemeltetési Szerződés hatálya bármelyik évében összesítetten a 60 (hatvan) naptári napos időtartamot, úgy az ilyen vis maior esemény bekövetkezéséből származó jogkövetkezményeket, az esetleges többletköltségeket mindegyik szerződő Fél a maga viseli, azt nem hárítja át a másik Félre. Az Üzemeltetési Szerződés hatálya ebben az esetben a vis maior helyzet fennállásának időtartamával meghosszabbítható, a Felek külön írásbeli megállapodásával.

X. R É S Z SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI, A TELJESÍTÉST BIZTOSÍTÓ MELLÉKKÖTELEZETTSÉGEK

X.1. Teljesítést biztosító mellékkötelezettségek

X.1.1. Meghiúsulási kötbér

A jelen Üzemeltetési Szerződés kapcsán a Vállalkozó számára felróható okból bekövetkezett meghiúsulás (a jelen Üzemeltetési Szerződés megszűnése vagy megszüntetése a Vállalkozónak felróható okból, az alább következő X.3. pontban rögzített szerződésszegési eseteke bármelyikének bekövetkezése miatt) esetén a Vállalkozó köteles a Megrendelő részére meghiúsulási kötbér fizetésére.

Amennyiben a meghiúsulásra okot adó körülmény a jelen szerződés hatályba lépésétől számított első 36 hónapban következik be, úgy a meghiúsulási kötbér alapja 36 (harminchat) naptári hónapra eső nettó Üzemeltetési díj (a kötbéralap meghatározásakor az Üzemeltetési díjnak az az összege veendő figyelembe, ami a meghiúsulás időpontjában aktuálisan érvényes). Amennyiben a meghiúsulásra okot adó körülmény a jelen szerződés meghosszabbítására figyelemmel a szerződés hatályba lépésétől számított 36 hónapot követő 12 hónapban következik be, úgy a meghiúsulási kötbér alapja az Üzemeltetési időszak aktuális meghosszabbításának teljes időtartamára – és csak arra - eső nettó Üzemeltetési díj (ez esetben is a kötbéralap meghatározásakor az Üzemeltetési díjnak az az összege veendő figyelembe, ami a meghiúsulás időpontjában aktuálisan érvényes). A meghiúsulási kötbér mértéke mindkét esetben a kötbéralap 10 %-a (tíz százalék).

Meghiúsulási kötbérre Megrendelő a jelen Üzemeltetési Szerződésben meghatározott szerződésszegési esetekben jogosult (lásd az alábbi X.3. pontot).

A meghiúsulási kötbér esedékessé válik a jelen Üzemeltetési Szerződés megszűnése napjával.

Az esedékessé vált meghiúsulási kötbért, amennyiben azt Vállalkozó nem vitatja a Megrendelő a Vállalkozónak kiszámlázza, és azt köteles a Vállalkozó a számla kézhezvételétől számított 8 (nyolc) banki napon belül a Megrendelő részére kifizetni.


X.1.2. Hibás teljesítési kötbér

A Felek rögzítik, hogy az Üzemeltetési Szerződés szerinti üzemeltetési szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése esetére járó hibás teljesítési kötbért a Szolgáltatás Katalógus 4. fejezetében rögzített szolgáltatási szint-követelményektől (SLA-któl) történő elmaradás esetére rögzített levonások jelentik, ezeket a Felek hibás teljesítési kötbérnek tekintik, és a hibás teljesítési kötbérre vonatkozó jogi feltételeknek megfelelően kezelik. A Megrendelő a kötbéren felüli igazolt kárait is érvényesítheti hibás teljesítés esetén az alkalmazott SLA-k szerinti levonásokon felül a Vállalkozóval szemben, a jelen Üzemeltetési Szerződésben rögzített felelősségkorlátozás keretei között.

X.2. A Vállalkozó által nyújtandó teljesítési biztosíték, aminek nyújtására a Vállalkozó választása szerint bankgarancia vagy a Kbt. 134.§ (6) bekezdése szerinti egyéb módozat formájában kötelezett

X.2.1. Vállalkozó – a Kbt. 134.§ (4) bekezdése értelmében – a jelen Üzemeltetési Szerződés megkötésekor köteles a teljesítési biztosíték rendelkezésre bocsátására. A teljesítési biztosítéknak az Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésétől számított 3 (három) év, plusz 60 (hatvan) naptári nap időtartamra vonatkozóan érvényesnek és hatályosnak kell lennie. Amennyiben a Megrendelő az Üzemeltetési időszakot – és ezáltal a jelen Üzemeltetési Szerződés hatályát - a jelen Üzemeltetési Szerződés IV.2.1 pontja rendelkezései alapján meghosszabbítja, a Vállalkozó – a meghosszabbításról szóló írásbeli értesítés kézhezvételétől számított 30 (harminc) naptári napon belül – köteles a teljesítési biztosíték meghosszabbítására is, pontosan ugyanolyan időtartammal, mint amennyivel a Megrendelő az Üzemeltetési időszakot meghosszabbította. A teljesítési biztosíték nyújtásának és esetleges meghosszabbításának valamennyi költsége a Vállalkozót terheli.

A teljesítési biztosíték mértéke 3 (három) havi nettó Üzemeltetési díj mértékével megegyező összeg (ez esetben az Üzemeltetési díjnak a CMO időszak kezdő napjától érvényes, a jelen Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésekor rögzített összege veendő figyelembe). Akár bankgarancia, akár a Kbt. 134.§ (6) bekezdése szerinti egyéb módozatnak megfelelően nyújtja a Vállalkozó a biztosítéket, a biztosítéknak az előző mondatban rögzített összegűnek kell lennie. A teljesítési biztosítéket a jelen Üzemeltetési Szerződés pénznemében (HUF) kell kiállítani.



A teljesítési biztosíték a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti feladatok, vállalkozói szolgáltatások és a teljes Üzemeltetési Szerződés Vállalkozó általi nem szerződésszerű teljesítésével okozott károk megtérítésének (egyik) biztosítékául szolgál.

X.2.2. Amennyiben a Vállalkozó úgy dönt, hogy a teljesítési biztosítékot bankgarancia formájában nyújtja, a bankgarancia formájában nyújtott teljesítési biztosíték mértékére és formájára az alábbi szabályok vonatkoznak:

A bankgaranciát magyar nyelven kell kiállítani, és egy eredeti, a kibocsátó bank által cégszerűen aláírt példányban a Megrendelő rendelkezésére bocsátani. A bankgaranciát a Megrendelő, mint a bankgarancia alapján teljesített kifizetés jogosultja nevére kell kiállítani, és a Megrendelő címére kell benyújtani. A bankgaranciát a jelen Üzemeltetési Szerződésben a „Vállalkozó” pozíciójában szereplő szerződő fél/felek esetén bármelyik fél rendelkezésre bocsáthatja, vagy Vállalkozó” pozíciójában szereplő szerződő felek esetén a felek külön-külön is adhatnak egy-egy bankgaranciát, amik együttesen megfelelnek a jelen X. rész követelményeinek. Amennyiben a jelen szerződés „Vállalkozó pozíciójában” több szerződő fél szerepel, úgy minden esetben a benyújtott bankgaranciák bármelyik, az Üzemeltetési Szerződésben a „Vállalkozó” pozíciójában szereplő szerződő fél által elkövetett szerződésszegés kapcsán fedezetet nyújtanak és érvényesíthetők.

X.2.3. A bankgarancia – az előző X.2.2. pontban rögzítetteken túlmenően - a következő feltételek együttes fennállása esetén megfelelő:

- a) A 2013. évi CCXXXVII. tv. (Hpt.) hatálya alá tartozó, vagy az Európai Unióban székhellyel rendelkező bármely kereskedelmi bank kötelezettség-vállalásával kerül kiállításra,
- b) feltétel nélküli és visszavonhatatlan,
- c) a bankgaranciát kiállító bank kötelezettség-vállalása (a bankgarancia alapján kifizetés teljesítése a Megrendelő részére) a Vállalkozó és a Megrendelő közötti jogviszonyra, továbbá a Vállalkozó ellenvetésére nincs tekintettel,
- d) feltétlenül és azonnal lehívható.

Abban az esetben, ha a Vállalkozó a teljesítési biztosítékot a jelen Üzemeltetési Szerződésben rögzített lehetőségek közül a feltétel nélküli bankgarancia formájában bocsátja a Megrendelő rendelkezésére, a jelen Üzemeltetési Szerződésben hivatkozott teljesítési biztosíték — annak feltételi nélküliségre vonatkozó követelményével összhangban — akkor tekintendő szerződésszerűen átadottnak, ha a bankgarancia szövege kifejezett kizárási nyilatkozatot tartalmaz a bankgarancia kibocsátója (a garantőr) részéről arra, hogy a kifizetést a Polgár Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:436.§ (2) bekezdés b) pontjára hivatkozással megtagadja, a hivatkozott 6:436.§ (2) bekezdésében felsorolt körülmények bármelyikét a bankgarancia lehívása esetében a kifizetés feltételeként vizsgálja.

X.2.4. Az igénybevételre jogosult Megrendelő vállalja, hogy a Vállalkozót a bankgarancia lehívását megelőzően, a lehívás napjától visszafelé számítva legalább 15 (tizenöt) munkanappal korábban írásban tájékoztatja arról, hogy a bankgaranciát le fogja hívni, tájékoztatja a lehívás mértékéről (teljes, avagy részleges), és tájékoztatja a lehívás indokáról (a lehívás alapjául szolgáló szerződésszegésről). A Vállalkozó a bankgarancia lehívásáig megszüntetheti a bankgarancia lehívásának alapját képező szerződésszegést, vagy a bankgarancia lehívása helyett alternatív megoldást kínálhat fel a Megrendelőnek. A jelen bekezdésben hivatkozott, lehívás előtti előzetes értesítés, és a Vállalkozó részére rendelkezésre álló megoldási lehetőségek biztosítása a bankgarancia feltétel nélküli jellegét nem változtatja meg, azt a Megrendelő minden feltétel nélkül, és a Vállalkozó ellenvetésétől függetlenül lehívhatja, és úgyszintén a Megrendelő egyoldalú joga annak eldöntése, hogy a Vállalkozó által a lehívás elhalasztása vagy kiküszöbölése céljából felajánlott megoldást elfogadja-e, vagy ettől függetlenül él a lehívási joggal.

X.2.5. A Vállalkozó – választása szerint – a jelen X.2. pont alapján általa nyújtandó teljesítési biztosítékot nem kizárólag az előzőekben ismertetett bankgarancia, hanem a Kbt. 134. § (6) bekezdésében rögzített más módok szerint is a Megrendelő rendelkezésére bocsáthatja. Amennyiben a Vállalkozó nem az előzőekben ismertetett bankgarancia, hanem a Kbt. által lehetővé tett egyéb módon bocsátja rendelkezésre a teljesítési biztosítékot, úgy a teljesítési biztosítékra a bankgaranciára vonatkozó szabályok – a biztosíték bankgaranciától eltérő formájából következő értelemszerű eltérésekkel – továbbra is alkalmazandóak.

X.3. A jelen Üzemeltetési Szerződés megszüntetése a Vállalkozó szerződésszegése miatt

Amennyiben a jelen X.3. pontban rögzített szerződésszegési esetek valamelyike következik be, úgy a jelen X.3.



Handwritten signature in blue ink, possibly 'K. J. János'.

pontban rögzített szerződésszegések kapcsán kibocsátott szerződés-megszüntetési (felmondási) jognyilatkozatok az Üzemeltetési Szerződést teljes egészében megszüntetik. A Megrendelőnek jogában áll a jelen X.3. pontban rögzített szerződésszegési esetek bármelyikének a bekövetkezésekor az Üzemeltetési Szerződést megszüntető (szerződés-felmondási) jognyilatkozatot kibocsátani. Amennyiben a Megrendelő a jelen X.3. pontban rögzített szerződésszegési esetek valamelyikének bekövetkezésekor a jelen Üzemeltetési Szerződés megszüntetése mellett dönt, a jelen Üzemeltetési Szerződés a szerződésnek a felmondás időpontjáig még nem teljesített része tekintetében szűnik meg (felmondás).

Tekintettel a Feleknek a jelen Üzemeltetési Szerződésben szabályozott együttműködése jellegére (folyamatos szolgáltatásnyújtás), a Felek a jelen X.3. pontban rögzített szerződésszegések kapcsán az elállási (szerződés-felbontási) jognyilatkozat kiküldésének lehetőségét kizárják.

X.3.1. A Megrendelőnek jogában áll a jelen Üzemeltetési Szerződést egyoldalúan, a jövőre nézve felmondani:

- a) ha a Vállalkozó ellen jogerős határozattal elrendelt felszámolási eljárás indul, vagy ha a Vállalkozó végelszámolását határozta el,
- b) amennyiben a Vállalkozó neki felróható okból a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti szolgáltatásait olyan mértékben hibásan és/vagy egyébként súlyosan szerződésszegő módon teljesíti, hogy a Megrendelőtől a szerződéses együttműködés továbbfolytatása a továbbiakban nem várható el, feltéve, hogy Vállalkozót Megrendelő előzetesen írásban megfelelő határidő tűzésével felszólította szerződésszegő magatartás abbahagyására, kiküszöbölésére, és ennek Vállalkozó nem tett eleget;
- c) amennyiben a Kbt. 143.§ (1)-(3) bekezdésében rögzített valamely felmondási ok bekövetkezik.

A jelen X.3.1. pontban rögzített felmondási esetek bármelyikének bekövetkezésekor a felmondás írásban, indoklással ellátva, azonnali hatállyal – vagy a Megrendelő egyoldalú választása szerint a Megrendelő által meghatározott, de legfeljebb 150 (százötven) naptári napos felmondási határidővel – érvényes. Amennyiben a Megrendelő felmondási határidőt szab a felmondó nyilatkozatban, a felmondási határidő alatt a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti, a Feleket megillető jogok és terhelő kötelezettségek teljesítése változatlan.

A jelen X.3. pontban rögzített összes szerződés-megszűnési (megszüntetési) eset bekövetkezése a megművelési kötbér fizetésének kötelezettségét vonja maga után.

X.4. A kártérítési felelősség korlátozása

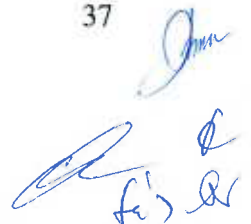
A Vállalkozó a jelen Üzemeltetési Szerződés teljesítése körében a neki felróható okból bekövetkező károkat legfeljebb összesen a jelen X.4. pontban rögzített felelősségkorlátozási rendelkezések keretei között téríti meg a Megrendelőnek. A Felek megállapodnak, hogy a Megrendelőt is ugyanezen keretek között terheli a kártérítési felelősség a Vállalkozó irányában.

A Vállalkozónak az általa okozott direkt (közvetlen) károkat kell megtérítenie, ennek megfelelően a Vállalkozó nem felel semmilyen közvetett, következményi kárért és elmaradt haszonért.

A Vállalkozó által vállalt kártérítési kötelezettség felső határa a következő: az Üzemeltetési Szerződés VII.1.1. pontjában rögzített havi nettó üzemeltetési díj ötszörös (5-szörös) összege (ez esetben az Üzemeltetési díjnak a CMO időszak kezdő napjától érvényes, a jelen Üzemeltetési Szerződés hatályba lépésekor rögzített összege veendő figyelembe).

A felelősségkorlátozás nem vonatkozik a szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal elkövetett károkozások eseteire, az életet, testi épséget vagy egészséget érintő károkozások eseteire, és minden további olyan károkozási esetre, amely kapcsán a Ptk. a kártérítési felelősség korlátozását nem teszi lehetővé.

A Felek a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti felelősségkorlátozás keretei között az egymással szemben érvényesített káraikat a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a régi Ptk.) szerződésszegéssel okozott károkért való felelősségi szabályai szerint érvényesítik, vagyis a Felek a nekik felróhatóan keletkezett, vagy általuk okozott károkért felelnek egymással szemben, és a kár megtörténte, a kár összege, és az okozati összefüggés bizonyítására egyaránt a régi Ptk. (1959. évi IV.tv.) vonatkozó szabályainak megfelelően kerül sor. A Felek ezt a kikötést közös megállapodással, kifejezetten az új Ptk. (a 2013. évi V. törvény) diszpozitív



jellegére tekintettel fogadják el.

X.5. A jelen Üzemeltetési Szerződés megszüntetése a Megrendelő szerződésszegése miatt

A Vállalkozó jogosult a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti szolgáltatásai teljesítését egyoldalúan felfüggeszteni, ha a Megrendelő bármely elismert, a jelen Üzemeltetési Szerződés alapján keletkezett fizetési kötelezettségének az eredeti esedékesség időpontjától számított 45 (negyvenöt) naptári nap eltelte után sem tesz eleget. Amennyiben Vállalkozó az előző mondat szerinti okból felfüggeszti a szolgáltatások biztosítását, az nem minősül Vállalkozó szerződésszegésének, továbbá nem minősül a szolgáltatási szintek szerinti teljesítés megsértésének, ebből következően a felfüggesztéssel érintett időszakra a Vállalkozó a jelen Üzemeltetési Szerződés szerinti kötbérek megfizetése alól mentesül, egyben Megrendelő számára az érintett időszakra vonatkozóan a teljes, szükség esetén időarányosan számított szolgáltatási díjak megfizetésének kötelezettsége fennáll.

A Vállalkozó – egyoldalú jognyilatkozattal (felmondással, azonnali hatállyal, a jövőre nézve) a jelen Üzemeltetési Szerződést kizárólag az alábbi esetek bármelyike bekövetkezésekor szüntetheti meg:

- ha a Megrendelő a végelszámolását kéri, vagy a Megrendelő felszámolását jogerősen elrendelik;
- ha a Megrendelő bármely elismert, a jelen Üzemeltetési Szerződés alapján keletkezett, lejárt fizetési kötelezettségének vagy kötelezettségeinek az esedékességet követő 30 naptári napon belül nem tesz eleget, és ezt követően a Vállalkozó által kibocsátott, a fizetésre vonatkozó további 15 (tizenöt) naptári napos póthatáridőt tartalmazó fizetési felszólítás ellenére továbbra sem tesz eleget;
- Megrendelő az Üzemeltetési Szerződésből eredő kötelezettségét súlyosan megszegi, illetve együttműködési kötelezettségét súlyosan megszegi, amely szerződésszegés a Vállalkozó teljesítését akadályozza, (pl. tartósan nem biztosítja vagy akadályozza az integrált informatikai rendszer Vállalkozó által történő elérhetőségét, a munkaterületre történő bejutást), és ezen szerződésszegésével a Vállalkozó erre irányuló írásbeli felszólítása kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül sem hagy fel, illetve együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget.



XI. RÉSZ

VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

XI.1 Üzleti titok, közérdekű adatok

Felek rögzítik, hogy a jelen Üzemeltetési Szerződés nyilvános, tartalma közérdekű adatnak minősül, így kiadása harmadik személy részére nem tagadható meg.

A Kbt. 43. § (1) bekezdés d) és e) pontjai értelmében Megrendelő köteles az alábbi adatokat, információkat, dokumentumokat a Közbeszerzési Hatóság által működtetett Közbeszerzési Adatbázisban – amennyiben az Adatbázisban való közzététel valamely okból nem lehetséges a saját vagy fenntartója honlapján – közzétenni:

- a közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződéseket a szerződéskötést követően haladéktalanul,
- a szerződés teljesítésére vonatkozó következő adatokat: hivatkozást a közbeszerzési eljárást megindító hirdetményre (hirdetmény nélkül induló eljárások esetében felhívásra), a szerződő felek megnevezését, azt, hogy a teljesítés szerződésszerű volt-e, a szerződés teljesítésének Megrendelő által elismert időpontját, továbbá az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét a szerződés mindegyik fél - támogatásból megvalósuló közbeszerzés esetén szállítói kifizetés során a kifizetésre köteles szervezet - által történt teljesítését követő harminc napon belül.

XI.2. Vitás kérdések rendezése, jogérvényesítés

XI.2.1. A Megrendelő és a Vállalkozó arra törekszik, hogy az Üzemeltetési Szerződés alapján, vagy azzal kapcsolatban közöttük felmerülő bármilyen nézeteltérést vagy vitát békés úton rendezze, peren kívül, egyezséggel, közvetlen tárgyalás, egyező akarat és egyenlő mértékű költségviselés mellett igénybe vett mediáció útján.

XI.2.2. Ha a Megrendelő és a Vállalkozó a közvetlen tárgyalások megkezdésétől számítva 30 (harminc) naptári napon belül nem tudja békés úton megoldani szerződéses vitáját, úgy a pertárgy értéktől függően a hatáskörrel rendelkező rendes bíróság illetékességének vetik alá magukat.

Nem köti a Feleket az előző bekezdés szerinti 30 (harminc) naptári napos határidő, ha annak eltelte a bíróság előtti eljárás sikeres kimenetelét kétségesse tenné, illetve amennyiben minden kétséget kizáróan megállapítható, hogy a békéltetés célja kivitelezhetetlen.

XI.3. Alkalmazandó jog

Az Üzemeltetési Szerződéssel kapcsolatos valamennyi kérdésben a magyar jog az irányadó, az Üzemeltetési Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a szerződés eltérő rendelkezése hiányában a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, és a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIIII törvény —és végrehajtási rendeletei— rendelkezései irányadóak.

XI.4. Az Üzemeltetési Szerződés módosítása

A Szerződés módosítása kizárólag írásban, a Kbt. 141. §-ával valamint a közszolgáltatók közbeszerzéseire vonatkozó sajátos közbeszerzési szabályokról szóló 307/2015. (X.27.) Korm. rendelet rendelkezéseivel összhangban lehetséges.

XI.5. Összefüggés a Megrendelő közszolgáltatási szerződésével.

Ez a szerződés osztja a Megrendelőnek az Nemzeti Fejlesztési Miniszterrel megkötött, autóbusszal végzett személyszállítási közszolgáltatás tárgyú közszolgáltatási szerződésének jogi sorsát.

XI.6. Az Üzemeltetési Szerződés részleges érvénytelensége

A jelen Üzemeltetési Szerződés bármely rendelkezésének érvénytelensége nem eredményezi az egész



Üzemeltetési Szerződés érvénytelenségét. A Felek ilyen esetben haladéktalanul egyeztetéseket tartanak az érintett rendelkezés más megfelelő rendelkezéssel történő helyettesítésére azzal, hogy amennyiben nem jön létre közöttük a Kbt. 141. §-át is figyelembe véve megállapodás, úgy az érvénytelen rendelkezést figyelmen kívül hagyják.

X.7. Korrupcióellenes klauzula

Megrendelő tudatában van a Vállalkozó etikus üzleti magatartási szabályoknak és a korrupcióellenes jogszabályokkal való megfelelési kötelezettségének, és a Felek fontosnak tartják annak figyelembe vételét az Üzemeltetési Szerződés megkötése és teljesítése során.

Felek kijelentik, hogy az etikus üzleti magatartásnak megfelelően az Üzemeltetési Szerződésben foglalt üzleti döntés, valamint a szerződés tartalmára vonatkozó feltételek kialakítása objektív szempontok alapján történt. Mindkét fél fontosnak tartja, hogy szerződéskötés tisztán üzleti alapon szülessen.

Szerződő Felek elfogadják, hogy jelen Üzemeltetési Szerződés vonatkozásában a korrupcióellenes jogszabályoknak való meg nem felelés az Üzemeltetési Szerződés azonnali hatályú felmondását, valamint a megfelelő korrekciós lépések megtételét vonhatja maga után.

A Felek a jelen Üzemeltetési Szerződést közös átolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, cégszerűen jóváhagyólag, teljes akarategységben írták alá.

Kelt, Budapest 2016. december 22.

Nyilv. sz.: 3440.
VOLÁNBUSZ Zrt.
Budapest, Üllői út 131.
1091

VOLÁNBUSZ Zrt.
Képviselet: Fekete Antal
vezérigazgató
Megrendelő

T-Systems Magyarország Zrt
Képviselet: Lakatos András Németh Mihály
ágazati igazgató vezérigazgató-helyettes
Vállalkozó

T-Systems

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.
Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

2

ELLENJEGYZEM:
Dr. Miklós Katelin
felnős akkreditált
közbeszerzési szakértő
lajstromszám:
00442



**„VOLANBUSZ Zrt. Integrált Informatikai Rendszerének (IIR)
üzemeltetése”**

F1 függelék: Kapcsolattartás

ELLENJEGYZEM:
Dr. Miklós Katalin
felelős akkreditált
közbeszerzési szakértőnek
lajstromszám: 00442

F1
K
K

1 A kapcsolattartási függelék célja

A jelen melléklet célja, hogy Megrendelő és a Vállalkozó Szolgáltatás Menedzsment Szervezetei közötti kapcsolattartás lényeges, a jelen Szerződés szerinti együttműködési eljárásokat meghatározza. A kapcsolattartási szabályok részletes, operatív folyamatokra vonatkozó része a Szolgáltatási Szabályzatban fog szerepelni, amelyet a Szerződés hatályba lépését követően alkotnak meg a Felek.

2 Szolgáltatás-menedzsment szervezetek

2.1 Alapelvek

Amennyiben Megrendelő az M2- Szolgáltatás Katalógus Mellékletben rögzített szolgáltatási szintet az ott meghatározott feltételektől eltérően egyedileg, az egyes Megrendelőre vonatkozóan kívánja módosítani, Vállalkozó jogosult ennek hatását Változáskezelési eljárás alapján a díjakban érvényesíteni. Felek rögzítik, hogy az ilyen okra visszavezethető díjmódosítás nem lehet tárgya benchmarking eljárásnak.

Megrendelő kötelezettsége, hogy a jelen Szerződés szerinti szolgáltatások Megrendelő oldali kötelezettségeinek, feladatainak egységes menedzselése, az egyes Megrendelők szolgáltatási folyamatokban történő képviselése, valamint a jelen Szerződésben meghatározott Megrendelő képviselő érdekében egységes Szolgáltatás Menedzsment Szervezetet hozzon létre.

A Szolgáltatás Menedzsment szervezet jogait, kötelezettségeit a jelen függelék rögzíti.

Vállalkozó fenntartja a jogot, hogy a vállalatvezetői szintű eskalációt kezdeményezze a Szolgáltatás Menedzsment szervezet hatáskörén túlmenően.

2.2 Felek jogai és kötelezettségei a Szolgáltatás Menedzsment szervezettel kapcsolatban

Megrendelő köteles a Szolgáltatás Menedzsment szervezetbe a jelen Szerződésben rögzített feladatok ellátására nézve felkészült, szakképzett erőforrást biztosítani.

A Megrendelő oldali Szolgáltatás Menedzsment szervezet tagjaira nézve Feleknek kölcsönös jóváhagyási joga van. Amennyiben valamely Fél nem hagyja jóvá valamely Szolgáltatás Menedzsment szervezetbe meghatározott szerepkör betöltésére tett javaslatot, a Felek kötelesek új javaslat megtételére. Bármely Fél ebben az esetben vállalatvezetői szinten kezdeményezhet egyeztetést, amely alapján a Felek e szinten állapodnak meg az új javaslatról.

A Felek a kapcsolattartók listáját közös adatbázisban tartják nyilván. Mindkét Fél köteles a listában beálló változásokat haladéktalanul átvezetni, és a változásról a másik Felet értesíteni. A változás az értesítés kézhezvételétől hatályos.

A két párhuzamos Szolgáltatás-menedzsment Szervezet tagjainak felelősségi és hatáskörét a jelen Szerződésben meghatározottakon túl a Szolgáltatási Szabályzat határozza meg. Ezekben a hatáskörökön belül a két oldalon azonos felelősségi szinten lévő partnerek fel vannak hatalmazva az egymással folytatott közvetlen kommunikációra, a magasabb szintű felhatalmazást igénylő témákat pedig ezen magasabb szintekre továbbítják.

A két párhuzamos Szolgáltatás-menedzsment Szervezet tagjainak jogában áll hatáskörük meghatározott részét stábjuk kiválasztott szakértőire átruházni. Az ilyen átruházás csak azt követően hatályos a másik Féllel szemben, ha arról írásban (e-mailben) értesítették a másik Fél illetékes Szolgáltatás Menedzserét.

2.3 Döntéshozatali szintek

A döntéshozatalnak négy szintje van a Szolgáltatás-menedzsment megvalósítása során felmerülő közös döntések meghozatalára, illetve a vitás kérdések békés rendezésére.

Ezek a döntéshozói szintek csökkenő hatásköri sorrendben:

- **Vállalatvezetői szint**
Kivételes esetben a vitás kérdések vállalatvezetői szintre kerülnek, ha a Szolgáltatás Vezetői szinten nem sikerült azokat megoldani. A vállalatvezetői szint a közös döntések meghozatalának és a viták békés rendezésének legfelső fóruma.
- **Szolgáltatás Vezetői szint**
Normál körülmények között ez a legmagasabb döntéshozatali szint a Megrendelő Szolgáltatás Vezetője és a Vállalkozó Szolgáltatás Vezetője között a rendszeres Szolgáltatás-menedzsment Tanács (SZMT) ülések között.
- **Szolgáltatás Menedzseri szint**
Adott Szolgáltatáshoz kapcsolódó tevékenységek operatív döntéshozatali szintje. A Megrendelő által képviselt, az M1 - Hatályos Megrendelések Melléklete szerint igénybe vett szolgáltatások menedzselésének koordinálási fóruma a Megrendelő Szolgáltatás Vezető és a Vállalkozó Szolgáltatás Vezető irányításával, melyen Megrendelő szolgáltatásmenedzserének, valamint adott témában érintett kapcsolattartójának részvétele kötelező.

A szolgáltatás menedzserek oldanak meg minden az adott Szolgáltatással kapcsolatos operatív kérdést – részben a Munkabizottságok keretében, részben a napi kapcsolattartás szintjén –, míg a jogkörükön túlmutató kérdéseket az SZMT-hez továbbítják.

- **Szakértői szint**
Ez a legalsó szint, ahol a Megrendelő képviselői és Vállalkozó szakértői a napi operatív kérdésekben kommunikálnak egymással és – a felsőbb szinteken meghozott döntésekkel összhangban lévő – részleteket dolgoznak ki, illetve valósítanak meg saját hatáskörükben.

2.4 Döntéshozatali fórumok

2.4.1 Szolgáltatás Menedzsment Tanács

Az SZMT állandóan négytagú, két tagot a Megrendelő, kettőt a Vállalkozó delegál.

Az SZMT tagjai a Felek Szolgáltatás Igazgatói, Szolgáltatás Menedzserei valamint a napi-rend függvényében az érintett meghívott szakértők.

A Vállalkozó Szolgáltatás Menedzsere által összehívott – a Megrendelő Szolgáltatás Vezetője, valamint a Vállalkozó Szolgáltatás Vezetője által felváltva elnökölt – SZMT-t legalább negyedévente kell összehívni a Szolgáltatás-menedzsment feladatok, és a szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális fejlemények áttekintése céljából, az illetékes Fél által beterjesztett és előadott Szolgáltatás-menedzsment Jelentés megvitatása céljából.

A Szolgáltatás-menedzsment Jelentésnek az alábbi témákat kell tárgyalnia:

- Az SZMT előző ülése óta meghozott minden fontos döntés és megoldott probléma,
- Az SZMT döntését igénylő kérdések, beleértve az F2 – Változáskezelés Függelékben foglalt Jelentős Hatású Változtatási Igények, illetve beruházások elfogadása és/vagy elutasítása,
- A Felek szerződéses kötelezettségei teljesítésének áttekintése; és
- Az előre látható problémák és azok javasolt kezelése.

Az SZMT ülésein többségi szavazás dönt a felmerülő kérdésekről. Amennyiben nincs a többség által elfogadott javaslat, akkor a kérdést a Vállalatvezetői szintre kell emelni.

2.4.2 Munkabizottság

A Felek a megrendelt szolgáltatások felügyeletére Munkabizottságokat állíthatnak fel, amelybe a megfelelő kompetenciák szerinti szakértőket delegálják.

A Munkabizottság tagjai a Felek Szolgáltatás Menedzserei, valamint az M2 – Szolgáltatás Katalógus Mellékletben meghatározott szolgáltatás elem felügyeletére kijelölt szakértők.

A Megrendelő Szolgáltatásmenedzsere által összehívott, a Vállalkozó Szolgáltatásmenedzsere által elnökölt Munkabizottságot szükség szerint kell összehívni az adott Szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos legújabb fejleményeinek áttekintése céljából, a Vállalkozó Szolgáltatásmenedzsere által beterjesztett és előadott Munkajelentés megvitatása, valamint a Szolgáltatásmenedzserek hatáskörébe eső döntések meghozatala céljából.

A Munkajelentésnek az alábbi témákat kell tárgyalnia:

- A Felek az adott Szolgáltatásra vonatkozó kötelezettségei teljesítésének áttekintése
- Az adott Szolgáltatással kapcsolatban előre látható problémák, prognosztizált változások és azok javasolt kezelése
- Az adott Változási igény alapján indított Projektek – ha vannak ilyenek – készülségi foka és az esetleges problémák

2.5 Projektvezetési kötelezettségek

2.5.1 A Projektvezetési szervezetek szükségességének eldöntése

Az F2 – Változáskezelés Függelékben meghatározott eljárás szerint adott Változási Igény kapcsán Vállalkozó javaslata alapján a változás végrehajtása projekt keretei között valószínűsíthető meg.

Egy adott Projekt létesítésekor – a Projekt időtartamának és komplexitásának figyelembevételével – a Vállalkozó javaslat alapján a Felek eldöntik, hogy milyen komplexitású Projektvezetési szervezet felállítására van szükség.

A fenti esetben a Projekt alapító dokumentum elkészítése és előterjesztése Vállalkozó feladata, Megrendelő a jóváhagyó.

2.5.2 A párhuzamos Projektvezetési szervezetek integrálása

A Projektvezetési szervezeteket mindkét Fél oldalán integrálni kell a Szolgáltatásmenedzsment szervezetbe. A Szolgáltatás-menedzsment, illetve Projektvezetési szervezetek tipikus kapcsolódási pontját mindkét Fél oldalán a Szolgáltatásmenedzsment jelenti.

A Projektek eredménytermékeit minden esetben a Szolgáltatás menedzsment veszik át, ők felelnek az eredménytermékek szolgáltatásokba történő integrációjáért.

2.5.3 Projektirányító Bizottság

Az adott projekt alapító dokumentum életbelépését megelőzően a Feleknek meg kell állapodniuk a Projektirányító Bizottság összetételében.

Bármely Projektvezető által összehívott – a Vállalkozó Projektvezetője által elnökölt – Projektirányító Bizottságot (PIB) a Felek által megállapított gyakorisággal kell összehívni az adott Projekt megvalósításával kapcsolatos legújabb fejlemények áttekintése céljából, a Vállalkozó Projektvezetője által beterjesztett és előadott Projekt-jelentés megvitatása, valamint a Projektvezetők hatáskörébe eső döntések meghozatala céljából.

A Projekt-jelentésnek az alábbi témákat kell tárgyalnia:

- A Felek kötelezettségei teljesítésének, az előrehaladás és a problémák áttekintése
- Az előre látható problémák, kérdések és azok javasolt kezelése.

Amennyiben a Felek Projektvezetői bizonyos kérdésekben nem ért egyet, a problémákat a projekt alapító dokumentumban rögzített felettes döntéshozatali szintre kell emelni.

2.6 Szolgáltatás menedzsment szervezetek egyéb szintjei

A Felek szolgáltatás menedzsment szervezetükben rögzített szerepköröknek megfelelően, a Szolgáltatási Szabályzatban szabályozott módon járnak el.

A felek operatív együttműködését szabályozó Szolgáltatási Szabályzat a Felek megállapodásán alapulva készül el. Megrendelő saját hatáskörében dönt a Szolgáltatási Szabályzat elkészítésébe bevont munkatársairól.

3 A Megrendelő Szolgáltatás Menedzsment Szervezete

A Megrendelő Szolgáltatás Menedzsment Szervezetének tagjai az alábbi felelősségi körökkel rendelkeznek.

3.1 A Megrendelő Szolgáltatás Vezetője

- Elnököl a Szolgáltatás Menedzsment Tanács (SZMT) rendszeresen megtartott ülésein.
- Felügyeli a Megrendelő Szolgáltatás Menedzserének tevékenységét.
- Koordinálja a Szerződés Megrendelő oldali kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges együttműködést a Megrendelő más - nem közvetlenül a Szolgáltatás Menedzsment Szervezet alá rendelt - szervezeti egységeivel.
- Koordinálja az Éves Terv kialakításával illetve jóváhagyásával kapcsolatos Megrendelő oldali feladatok végrehajtását – amennyiben a Felek ilyen terv elkészítéséről határoznak.
- Gondoskodik a Vállalkozó által - a jelen Szerződés rendelkezései szerinti időpontban ill. gyakorisággal - benyújtott dokumentumok jóváhagyásának vagy elutasításának időbeni megtörténtéről.
- Ellenőrzi a Megrendelő Szerződésben foglalt feladatainak elvégzését.
- Dönt a költségtöbblettel járó esetleges többletszolgáltatásokra vonatkozó elszámolásokról, illetve az F2 - Változáskezelés Függelékben foglalt Jelentős Hatású Változási igényekből fakadó Változási Rendelésekről.
- Elbírálja a projektek ütemtervének változtatására vonatkozó kéréseket.
- Koordinálja a más - nem a jelen Szerződéshez kapcsolódó – Megrendelő oldali projektekkel való együttműködést.

3.2 A Megrendelő Szolgáltatás Menedzser

- Részt vesz a Szolgáltatás Menedzsment Tanács (SZMT) rendszeresen tartott ülésein.
- Kapcsolatot tart a Vállalkozó illetékes Szolgáltatás Menedzserével.
- Biztosítja az adott szolgáltatás megvalósításához szükséges Megrendelő oldali feladatok végrehajtását az alábbi területeken:
 - a Megrendelő oldali feladatok meghatározása,
 - a Megrendelő oldali feladatok összefüggéseinek meghatározása,
 - a Megrendelő oldali feladatok ütemtervének kialakítása és az adott Szolgáltatás Vállalkozó oldali feladatokkal való szinkronizálása,
 - Eljár azokban az esetekben, amikor valamely projekt feladat vagy szolgáltatás teljesítése esetén Megrendelő részéről biztosított kapacitások szűk keresztmetszetnek bizonyulnak.
- Felülvizsgálja a Megrendelő által benyújtani kívánt Változási Igények tervezetét.
- Áttekint minden - a Megrendelő oldali vagy a Vállalkozó oldaláról érkező - átütemezési javaslatot, és – amennyiben valamely módosítás kritikus úton levő feladatot érint –

megpróbál azokra megoldást találni. A Megrendelő oldali Szolgáltatás Vezetőt tájékoztatja ezekről a kérésekről, a javasolt megoldással együtt.

- Ellenőrzi a Vállalkozó által - az adott Szolgáltatással kapcsolatban - benyújtott összes kereskedelmi számlát és egyéb okmányt.
- Ha szükséges, a Szerződés módosítására javaslatot készít elő.
- Dönt a Megrendelő részéről feladandó változáskezelési bejelentésekről, a Jelentős Hatású Változási igények kivételével dönt a változtatási igényekből származó Változási Rendelésekről.

4 A Vállalkozó Szolgáltatás Menedzsment Szervezete

Vállalkozó Szolgáltatás Menedzsment Szervezetének tagjai az alábbi felelősségi körrel rendelkeznek.

4.1 Vállalkozó Szolgáltatás Vezető

- A Megrendelő Szolgáltatás Vezetőjének partnereként a Vállalkozó Szolgáltatás Vezetőjeként tevékenykedik.
- Az Vállalkozó részéről elnököl a Szolgáltatás Menedzsment Tanács (SZMT) rendszeresen megtartott ülésein.
- Felügyeli a Vállalkozó Szolgáltatás Menedzser munkáját.
- Biztosítja a szükséges Vállalkozó oldali erőforrások rendelkezésre állását.
- Felügyeli a Vállalkozó szerződéses feladatainak végrehajtását.
- Koordinálja az Éves Terv kialakításával ill. jóváhagyásával kapcsolatos Vállalkozó oldali feladatok végrehajtását.
- Elbírálja a Szolgáltatások ill. esetleges Projektek ütemtervének változtatására vonatkozó kéréseket.
- Vállalkozó részéről jóváhagyja azokat az esetleges többlet szolgáltatásokkal kapcsolatos igényeket, amelyek többlet költségekkel járnak.
- Vállalkozó részéről elbírálja a Megrendelő részéről benyújtott Jelentős Hatású Változási igényeket, Vállalkozó részéről jóváhagyja az ilyen igényekre adott ajánlatokat.

4.2 Vállalkozó Szolgáltatás Menedzser

- Részt vesz a Szolgáltatás Menedzsment Tanács (SZMT) rendszeresen tartott ülésein.
- Kapcsolatot tart a Megrendelő Szolgáltatás Menedzserével.
- Felülvizsgálja a Vállalkozó által benyújtani kívánt Változási Igények tervezetét, Vállalkozó részéről koordinálja azok hatáselemzési feladatait, valamint végrehajtását.
- Biztosítja az adott szolgáltatás megvalósításához szükséges Vállalkozó oldali feladatok végrehajtását az alábbi területeken:
 - a Vállalkozó oldali feladatok meghatározása,
 - a Vállalkozó oldali feladatok összefüggéseinek meghatározása,
 - a Vállalkozó oldali feladatok ütemtervének kialakítása és az adott Szolgáltatás Vállalkozó oldali feladatokkal való szinkronizálása,
 - Eljár azokban az esetekben, amikor valamely projekt feladat vagy szolgáltatás teljesítése esetén Vállalkozó részéről biztosított kapacitások szűk keresztmetszetnek bizonyulnak.
- Felülvizsgálja a Vállalkozó által benyújtani kívánt Változási Igények tervezetét.
- Áttekint minden - a Megrendelő oldali vagy a Vállalkozó oldaláról érkező - átütemezési javaslatot, és - amennyiben valamely módosítás kritikus úton levő feladatot érint -

megpróbál azokra megoldást találni. A Vállalkozó oldali Szolgáltatás Vezetőt tájékoztatja ezekről a kérésekről, a javasolt megoldással együtt.

- Ellenőrzi a Vállalkozó által - az adott Szolgáltatással kapcsolatban - benyújtott összes kereskedelmi számlát és egyéb okmányt.
- Ha szükséges, a Szerződés módosítására javaslatot készít elő.
- Dönt a Megrendelő részéről feladandó változáskezelési bejelentésekről, a Jelentős Hatású Változási igények kivételével dönt a változtatási igényekből származó ajánlatokról.

5 Kommunikációs szabályok

5.1 Szóbeli kommunikáció szabályozása

5.1.1 Értekezletek

Az értekezletek megszervezése és előkészítése, az információ szétosztása az értekező vezetőjének feladata. Az értekező jellegetől függetlenül:

- Az értekezleteknek előzetesen egyeztetett napirendjük van.
- Az értekező vezetőjének felelőssége, hogy az értekezőről 1 munkanapon belül emlékeztető készüljön.
- Az emlékeztetőt minden résztvevő (eszkalált probléma esetén a Szolgáltatás Vezetők is) megkapja.

5.2 Írásos kommunikáció szabályozása

Minden hivatalos levelezés esetében másolatot szükséges küldeni a következők számára: Szolgáltatás Vezetők

A munkaanyagok esetében az elektronikus irattovábbítás és iratkezelés a támogatott. Ezekben az esetekben a feladó a címzetteknek túl másolatot küld a Szolgáltatás Menedzserek számára. A levelezés további szabályai:

- Vezető nevében - vele előzetesen egyeztetett - anyagot mindig a hivatkozott vezető „másolatban” történő címzésével kell kiküldeni.
- A címzés során a „címzett” az, akitől valamit elvárunk, vagy akinek részére az információt adjuk. A „másolatban” azokat kell feltüntetni, akik számára csak tájékoztatásként küldjük az üzenetet.

5.2.1 Írásos Értesítések

A Szerződés rendelkezéseinek megfelelően bármely, a Felek közti kommunikációnak – beleértve az értesítéseket, figyelmeztetéseket, bejelentéseket és nyilatkozatokat – írásban kell történnie. A Felek kölcsönösen elfogadják a levelezőrendszert, mint az írásos értesítések továbbítására vonatkozó eszközt.

5.2.1.1 Az értesítések közzélése

A Szerződéssel kapcsolatos bármely írásos kommunikációt faxon, elektronikus levélben, tértivevényes küldeményként vagy személyesen kell eljuttatni a címzett Fél kapcsolattartójához.

- Az értesítés az alább felsorolt módok bármelyike esetén tekinthető közöltnek
-
- Faxon vagy elektronikus levélben elküldött utasítások és egyéb értesítések esetében a közzelés napja az elküldés napja.
- Az elektronikus levél beérkezésének időpontját a felek egyben a levél feladási időpontjának is tekintik.

- Tértivevényes küldeményként feladott utasítások és értesítések esetében a közlés napja az átvétel törtévényen szereplő dátuma.
- A személyesen átadott utasítások és egyéb értesítések esetében a közlés dátuma
 - A vonatkozó döntéshozói fórum ülése esetében, az átvétel visszaigazolása nélkül, az ilyen megbeszélés dátuma
 - Egyéb esetekben (pl. futárral történő kézbesítés esetén) átvételi elismervény ellenében, az elismervényen szereplő dátum.

5.3 Kapcsolattartás elektronikus jegykezelő rendszeren keresztül

Felek megállapodnak, hogy a Szerződésben foglalt Szolgáltatások menedzselése érdekében Vállalkozó jegykezelő rendszert helyez üzembe a Szerződés aláírását követően a TMO időszakban meghatározott ütemezés szerint. A Szerződés tartalma szerinti szolgáltatásokhoz közvetlenül kapcsolódó események kezelése érdekében a Felek elfogadják a jegykezelő rendszerben rögzített események minden adatát, mint a havi jelentések alapját. Felek kötelessége, hogy a jegykezelő rendszerben minden olyan adatot vagy információt rögzítsenek, amelyeket a jelen Szerződés vagy az egyéb szerződéses dokumentumok előírnak.

Az elektronikus jegykezelő rendszer alkalmazásához kapcsolódó kommunikációs szabályokat a Felek a Szolgáltatási Szabályzatban foglaltak szerint alkalmazzák.

6 Eszkalációs rend

6.1 Az eszkaláció meghatározása

Eszkalációra a Felek részéről abban az esetben kerül sor, amikor

- A Szerződésben meghatározott kapcsolattartás nem vezet eredményre adott feladat, vagy probléma megoldása érdekében
- Rendkívüli esemény bekövetkeztek
- Tömeges felhasználói kört érintő meghibásodás bekövetkezte esetén

Az eszkalációs eljárás a Felek kommunikációjának része, az eszkaláció során a jelen Mellékletben meghatározott szerepkörök járnak el.

Eszkalációs események a következő esetekben léphetnek fel.

- Eszkaláció a hibakezelés során
- Eszkaláció a változáskezelés során
- Eszkaláció biztonsági esemény bekövetkezte esetén
- Eszkaláció az elszámolások során
- Eszkaláció a Szerződésben meghatározott jogok, és kötelezettségek során
- Eszkaláció katasztrófa esemény bekövetkeztek

6.2 Eszkaláció kezdeményezésének feltétele

Felek rögzítik, hogy eszkalációra akkor kerül sor, ha valamely Fél a rá vonatkozó szerződéses kötelezettségeket nem, vagy nem megfelelő határidőben, vagy a tőle elvárható gondossággal teljesíti.

6.3 Általános eszkalációs eljárás

6.3.1 Eszkaláció kezdeményezése a Vállalkozó szervezetén belül

A Vállalkozó feladata, hogy a problémákat a belső eszkalációs folyamatain keresztül megoldja, saját szervezetének hatékony felhasználásával.

Amennyiben a Vállalkozó nem tartja be a probléma megoldására előre meghatározott időkeretet, abban az esetben eszkalációs folyamat kezdeményezésére kerül sor.

E folyamatra akkor kerül sor, ha

- A jegyhez eredetileg hozzárendelt végrehajtási idő meghaladásra kerül, és ezzel a normál üzletmenetben jelentős fennakadás keletkezik az egyes Megrendelők oldalán.
- Biztonsági esemény következik be
- Katasztrófa esemény következik be

A fenti eseményekre nézve a Szolgáltatási Szabályzat meghatározhatja azon peremfeltételeket, amelyek esetén az eszkaláció folyamatába Vállalkozó köteles Megrendelőt bevonni.

6.3.2 Eszkaláció a Megrendelő felé

A Megrendelő felé indított eszkaláció alapját a súlyossági szintek, valamint a probléma megoldására előre megállapított idő keretek képezik.

Valamennyi üzemviteli eszkalációról a Megrendelő Szolgáltatás Menedzserét értesíteni kell, és mindegyiket be kell sorolni a megfelelő kategóriába, súlyossági szintbe.

Megrendelő eszkalációs szintjei:

- 1. szint: Szolgáltatás Vezető
- 2., 3., 4. szint: Szolgáltatás Menedzser

A tömeges felhasználó kört érintő eszkalációs események kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

6.3.2.1 Súlyossági szintek és eszkalációs értesítési idők

Súlyossági szintek meghatározása:

Súlyossági szint	Meghatározás
1. Súlyossági szint	A Szolgáltatás működésképtelen, vagy a működése oly mértékben sérült, hogy korlátozásokkal sem képes ellátni feladatát.
2. Súlyossági szint	A Szolgáltatás működőképessége sérült de a Szolgáltatás korlátozásokkal működőképes.
3. Súlyossági szint	A Szolgáltatás működőképességét nem érintő hiba lépett fel, amely az üzemeltetést vagy a Szolgáltatás használhatóságát nehezíti.
4. Súlyossági szint	A Szolgáltatás működőképességét nem érintő hiba lépett fel, amely az üzemeltetést vagy a Szolgáltatás biztosítását nem nehezíti.

Az eszkalációs értesítési idők:

1. súlyossági szint	2. súlyossági szint	3. súlyossági szint	4. súlyossági szint
2 óra	4 óra	24 óra	N/A

Az eszkaláció az után kezdődik, hogy eltelt az adott szolgáltatási szintre az M2 – Szolgáltatás Katalógusban meghatározott időtartam plusz a táblázatban foglalt idő.

6.3.2.2 Eszkalációs szintek és jelentési kötelezettségek

A hibáról a Vállalkozó a megfelelő eszkalációs szint szerinti, alábbiakban megjelölt illetékes terület felé köteles értesíteni/jelentést küldeni:

- telefonon és faxon vagy email-en 1. és 2. súlyossági szint esetén,

- egyébként faxon vagy email-en.

6.4 Eszkalációs szabályok

Az eszkaláció bekövetkezte esetén a normál kommunikációs szabályok alkalmazandók az alábbi kivételekkel:

- Az eszkaláció során minden, a helyzet megoldásába bevont szakértőnek, illetve a Szolgáltatás Irányítási Szervezetben felelős szerepkört betöltő vezetőnek teljes mértékben rendelkezésre kell állnia.
- Mindkét szerződő Fél az eszkalációt kiváltó ok megszüntetését a maga érdekkörében a lehető legmagasabb prioritással kezeli

Biztonsági incidens, vagy katasztrófa esemény bekövetkezte esetén a Szolgáltatási Szabályzatban, és az ahhoz kapcsolódó egyéb, az informatikai üzemeltetést érintő szabályzatokban meghatározott eljárásokat kell követni.

Biztonsági incidens, vagy katasztrófa esemény bekövetkezte esetén a Vállalkozó egyes szolgáltatásokat saját hatáskörben leállíthat, amennyiben ezen lépését a károk enyhítése és további károk keletkezésének elkerülése érdekében teszi. Ha az incidens Vállalkozónak nem felróható, az ilyen esetek nem tekinthetők a szolgáltatási szintek megsértésének.

Amennyiben Vállalkozó észleli, hogy a jogforrásokban meghatározott, és a megrendelt szolgáltatásokban megvalósított követelmények teljesítése sérül, Vállalkozó Szolgáltatás Menedzsere haladéktalan eszkalációt köteles kezdeményezni Megrendelő Szolgáltatás Menedzsere felé a Szolgáltatás Vezetők egyidejű értesítése mellett. Súlyos esetben Vállalkozó köteles az eseményt biztonsági incidensként kezelni, és az érintett szolgáltatás biztosítását mindaddig felfüggeszteni, amíg Megrendelő és Vállalkozó a felmerül akadályt el nem hárítják. Amennyiben az incidens Változtatási Igénnyel orvosolható, Vállalkozó a felfüggesztést jogosult addig fenntartani, amíg a Változási Rendelés Vállalkozóhoz meg nem érkezett.

6.4.1 Eszkaláció a Szerződésben foglalt jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatban

Amennyiben valamely Fél a jelen Szerződésben rögzített kötelezettségeit megszegi a Felek Szolgáltatás Vezetői azonnali hatállyal tárgyalásokat kezdenek a szerződésszegő Fél szerződésszerű magatartásának helyreállítása érdekében

Amennyiben a Felek Szolgáltatás Vezetői e tárgykörben nem jutnak megállapodásra, eskalálni kötelesek a Felek képviselőre jogosult vezetői felé. A képviselőre jogosult vezetők részéről az eskaláció kezdeményezésétől számított 90 napon belül történő megállapodás hiányában a Szerződésben rögzített jogkövetkezmények érvényesíthetők.

7 Jegykezelő rendszer, mint kapcsolattartási csatorna alkalmazása

A jegykezelő rendszer üzemeltetését Vállalkozó végzi.

Vállalkozó kötelezettséget vállal a jegykezelő rendszer által támogatott szolgáltatási és szolgáltatás támogatási folyamatok ennek alkalmazásával történő napra kész dokumentálására. A jegykezelő rendszer Megrendelő számára történő hozzáférhetővé tételére a Megrendelő elfogadott hozzáférési jogosultsági rendszer szabályainak megfelelően, a múltbéli adatok hiteles és teljes körű visszakereshetőségének folyamatos biztosításával.

7.1 Alapelvek

A jegykezelő rendszerben történő rögzítés Vállalkozó feladata, amelynek a Vállalkozó által felügyelt események vonatkozásában, rögzítendő esemény megtörténtét követően haladéktalanul; Megrendelő általi észlelés alapján pedig a bejelentéstől számítva a Szerződés M2- Szolgáltatás Katalógusban szolgáltatási szintek pontjában meghatározott határidőkön belül köteles eleget tenni. E szabályt Felek a Szolgáltatási Szabályzatban módosíthat-

ják, feltéve, hogy abban állapotodnak meg, hogy a bejelentések meghatározott részét Megrendelő rögzíti a jegykezelő rendszerben.

A jegykezelő rendszer általános funkciói a következők:

- Hívások fogadása
- Hívások dokumentálása - jegy-rögzítés
- Jegyek továbbítása, munkalapok felvétele
- Hibák kezelése, követése
- Változási igények kezelése, követése
- Igény-menedzsment
- Eszköz-menedzsment

A jelen Melléklet alkalmazásában „jegy” kifejezés alatt elektronikus dokumentum értendő. Az összes bejelentésről azonosítószámmal ellátott hiba-, illetve szolgáltatási jegyet kell felvenni

és a bejelentés teljes élettörténetét a jegyben rögzíteni kell.

A Megrendelő általi rögzítés esetére felek megállapodhatnak az egyes események kapcsán feladott bejelentésekhez a Megrendelő részéről „kötelezően biztosítandó információk” körében. Ennek érdekében Vállalkozó a különböző típusú bejelentésekhez elektronikus formanyomtatványok alkalmazását javasolhatja, amelyek a Megrendelő általi írásbeli elfogadást követően vehetőek alkalmazásba.

A formanyomtatványok tartalmának változását Változáskezelési eljárásban kell kezdeményezni.

Amennyiben a Megrendelő által tett bejelentés nem tartalmaz információt az előző pontban hivatkozott valamely formanyomtatvány által „kötelezően biztosítandó információként” meghatározott körben, úgy Vállalkozó erre haladéktalanul köteles felhívni a bejelentő figyelmét. A fentiek szerinti információk megérkezéséig Vállalkozó a jegyet (igény teljesítését) felfüggesztheti. A hiányzó információk megérkezésekor Vállalkozó haladéktalanul köteles a teljesítést folytatni. A Vállalkozó által hiányzóként megjelölt információk Megrendelő általi rendelkezésre bocsátását követően Vállalkozó további felhívásra, illetve felfüggesztésre csak a bejelentésben foglalt igény teljesítéséhez szükséges további (nem kötelező) információk beszerzése miatt lehet jogosult.

Vállalkozó a hívások előszelektálása céljából hangmenüt alkalmazhat. A hangmenü tartalmát és felépítését a Vállalkozó állítja össze és a Megrendelő hagyja jóvá azzal, hogy Vállalkozó mindenkor köteles biztosítani, hogy a bejelentő a hangmenűn belül a megfelelő menüpont kiválasztását követően az operátorhoz a Szerződés M2- Szolgáltatás katalógus szolgáltatási szintek pontjában meghatározott határidőkön belül eljuthasson. A hiba- és szolgáltatási jegyeket visszakereshető módon kell tárolni két évre visszamenőleg. Vállalkozó évente adathordozón Megrendelői Képviselőnek átadja.

Tömeges hibabejelentés (pl.: jelentős számú felhasználót kiszolgáló szerver leállása) esetén az azonos hibára vonatkozó valamennyi bejelentés egy hibajegyként kerül felvételre, illetve Vállalkozó köteles ezen bejelentések összevonására.

A beérkező kéréseket prioritási sorrendbe kell állítani a következők szerint:

- tömeges hibabejelentés,
- egyedi hibák,
- jogosultság beállítások,
- minden más.

A bejelentések megoldási folyamatának követését, illetve Megrendelők általi folyamatos követhetőségét biztosítani kell. Ennek keretében a jegykezelő rendszernek mindenkor információt kell nyújtani a rögzített bejelentés állapotáról és a megoldás érdekében eszközölt intézkedésekről. A megoldott kérésekhez tartozó hiba- és szolgáltatási jegyeket késedelem nélkül le kell zárni.

Vállalkozó köteles gondoskodni a jogosulatlan személyek általi hozzáférés kizártságáról, továbbá köteles gondoskodni a jegytörténet lekérdezésének és követésének lehetőségéről.

A hívás alapú és a nem hívás alapú csatornán érkező igények teljesítésének határidejét az M2 - Szolgáltatás Katalógus Mellékletben rögzített szolgáltatási szintek szabályozzák, amely határidők teljesítésének elmulasztása esetén Vállalkozó az SLA-t nem teljesíti.

Tömeges, illetve egyéb kritikus hibák esetén a hiba / probléma észlelését, illetve bejelentését követően 15 percen belül Vállalkozó a rendelkezésére álló technológiák igénybevételeivel (mail, SMS), a Megrendelő által az ilyen esetekre vonatkozóan meghatározottak szerint üzenet küld a jelenség által érintett szolgáltatás igénybevevői körnek, továbbá Vállalkozó gondoskodik a HelpDesk IVR rendszerében hangbemondás alkalmazásáról. Ezen esetekben a jelen pontban foglaltak szerinti, már feldolgozási fázisban lévő hiba tárgyában érkező további azonos tartalmú bejelentések esetén Vállalkozó köteles a bejelentések folyamatos rögzítésére, ezen túlmenő adatok ugyanakkor az adott hibához kapcsolódóan nem rögzítendőek többszörösen azonos tartalommal.

7.2 Jegyek felfüggesztésének esetei

A teljesítés időtartama úgy határozandó meg, hogy a bejelentés és a lezárás között eltelt időtartamból levonásra kerülnek a következő pontok szerinti jogszerű felfüggesztési időtartamok.

7.2.1 A bejelentő vagy menedzser nem elérhető

Amennyiben Vállalkozónak a jegyben foglaltak teljesítéséhez szüksége van a bejelentővel történő közvetlen kapcsolatfelvételtre, úgy ezt munkaidőben, a szükségesség észlelésével egyidejűleg valamennyi rendelkezésére álló, illetve számára hozzáférhető kommunikációs csatornán keresztül megkísérli. Amennyiben ezek egyike sem vezet eredményre, úgy az előző mondatban foglaltakat 3 munkaidőre elteltével, majd következő munkanap elteltével megismétli. Vállalkozó minden telefonhívásról, elektronikus levél küldéséről, illetve egyéb kapcsolat felvételi eseményről a jegykezelő rendszerben új bejegyzést készít a pontos időpontok rögzítésével. Ezt követően, ha a bejelentő 2 munkanap elteltével sem érhető el, annak közvetlen felettesével kell felvenni a kapcsolatot a fentiek szerint. Ha ez sem sikerül, a jegy az 5. munkanap után lezárásra kerül és erről a Vállalkozó levelet küld a bejelentőnek és a közvetlen felettesének.

A munkaidőn kívüli intézkedést igénylő hibák kezelésével összefüggő szabályozást a Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

7.2.2 A helyszínre történő bejutás későbbi időpontban lehetséges

Amikor a Vállalkozó a helyszíni szolgáltatás nyújtásra irányuló jegyet megkapja, és a jegy alapján nem egyértelmű számára a helyszíni szolgáltatás nyújtás elvárt időpontja, úgy felhívja a bejelentőt, és a jegyben foglalt igény teljesítésének érdekében időpontot egyeztet vele. Vállalkozó ilyen esetben a kapcsolatfelvétel napján-, valamint az azt követő munkanapok munkaidőn belüli időtartamán belül legalább 2 alternatív időpont felajánlását köteles biztosítani. A kapcsolatfelvétel kezdeményezésekor ennek sikertelensége esetén a Vállalkozó felfüggeszti a jegyet, és a jegyben feltünteti a megkeresés pontos időpontját. A kapcsolatfelvétel sikerességének időpontjában Vállalkozó a helyszínen történő munka megkezdésének egyeztetett időpontját megjelölve veszi vissza felfüggesztésből a jegyet vagy manuálisan, vagy pedig a rendszer beépített automatikus funkciója segítségével, ha van ilyen funkció. Amennyiben Vállalkozó nem képes a fentiek szerinti időpontok felajánlására, úgy a jegy felfüggesztésére nem jogosult.

A jegyet az egyeztetett időpontnak megfelelően a felfüggesztésből (technikailag garantált módon) automatikusan vissza kell venni. Ha a bejelentő vagy az általa megjelölt személy a megállapodás szerinti időben nincs a helyszínen, úgy Vállalkozó 15 perc várakozást követően ismételt felfüggeszti a jegyet, és egy új bejegyzésben feltünteti, hogy a bejelentő, illetve az erre kijelölt személy nem volt elérhető. Erről a Vállalkozó levelet küld a bejelentőnek, majd lezárja a jegyet. Ez esetben a kiszállás és időráfordítás költségét Megrendelőnek meg kell fizetnie Vállalkozó részére a Szolgáltatás Katalógusban meghatározottak sze-



rint. Amennyiben Vállalkozó szakembere késedelmesen jelenik meg a helyszínen az egyeztetett időponthoz viszonyítottan, úgy Vállalkozó tényleges megjelenése helyett az egyeztetett időpontot kell a munka megkezdésének tekinteni. a.

7.2.3 Állásfoglalás, döntés kérése a Megrendelőtől

Ha a szolgáltatás vagy a hiba jellege megköveteli, a Vállalkozó állásfoglalás, információk közlése, kiegészítése, valamint döntés céljából felteszi az ezek megválaszolására irányuló pontos és részletesen kidolgozott kérdéseit Megrendelői Képviselő, illetve Megrendelő részére. Vállalkozó ilyen esetben a kérdések feltételével egyidejűleg jogosult a jegy felfüggesztésére, amennyiben a hiányolt információkat a legjobb szakmai tudása-, illetve a rendelkezésére álló információk közötti keresés, vagy szakmailag elvárható következtetések útján sincs lehetősége előállítani. A jegy felfüggesztése ilyen esetben addig jogszerű, amíg a Megrendelői Képviselő illetve a Megrendelő a szükséges információkat nem biztosítja a Vállalkozó részére azzal, hogy a megkeresésre és a jegy lezárására a 4.2.1 pontban foglaltak megfelelően alkalmazandóak.

7.2.4 Csereeszköz biztosítása

Támogatott, bevizsgált eszközök meghibásodása esetén, amennyiben a javítási idő várhatóan meghaladja a szolgáltatási szint által biztosított keretet, a Vállalkozó a meghibásodott eszköz helyére funkcionálisan egyenértékű csere eszközt biztosít. Amennyiben Megrendelő úgy nyilatkozik, hogy a csereeszköz által nincs a munkájában akadályoztatva, akkor a Vállalkozó a jegyet a csereeszköz biztosításától számítva a javítás idejére felfüggesztheti.

7.2.5 Szerződésen kívüli fél felelőssége

Vállalkozó jogosult felfüggeszteni a jegyet azokban az esetekben, amikor a bejelentés megoldásához a Vállalkozóval szerződéses viszonyban nem álló fél által elvégzendő feladat elvégzése elengedhetetlenül szükséges. Ilyen esetek tipikusan, de nem kizárólagosan a Megrendelő tulajdonában álló eszközökkel összefüggő garanciális javítások. A jegyek felfüggesztését ilyen esetekben is indokolni kell, különös tekintettel arra, hogy ez milyen okból és mennyiben akadályozta a Vállalkozó általi szerződés szerű teljesítést.

A Vállalkozóval szerződéses viszonyban nem álló fél felelősségi körében elvégzendő tevékenységekre Vállalkozó felelőssége csak azokban az esetekben terjed ki, amelyek vállalását Vállalkozó kinyilatkozta, és ezt írásban rögzítette.

7.2.6 Szoftver hibajavítás gyártói patch formájában

Mindazon szoftver hibák felmerülése esetén, amelyekről a Felek a TMO időszakban megállapodnak, mint gyártói patch formájában javítható hibákról, Vállalkozó a jegyet felfüggeszti a hiba gyártó felé történt továbbításának időpontjától.

7.2.7 Engedélyhez kötött tevékenység a hibajavítás során

Minden olyan esetben, amikor 3. fél, illetve hatóság részéről engedély megszerzése szükséges a hiba elhárítása, Megrendelő igényének teljesítése, valamint a tervezett rendszeres, vagy nem rendszeres karbantartási feladat elvégzése érdekében, Vállalkozó az érintett jegyet felfüggeszti. A felfüggesztés időpontja az engedély kötelezettségének Vállalkozó részéről történt megállapításától az engedélyben rögzített, a munkavégzés megkezdését lehetővé tevő időpontig tart.

Amennyiben a hiba javításának érdemi megkezdéséhez 3. fél tevékenysége szükséges (pl. villamosok áramtalanítása), Vállalkozó a javítás megkezdéséhez szükséges feltételek biztosításának idejére a jegyet felfüggeszti.

7.2.8 Megrendelő hatáskörében elvégzett tevékenységre visszavezethető hiba

Azon esetekben, amikor az adott hiba esemény okának vizsgálata során Vállalkozó megállapítja, hogy a hiba Megrendelő saját hatáskörében elvégzett tevékenysége eredményeképpen következett be, Vállalkozó a jegyet felfüggeszti Megrendelő egyidejű értesítése mellett. Vállalkozó a jegyet akkor veszi vissza felfüggesztésből, amikor Megrendelő a hibát saját hatáskörében elhárította, és erről Vállalkozót értesítette.

7.2.9 Megrendelő szerződéses partnere hatáskörében töltött jegyidő

Azon esetekben, amikor az adott szolgáltatás tartalom meghatározásában Megrendelő szerződéses (harmadik feles) partnerének szolgáltatása szerepel, és az esemény végrehajtásához e 3. fél tevékenysége szükséges, Vállalkozó a jegyet arra az időtartamra felfüggeszti, amíg a 3. fél tevékenysége tart. Vállalkozó az ilyen esetekben a jelentésekben külön kimutatja Vállalkozó és a 3. fél hatáskörében eltelt jegyidőket.

Ha a hiba Megrendelő által biztosított tervadatok minősége miatt állt elő, Megrendelő erről történő értesítése és a hiba elhárítása közötti időre Vállalkozó a jegyet felfüggeszti.

Amennyiben 3. fél által biztosított szolgáltatás üzemzavara, vagy előre be nem jelentett karbantartási tevékenysége okoz hibát az üzemeltetett szolgáltatás elemek valamelyikében, Vállalkozó a harmadik feles szolgáltatás kiesésének idejére a jegyet felfüggeszti.

7.2.10 Állásfoglalás, döntés kérése Megrendelőtől, illetve Megrendelő szerződéses partnereitől

Ha a szolgáltatás vagy a hiba jellege megköveteli, Vállalkozó állásfoglalás, információk közlése, kiegészítése, valamint döntés céljából továbbítja a jegyet, Megrendelő, illetve Megrendelő szerződéses partnerei részére. A jegy felfüggesztése addig tekinthető indokoltnak, amíg Megrendelő azt vissza nem küldi Vállalkozó részére. Ha Megrendelő 3 munkanapon belül nem reagál a jegyre, Vállalkozó további három napig, naponta egyszer sürgető levelet küld a részére. Minden elektronikus levél küldését a jegykezelő rendszerben a hibajegyen dokumentálni kell. Ha Megrendelő illetve Megrendelő szerződéses partnerei ez alatt az idő alatt sem kezelte a jegyet, akkor a jegyet le kell zárni Megrendelő oldali kapcsolattartó egyidejű tájékoztatása mellett.

A fenti esetkörbe sorolandók azon bejelentési esetek is, amikor a bejelentésen rögzített információ nem elégséges az esemény kezeléséhez, és Vállalkozó adatpontosítást kért Megrendelő bejelentőjétől.

7.2.11 Biztosítási eseménnyel összefüggő hiba

Amennyiben az adott hiba biztosítási eseménnyel függ össze (pl. rongálás, baleset), Vállalkozó a Biztosító értesítése, és szükséges rendőri és/vagy Biztosító általi szemle befejezése között eltelt időre a jegyet felfüggeszti. A rongálással, balesettel összefüggő események külön kimutatásra kerülnek a havi riportban.

7.2.12 Az adott szolgáltatással kapcsolatban egyéb esemény kezelése van folyamatban

Egy adott eszközre, illetve szolgáltatás elemre vonatkozóan két különböző jegytypus egyidőben nem lehet folyamatban. Tehát azon esetekben, amikor incidens és igény jegy egyszerre lenne folyamatban, Vállalkozó felfüggeszti azt a jegyet, amelyik későbbi időpontban került folyamatban státuszba.

7.3 Jegykezeléssel kapcsolatos Vállalkozó és Megrendelő oldali jogok és kötelezettségek

A Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő bejelentéseket mindkét félnek a jelen Mellékletben-, a Szolgáltatási Szabályzatban-, illetve egyéb a felek részéről kötelezően alkalmazandóként meghatározott dokumentációkban foglaltaknak megfelelően kell megtennie.

Amennyiben a jegykezelés folyamata során indokoltá válik, Megrendelő kezdeményezheti a folyamatok módosítását, ehhez Változáskezelési eljárást kell alkalmaznia.

Mindkét fél magára nézve kötelezően alkalmazandó elvként rögzíti, hogy csak abban az esetben érik el szerződéses céljukat, amennyiben az adott események kezeléséhez minden elvárható információt kellő időben megadnak egymásnak. Az ettől eltérő magatartás következményeiért az a fél tartozik felelősséggel, aki az adatok, információk másik féllel történő dokumentált közlését, illetve átadását elmulasztotta.

Amennyiben Megrendelő olyan igényt terjeszt elő, amely teljesítésének alapját képező szolgáltatásokat lehetősége lett volna megrendelni a Szolgáltatás Katalógus alapján, azonban erre megelőzőleg nem tartott igényt (nem rendelt meg), úgy Vállalkozó köteles erre Megrendelő figyelmét haladéktalanul felhívni, egyidejűleg jogosult az ezen igényt tartalmazó jegyet megfelelő indoklással lezárni. Ilyen esetekben a Megrendelő Szolgáltatás Menedzsere mérlegeli a Vállalkozó által felvetett megrendelés megtételét.

Vállalkozó kiemelt kötelezettsége a megrendelt szolgáltatások nyújtását biztosító rendszerekkel kapcsolatos tervezett (tervszerű) leállásokra vonatkozó javaslatok előterjesztése Megrendelő Szolgáltatás Menedzsere felé. Amennyiben a tervezett leállások hatóköre-, illetve ütemezése tárgyában a Szolgáltatás Menedzserek szintjén nem jön létre megállapodás, akkor a jelen függelékben leírt eskalációs eljárást kell alkalmazni. A megállapodással alátámasztott tervezett leállások saját szervezetén belüli kihirdetésének felelősei a Szolgáltatás Menedzserek. A tervezett leállások jegykezelő rendszerben történő rögzítése Vállalkozó kötelezettsége. A tervezett leállások ideje nem SLA beszámítói idő.

8 Jelentések

A Megrendelők számára biztosítandó jelentésmintákat a Felek a Szolgáltatási Szabályzatban rögzítik.

Vállalkozónak az egyes Megrendelőkre vonatkozó adatokat tartalmazó jelentéseket a Szerződésben meghatározottak szerinti napon 16:00 óráig kell eljuttatnia Megrendelő Szolgáltatás Menedzsere részére.

A jelentésekben a jelentéssel érintett hónap első napjától utolsó napjáig (23:59:59) „Lezárva” státuszba került események kerülnek feltüntetésre.

A jelentéseknek minden információt tartalmazni kell, amely annak megállapíthatóságához szükséges, hogy Vállalkozó a kötelezettségeit határidőn belül teljesítette-e.

Megrendelő Szolgáltatás Menedzserének a jelentés átvételétől (elektronikus továbbítás esetén a levél igazolt kézhezvételi időpontjától) számított 5 munkanap áll rendelkezésére a jelentésben foglalt adatok és információk részletes vizsgálatára, amely időkorláton belül a jelentésben foglaltakkal szemben kifogást emelhet, annak egyes tételeit vitathatja, illetve további részletes adatokat kérhet Vállalkozótól. Az 5 munkanapot 8:00-17:00 időablakban kell figyelembe venni.

Felek a havi jelentések tartalmi egyeztetése kapcsán az ésszerűen elvárható mértékben együttműködésre kötelezettek.

A havi jelentések elfogadását a Megrendelői Képviselő Szolgáltatás Vezetőjének kell megtennie.

Amennyiben a Szolgáltatás Vezetők a jelentések elfogadásával kapcsolatban indokoltnak tartják, erre a célra rendkívüli SZMT értekezletet hívhatnak össze.

Amennyiben Felek a jelentéseket egyeztető értekezleten egyes események megítélésében a benyújtott havi jelentés tartalmától eltérően állapotodnak meg, úgy Vállalkozó a megállapodástól számított 2 munkanapon belül köteles a megállapodásnak megfelelően módosított jelentést ismételt benyújtani. A jegyadatbázisban megelőzőleg keletkezett adatok tartalmának utólagos módosítása egyik fél számára sem megengedett.

Amennyiben Felek a jelentéseket egyeztető értekezleten egyes események megítélésében a benyújtott havi jelentés tartalmától eltérően állapotodnak meg, az eltéréseket jegyzőkönyvben kell rögzíteni. Az eltéréseket figyelembe vevő végleges jelentés elkészítését Megrendelő kérheti Vállalkozótól, s azt Vállalkozó havi egy (1) alkalommal köteles elvégezni. A végleges jelentés elkészítéséhez a felhasznált jegyadatbázist, azon belül a lezárt jegyek analitikus adatait módosítani tilos, azt Megrendelő nem kérheti, vagy ha mégis, megteszi, Vállalkozó köteles a kérést elutasítani.

Amennyiben a Megrendelői Képviselő a rendelkezésére álló időkorláton belül nem reagál érdemben a benyújtott jelentésekre, úgy Vállalkozó köteles a késedelemre Megrendelői Képviselő figyelmét felhívni. Megrendelői Képviselő válaszadási kötelezettsége legfeljebb 1 munkanappal hosszabbítható meg, ennek eltelte a Havi Jelentés elfogadását jelenti. A Havi Jelentés elfogadását követően Megrendelői Képviselő a Havi Jelentéssel szemben utólagosan nem emelhet kifogást.

Az elfogadott Havi Teljesítési Jelentés képezi a Szerződés VII. része szerint részletezett Teljesítés Igazolási Bizonylat (TIB) kiállításának alapját.

ELLENJEGYZEM:
Dr. Miklós Katalin
főosztály-vezető
közbeszerzési szaktanácsadó
lejtőszám: 00442



**„VOLÁNBUSZ Zrt. Integrált Informatikai Rendszerének (IIR)
üzemeltetése”**

F2 függelék: Változáskezelés

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to consist of several connected loops and lines.

1 Változáskezelési függelék célja

A jelen Szerződés Függelék célja a szerződésben foglalt Megrendelői és Vállalkozói kötelezettségek, jogok, szolgáltatások, díjak, megrendelések, és szabályozások változásának kezelésére vonatkozó szabályok rögzítése.

2 Változáskezelési eljárás terjedelme

A Felek az M4 - Hatályos Megrendelések Melléklet tartalmában, illetve az M2 – Szolgáltatás Katalógus bármely elemében bekövetkezett változást Változáskezelési Eljárásban kezelik. Változáskezelési eljárásban kezelik továbbá az opciós lista szerinti IMAC események végrehajtását.

A Változáskezelési Eljárást általános eljárásként definiálják a Felek. Kizárólag Megrendelő jogosult a jelen Melléklet szerint események, vagy a Szerződés egésze kapcsán változási igényt kezdeményezni. A jelen Melléklet szerinti eljárások mindkét Fél részére kötelezően alkalmazandók.

A Változáskezelési Eljárást a következő pontban leírt események bekövetkezte esetén kötelező alkalmazni.

3 Változáskezelési események

3.1 Szerződés kereskedelmi részeinek változása

Azon események köre, amikor a Megrendelő a körülményekben, jogforrásokban beállt változások alapján, illetve a szerződésben biztosított jogok és kötelezettségek, vagy vállalt garanciák alapján a szerződés kereskedelmi részeiben változtatást kezdeményez a másik szerződő Fél irányába.

Nem tartozik a fenti eseménykörbe a felmondással, illetve a szerződés megszűnésével kapcsolatos kezdeményezések köre.

3.2 Szerződésben foglalt szolgáltatástartalom belüli változások

Azon események tartoznak ebbe a csoportba, amelyek eredményeképpen a Szerződés elválaszthatatlan mellékletét képező M2 - Szolgáltatás Katalógus Mellékletben változás áll be.

3.3 Szerződésben foglalt megrendelt szolgáltatásokban beállt változás

A Szerződésben foglalt Szolgáltatásokat az M2 - Szolgáltatás Katalógus melléklet tartalmazza, amelyből a Szerződés aktuális időpontjában Megrendelő megrendelése alapján az M4 - Hatályos Megrendelés Melléklet tartalmazza a Megrendelő által igénybe vett, megrendelt szolgáltatásokat.

Azon események tartoznak ebbe a körbe, amikor Megrendelő az M4 - Hatályos Megrendelés dokumentumban foglaltakhoz képest adott szolgáltatásokat lemond, vagy további, az M2 – Szolgáltatás Katalógus Mellékletben foglalt szolgáltatásokat megrendel.

3.4 Szerződés teljesítéséhez szükséges egyéb szabályok változása

A Szerződés teljesítése során változások állhatnak be azon körülményekben, amely a Felek részéről a Szerződés teljesítését befolyásolják, amelyet a változáskezelés keretében kell kezelni.

Ilyen események lehetnek például, de nem kizárólagosan a Megrendelő belső szabályzataiban, a szolgáltatást szabályozó dokumentációkban beállt változások.

3.5 Szerződéses Szolgáltatások körébe eső egyedi Változási igények

Azon események tartoznak ebbe a körbe, amikor Megrendelő a szerződésben foglalt megrendelt szolgáltatás tartalmán belüli, az M2 - Szolgáltatás Katalógusban adott szolgáltatás kapcsán szerepeltetett, egyedi változáskezelési igényt támaszt.

3.6 Szerződéses Szolgáltatások körébe eső IMAC igények

Azon események tartoznak ebbe a körbe, amikor Megrendelő a szerződés megrendelt szolgáltatás tartalmán belüli, az M2 - Szolgáltatás Katalógusban adott szolgáltatás kapcsán szerepeltetett, IMAC szolgáltatásra vagy tevékenységre hivatkozással változáskezelési igényt támaszt.

3.7 Kockázati változások kezelése

Azon események tartoznak ebbe a körbe, amikor valamely jogszabály megváltozik, és e változás a Szerződés szerinti érvényes szolgáltatás tartalmára hat, vagy a Szerződésből eredő Vállalkozó és Megrendelő oldali kockázatokat befolyásolja, a jelen Szerződésben foglalt Vállalkozói kötelezettségek ellehetetlenülését, vagy hatósági bírság megfizetését kockáztatja.

Ezen eseményeket mindkét Fél úgy tekinti, hogy a jelen Szerződésből eredő kockázatok csökkentését szolgálják.

3.8 Vállalkozót érintő Megrendelő oldali változások

Ebbe az eseménykörbe azon Megrendelő oldali változások tartoznak, amelyek végrehajtását Megrendelő saját hatáskörben végzi, ennek következtében az alkalmazott eljárás nem kötelezően a jelen Melléklet szerint történik. Abban az esetben azonban, ha a Megrendelő oldali változás kihatással bír a jelen Szerződés szerinti szolgáltatás tartalomra, akkor Megrendelő köteles a jelen Függelék szerinti eljárások alkalmazására.

4 Változáskezelési eljárások típusai

- Általános Változáskezelési eljárás
- Speciális Változáskezelési eljárás, azon belül
 - Szerződéses Változások: Módosítási eljárás
 - IMAC igények kezelési eljárása

5 Általános Változáskezelési rendelkezések

5.1 A Változáskezelési eljárás hatálya alá eső módosítások

Változáskezelési Eljárás hatálya alá esnek:

- Mennyiségi változtatások
- Szerződés kereskedelmi részeinek változása
- Szerződésben rendelhető szolgáltatástartalom belüli változások
- Szerződésben foglalt megrendelt szolgáltatásokban beállt változások
- Szerződés teljesítését érintő szabályok változása
- Szerződéses Szolgáltatások körébe eső egyedi Változási igények
- IMAC igények
- Kockázati változások
- Vállalkozót érintő Megrendelő oldali változások
- Mindazon igényeket, amelyeket egyedi Változáskezelési Eljárásban lehetséges kezelni.

5.2 A Változási Rendelések adminisztrációja

Az összes Változási Rendelést folytonos Változási Adatbankban vezeti a Vállalkozó. A Változási Adatbankot a Vállalkozó üzemelteti, melyhez hozzáférést biztosít a Megrendelő kijelölt kapcsolattartói számára.

5.3 Változási Igények

A Szerződés időtartama alatt – különböző okokból – Változási igények merülhetnek fel Megrendelő oldalán a műszaki és / vagy szolgáltatási tartalom megváltoztatására.

A Változáskezelési eljárásban érintett kapcsolattartók listáját a Szolgáltatás Katalógus tartalmazza.

Változási Igényeknek legalább az alábbi információkat kell tartalmazniuk (amennyiben az igény értékelhetősége szempontjából releváns, illetve az igény feladásakor meghatározható):

- Hivatkozás a Szerződés vonatkozó részére
- A szolgáltatás kódja
- A javasolt változtatás rövid összefoglalása
- A változtatás oka
- A Változási Igényt benyújtó Megrendelő megítélése szerint a változtatás várható hatása, az alábbi szempontokból
 - Erőforrások

- Szolgáltatási Szintek és / vagy határidők
- Díjak és /vagy költségek
- A változás végrehajtásához szükséges, a jelen Szerződésben meghatározottakon túlmutató feladatok, harmadik féllel létrehozandó, vagy megszüntetendő szerződések
- Alkalmazandó változás kezelési eljárás típusa

Megrendelő Szolgáltatás Igazgatójának kizárólagos joga az alábbi Változási Igények kezdeményezése:

- Új Szolgáltatás Elem beépítése a Szolgáltatás Katalógusba.
- Minden 10 Mft-ot elérő, vagy meghaladó megrendelés.
- Kockázati változások

5.4 A tervezett változtatás várható hatásainak elemzése

5.4.1 Eljárás

A Változási Igény benyújtását követően Vállalkozó 5 munkanapon belül elvégzi az igény elemzését, és meghatározza a várható hatásokat.

A Változási Igények hatáselemzéséhez a Feleknek megfelelő részletességű információkat kell egymás rendelkezésére bocsátaniuk. Abban az esetben, ha Vállalkozó elemzéséhez Megrendelő részéről az igényben rögzítetthez képest további információk szükségesek, az információk biztosítására vonatkozó Vállalkozói értesítéstől az információk Vállalkozó részére történő eljuttatásáig Vállalkozó nem felel a hatáselemzés késedelmes elvégzéséért.

5.4.2 A tervezett változtatás hatása az erőforrásokra

Az elemzés során meg kell határozni a változtatásnak a szükséges erőforrásokra gyakorolt hatását - a szolgáltatások esetleges tartalmi, minőségi vagy ütemezési változásainak figyelembe vételével. Az elemzés kitér a Megrendelő oldali erőforrás igényre is.

Amennyiben Megrendelő a benyújtott Változási Igény elemzése során kezdeményezi a korábban a jóváhagyott, de még nem teljesített Változási Igények prioritásának módosítását, Vállalkozó az elemzés idején még nem teljesített, de megrendelt változások határidejét módosíthatja ajánlatában.

Az erőforrásokban és azok felhasználásának ütemezésében a Felek megállapodását követően csak a kezdeményező Fél által ismételt benyújtott Változási igény hatására állhat be módosulás.

5.4.3 A tervezett változás hatása a Szolgáltatási Szintekre

Vállalkozó meghatározza a tervezett változás Szolgáltatási Szintekre (SLA) gyakorolt hatását, illetve - ha a változtatásnak nem célja a Szolgáltatási Szintek megváltoztatása - ezen változások más tényezőkkel való ellensúlyozásának lehetőségét.

5.4.4 A tervezett változtatás hatása az ütemtervre (Projekt esetén)

Projekt esetén a projekt megvalósíthatóságának megfelelő mérlegelésével Vállalkozó meghatározza

- A korábban mérföldkő határidőként feltüntetett határidők ésszerű eltolását – ha ez szükséges.
- Az új tevékenységekhez tartozó határidőket – ha vannak ilyenek.
- Párhuzamosan zajló projektek egymásra hatását ütemezés, és az erőforrások rendelkezésre állása szempontjából.
- Az ütemezés ismert kockázatait, valamint azok kezelésének módját.

5.4.5 A tervezett változtatás költség- és / vagy díjhatása

A költségekre és / vagy díjakra is hatással lévő Változási Igény esetén Vállalkozónak ki kell számíttatnia a fenti klauzulákban figyelembe vett tényezőknek a költségekre és / vagy díjakra gyakorolt hatását.

Amennyiben valamely Változási Igény megvalósítása valamely Fél számára havidíj változással jár, úgy az igény elemzése során fel kell tüntetni a havidíjak változását okozó tényezőket.

Vállalkozó nem kötelezhető olyan elemzés elkészítésére, amelynek során a havidíj változás Megrendelő irányába történő érvényesítése bizonytalan, vagy az elemzés a Vállalkozó által belátható ésszerű üzleti kockázatoknál magasabb kockázatokkal jár. Ilyen esetek tipikusan, de nem kizárólagosan azon Változási igények, amelyek megvalósítása a már megrendelt szolgáltatások havidíjára jelentős hatást gyakorolnak. (pl. új üzleti alkalmazás beillesztése a szolgáltatás tárgyát képező alkalmazás portfólióba)

5.4.6 Változási Rendelések módosítása

Egy Változási Rendelés megváltoztatására vonatkozó igényt további Változási Igényként kell kezelni. A Változási Rendelés módosítására irányuló igény elemzése során Vállalkozó a módosítandó Változási Rendelés végrehajtását felfüggesztheti.

5.4.7 Meg nem rendelt változások

Ha egy Változási Rendelés vagy Projekt megvalósítása során a Vállalkozó előzetes egyeztetés nélkül olyan változtatást, módosítást, kiegészítést vagy csökkentést hajt végre, amely az előzetesen egyeztetett költségszint növekedését vagy a határidők változását okozza, azt a Vállalkozó a saját felelősségére végzi, és ilyen esetben Megrendelő nem köteles hozzájárulni az igénylő felet érintő költségek módosításához, vagy valamely határidő kitolásához.

5.4.8 Változáskezelési Eljárás

5.4.8.1 Igény feladása

Változási Igény benyújtásakor a Megrendelőnek ki kell töltenie a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározandó űrlapot.

A felek a Változás Igény tartalma szempontjából megkülönböztetnek egyedi és általános jellegűt. Általános igénynek számít az olyan igény, amely típusú igényt Vállalkozó korábban már legalább 3 alkalommal elvégzett.

Az igény műszaki, kereskedelmi tartalmának pontos megfogalmazása Megrendelő felelőssége. Amennyiben Megrendelő ezt nem tudja megvalósítani, a Vállalkozó által biztosított egyedi szolgáltatások keretében szakértői konzultációt rendelhet.

5.4.8.2 Hatáselemzés

A Változási igény beérkezését követően a Vállalkozó hatáselemzést készít. A hatáselemzést Vállalkozó a következő időkorlátok figyelembevételével köteles elkészíteni:

Egyedi igény	Általános igény
5 munkanapon belül	3 munkanapon belül

A fenti táblázat értelmezésekor a munkanap, a nem munkaszüneti napok 8.00-17.00 közötti időszakát jelenti, tehát ha egy általános normál igény hétfőn 14.00 órakor kerül feladásra akkor a hatáselemzést péntek 14.00-ig kell elkészíteni és eljuttatni az igénylőnek, feltételezve, hogy hétfő, kedd, szerda és csütörtök is munkanap.

Indokolt esetben felek a fenti határidőktől közös megegyezés alapján eltérhetnek.

A Vállalkozó a hatáselemzési időszakban Megrendelőtől az igény pontos elemzése céljából az igény pontosítását, valamint további információkat kérhet. A hatáselemzési idő az igény pontosításáig eltelt idővel meghosszabbodik. Megrendelő az igény pontosítására, részletezésére irányuló Vállalkozói kérést nem utasíthatja vissza, a hatáselemzés során Megrendelő minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy Vállalkozó a hatáselemzést a nyitva álló határidőn belül valós információk alapján tudja elvégezni. Megrendelő nem érvényesítheti a hatáselemzés késedelmes teljesítésének esetére megfogalmazott díjszökkentési szankciót abban az esetben, ha Vállalkozó igazolhatóan Megrendelő igényének nem kellő pontosságú tartalma, vagy Megrendelő késedelmes információ szolgáltatása következtében késlekedett.

A hatáselemzési időn belül Vállalkozó kötelezettsége a Megrendelői igényre érdemi választ adni.

A Vállalkozó a hatáselemzési időszakban meghatározza, hogy a Változási igényben rendelkezésre bocsátott adatok alapján milyen határidővel és hány szakemberóra terjedelemben tudja vállalni a feladatot.

A hatáselemzés során elkészülő ajánlati dokumentumnak a következő adatokat kell tartalmaznia:

- Elvégzendő feladat specifikációja
- Az igény végrehajthatóságának vizsgálati eredménye
- Végrehajtás időigénye feladatonként és szakember kategóriánként
- Megrendelői kötelezettségek a feladat megoldásával kapcsolatosan
- Megrendelői közreműködés becsült időigénye
- Feladat végrehajtás ütemezése
- Vállalási határidő
- Végrehajtással bekövetkező havidíj változás, és egyszeri díjak
- Szolgáltatásban beállt műszaki / kereskedelmi / szabályozási tartalom változása a végrehajtás esetén
- Vitatott műszaki / szabályozási / kereskedelmi feltételek, amennyiben léteznek
- Igény lezárásának feltételei, amennyiben releváns

A változási igény jogkövetkezmény nélkül visszautasítható, ha:

- a végrehajtása a szolgáltatások minőségét, a biztonságot, illetve a szolgáltatott rendszerek működőképességét veszélyezteti
- Vállalkozó adatvédelmi jogszabályokból eredő felelőssége mellett nem kivitelezhető
- A szolgáltatások jogszabályoknak való megfelelését veszélyezteti, vagy az igény végrehajtása ellehetetlenítené azt.

Amennyiben a Vállalkozó a hatáselemzés során elkészülő ajánlati dokumentumot nem küldi meg Megrendelő részére általános igény esetén 3 munkanapon belül, egyedi igény esetén 5 munkanapon belül, úgy a változási igényt tárgytalannak kell tekintetni és Megrendelő jogosult a változási igényét más úton kielégíteni.

5.4.8.3 Minőségi kifogás a változás végrehajtása esetén

A Változási Rendelés végrehajtásával szemben Megrendelő minőségi kifogással élhet azokban az esetekben, amikor a végrehajtás minőségének csökkenése Megrendelő számára hátrányt okozott. Vállalkozó a kifogást köteles elfogadni, ha az okozott hátrány igazolhatóan Vállalkozónak róható fel.

A Megrendelő által támasztott minőségi kifogásokról Vállalkozó a kifogás benyújtásától számított 5 munkanapon belül nyilatkozik, melynek során indokolni köteles a részéről megalapozatlannak tartott Megrendelő kifogásokat. A megalapozott, igazolt kifogások kijavítására Vállalkozó köteles.

Amennyiben Megrendelő megalapozott minőségi kifogással él a Vállalkozó által elvégzett változtatással kapcsolatban, és Vállalkozó a kifogással érintett teljesítést a Felek által kölcsönösen elfogadott póthatáridőn belül nem javítja ki, úgy Megrendelő az alábbi díjcsökkentést jogosult érvényesíteni:

Minőségi kifogással érintett rész • Teljes vállalási ár • 0,1
Teljes rész

- Amennyiben a nem megfelelő teljesítésből fakadó hiba SLA sértéssel járt és ezért minőségi díjcsökkentés került kiszabásra, minőségi kifogás alapján további díjcsökkentés nem alkalmazható.

A késedelmes teljesítésre és a minőségi kifogásra vonatkozó díjcsökkentések együttesen is alkalmazhatóak, de a díjcsökkentés összesített mértéke nem haladhatja meg az adott Változási Rendelésben meghatározott egyszeri díj 15%-át. A Változási Rendelésben meghatározott havidíj változásra a minőségi kifogás következtében megállapított minőségi díjcsökkentés nem alkalmazható.

A jelen pontban rögzítettek az M2 – Szolgáltatás Katalógus Mellékletben, valamint az opciók listában foglalt IMAC igényekre nem értelmezettek.

5.5 Változási Rendelések

5.5.1 A Változási Rendelések jóváhagyási szintjei

A Változási Rendelések jóváhagyása során a Feleknek a saját szervezetük ez irányú szabályozásai szerint kell eljárnia, feltéve, hogy a jelen Szerződésben ettől eltérő eljárásban nem állapodtak meg a Felek.

A Változási Rendelések végrehajtása a Változási Rendelés kézhez vételével kezdődhet meg. Vállalkozó nem kötelezhető a Változási Rendelés kézhez vétele előtt a Változási Rendelés végrehajtására. Kivételt képeznek ez alól azon Változási rendelések, amelyeket Vállalkozó, mint Kockázati változást hajt végre.

5.6 Változási igények lezárása, teljesítés igazolása

A lezárás során fel kell tüntetni – amennyiben releváns – a változtatás egyszeri díját, a Rendelés végrehajtása következtében előállt havidíj változást, melyet Vállalkozó a lezárást követő elszámolási időszakban érvényesíthet.

Változási Rendelés a hatáselemzés során rögzített feltételek teljesülése esetén zárható le. Amennyiben a Felek a hatáselemzés során nem rögzítették az igény lezárásának feltételeit, és a Változási Rendelés végrehajtására sor került, akkor az igény akkor zárható le, ha Vállalkozó a teljesítést készre jelentette, és Megrendelő a készre jelentéstől számított 3 munkanapon belül nem emelt kifogást a teljesítéssel szemben. Ha Megrendelő minőségi kifogással élt a nyitva álló határidőn belül, akkor a teljesítés a kijavítást követő ismételt készre jelentéstől számított 3. munkanapon zárható le. Ha az igénylő fél továbbra is minőségi kifogással él, akkor a Felek Szolgáltatás Menedzsereinek egyedileg kell megállapodniuk a teljesítés elfogadásához, és a minőségi díjsökkentéshez kötött feltételekben.

6 Speciális Változáskezelési Eljárások

6.1 Szerződést érintő Változási igények kezelése: Módosítási eljárások

6.1.1 A Megállapodás kereskedelmi rendelkezéseinek módosítása

A Megállapodás bármely kereskedelmi rendelkezésének megváltoztatására irányuló Igényt általános Változási Igényként kell kezelni azzal, hogy az Igényben fel kell tüntetni, hogy módosítási eljárás alkalmazandó.

A szerződés törzsszövegének módosítása nem tartozik a jelen Melléklet szerinti Módosítási eljárás hatálya alá. A törzsszöveg módosítását a Felek erre felhatalmazott képviselői tehetik meg a Kbt. 141. §-ával valamint a közszolgáltatók közbeszerzéseire vonatkozó sajátos közbeszerzési szabályokról szóló 307/2015. (X.27.) Korm. rendelet rendelkezéseivel összhangban.

6.2 Módosítások kezelése

6.2.1 Módosítási Igények

A Szerződés teljesítése során - különböző okokból - Módosítási Igények merülhetnek fel mind a Vállalkozó, mind a Megrendelő oldalán a Szerződés kereskedelmi rendelkezéseinek megváltoztatására.

Módosítási Igényeket a Vállalkozó Szolgáltatás Igazgatója nyújthat be az Megrendelő Szolgáltatás Igazgatójának, vagy fordítva.

A Módosítási Igénynek minimum az alábbi információkat kell tartalmazni:

- Hivatkozás a szerződés érintett szakaszára
- A javasolt módosítás lényege, és indoklása
- Javaslat a hivatkozott szakasz helyettesítő és kiegészítő szövegezésére

6.2.2 Szerződésmódosítási Igények elemzése

A Feleknek kellő időt kell fordítania a felmerülő Szerződésmódosítási Igények elemzésére. Egy adott Igény elemzése során vizsgálni kell

- A szerződés módosítási Igény hatását a Felek kölcsönösen elfogadható üzleti érdekeire
- A folyó évben hatályos jóváhagyott Éves tervben foglalt feladatokra, azok végrehajtására
- A Felek belső működési szabályaira
- A szolgáltatási szintekre és / vagy a pénzügyi elszámolásokra

- A Kbt. 141. §-ával valamint a közszolgáltatók közbeszerzéseire vonatkozó sajátos közbeszerzési szabályokról szóló 307/2015. (X.27.) Korm. rendelet rendelkezéseivel fennálló összhangot.

6.2.3 Szerződés módosítások elfogadása

A Szerződés kereskedelmi rendelkezéseinek megváltoztatására jogosult személyek kapcsán Felek megállapodnak, hogy a Szerződés valamennyi Mellékletét és függelékeinek módosítására, illetve azok jóváhagyására legalább a Szolgáltatás Igazgatók számára biztosítják a szükséges felhatalmazásokat.

A Módosítási Igények az SZMT döntése alapján a Szolgáltatás Igazgatók aláírása által minősülnek szerződésmódosításnak.

A Módosítási Igény mindkét Fél által történő elektronikus aláírását követően a Módosítás „Jóváhagyott” státuszt kap.

A Szolgáltatás Igazgatók felelőssége a „Jóváhagyott” státuszú Módosítások megismertetése és publikálása saját szervezetük felé.

Az összes Módosítási Igényt és – elkülönített módon – a „Jóváhagyott” Szerződés Módosításokat egy folytonos Módosítási Adatbankban vezeti Vállalkozó.

A jelen szabályozást a mindenkor a Szerződés törzsszövegében és a kapcsolódó jogszabályok hatályos tartalmában foglaltakkal együtt kell értelmezni és alkalmazni.

6.3 Szerződésben foglalt szolgáltatástartalmon belüli változások

Amennyiben a szerződésben rögzített Szolgáltatás Katalógusban foglalt szolgáltatás tartalom bármely elemében változás áll be, azt Módosítási Igényként kell kezelni.

A Módosítási Igényt Vállalkozó Szolgáltatás Igazgatója kezdeményezi Megrendelő Szolgáltatás igazgatója felé.

Az igény kezelését a Módosítási igényre vonatkozó szabályok szerint kell kezelni.

A jóváhagyott Módosítás csak a Szerződés M2 - Szolgáltatás Katalógus Mellékletét érinti. Amennyiben a Módosítás egyéb Szerződéses tartalmat is érint, arra külön Módosítási Igényt kell megtenni.

Amennyiben a Módosítási Igény végrehajtásával Változási igény jár együtt, akkor azt külön Változási Igényként kell előterjeszteni.

Amennyiben a Módosítási Igényt Megrendelő Szolgáltatás Igazgatója kezdeményezi Vállalkozó felé, a Vállalkozónak 3 hónapon belül kell kidolgoznia az új Szolgáltatás Katalógus elem valamennyi paraméterét, illetve műszaki, humán, valamint pénzügyi feltételrendszerét. Felek ettől eltérő időtartamban is megállapodhatnak.

6.4 Szerződés teljesítéséhez szükséges egyéb szabályok változása

6.4.1 Jogszabályok változása

Megrendelő és Vállalkozó egyaránt köteles figyelemmel kísérni a szolgáltatásokat érintő és bármely rá vonatkozó jogszabályi és a jogszabályokból eredő egyéb hatósági szabályozási változásokat. A jelen Szerződés alapján Vállalkozó által biztosított szolgáltatások jogszabályoknak, illetve hatósági szabályozásoknak való megfeleléséért Vállalkozó csak abban a mértékben felelős, amennyiben

- A jogszabályok változásából eredő, a megrendelt szolgáltatásokat érintő változásokról Vállalkozó Megrendelő figyelmét a jelen Szerződés szerinti módokon felhívta,
- A jogszabályoknak való megfeleléshez szükséges hatáselemzési ajánlatot Vállalkozó elkészítette, és

- A megfeleléshez szükséges szolgáltatás fejlesztési tevékenységeket Megrendelő megrendelte.

Vállalkozó köteles a Szerződés szerinti szolgáltatásokra vonatkozó azon jogszabályi és szabályozási változásoknak való megfelelés biztosítására, amelyeket jogszabály számára, mint Vállalkozó szervezetre előír.

Vállalkozó csak abban az esetben köteles az általa biztosított szolgáltatások hatályos jogszabályi és szabályozási megfelelőségének biztosítására, ha azokat Megrendelő Vállalkozó által előterjesztett ajánlata alapján megrendelte.

Amennyiben Megrendelő a szolgáltatások jogszabályi megfeleléséhez szükséges, Vállalkozó által előterjesztett Változási Igényeket, vagy Változási Rendeléseket a felmerüléstől számított ésszerű határidőn belül elmulasztja átadni Vállalkozónak, és ennek következtében Vállalkozó hatósági szankcióban részesül, az ebből eredő minden felelősség Megrendelőt terheli, beleértve a Vállalkozót ért károk és elmaradt hasznok megtérítésének felelősségét.

Ha a jogszabályok és szabályozás változása a szolgáltatások megváltoztatását igényli, Vállalkozó köteles kezdeményezni, Megrendelő pedig jogosult kezdeményezni a Változáskezelési Eljárást.

6.4.2 Előírások, szabályzatok, biztonsági dokumentumok változásának kezelési módja

Vállalkozó kijelenti, hogy a Szerződés hatályba lépésével egyidejűleg, illetve azt követően a jelen pont szerinti eljárásnak megfelelően közölt Megrendelő belső előírásokat, szabályzatokat, utasításokat (Előírás), továbbá biztonsági szabályzatokat és biztonsági előírásokat (Biztonsági Dokumentum) a Szerződéssel kapcsolatos kötelezettségei teljesítése során betartja.

A Szerződés hatályba lépésekor a Megrendelőnél hatályban lévő és betartandó Előírásokat és Biztonsági Dokumentumokat, valamint egyéb, a szolgáltatást szabályozó dokumentumokat a Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

Előírások vagy Biztonsági Dokumentumok bevezetéséről, továbbá a meglévők módosítása/kiegészítése esetén Megrendelő a Változáskezelési Eljárás megindításával értesíti Vállalkozót.

Az új, a Szerződés aláírásakor nem szereplő Előírásoknak vagy Biztonsági Dokumentumoknak való Vállalkozó általi megfelelés határidejét Felek a Változáskezelési Eljárásban állapítják meg.

Ha a Megrendelő Változáskezelési Eljárás kezdeményezése útján kéri, a Vállalkozó köteles együttműködni a Megrendelővel a Biztonsági Dokumentumok kidolgozásában és frissítésében akár egyedi megállapodás, akár IMAC rendelés alapján fizetendő térítés ellenében.

Felek megállapodnak abban, hogy a Biztonsági Dokumentumokkal kapcsolatos Változáskezelési Eljárás esetén – amennyiben azt Megrendelő igényli a Változási Igényben – Vállalkozó nyolc (8) órán belül köteles nyugtázni (visszaigazolni) azt, hogy az átküldött dokumentumot átvette.

6.5 Kockázati változások

Kockázati változás eljárásrendje az általános Változáskezelési Eljárás szerint kezelendő, az alábbi eltérésekkel:

- Vállalkozó köteles a Megrendelő figyelmét felhívni mindazon kockázatokra, amelyek a jelen Szerződés szerinti szolgáltatások teljesítésére, vagy a szolgáltatások jogszabályoknak, Előírásoknak, Biztonsági Dokumentumoknak való megfelelésére, vagy adott Dokumentum hiányára hatnak, vagy arra visszavezethetőek.

- Vállalkozó a fenti esetekben Változási Igényt terjeszt elő Megrendelőnek, amelyben köteles meghatározni azon tevékenységeket Vállalkozó és Megrendelő részéről egyaránt, amelyek elvégzése által az adott kockázatok megszüntethetők.
- Vállalkozó köteles a kockázatokról elemzést készíteni, melynek során meg kell határoznia a Felek hatáskörében elvégzendő feladatokat, valamint költségeit.
- Megrendelő dönt a kockázatok megszüntetése érdekében elvégzendő feladatokkal kapcsolatban elkészített Hatáselemzési ajánlat tartamáról, és Megrendelő ésszerű időn belül köteles a megfelelő tartalmú Változási Igény benyújtására Vállalkozó felé.
- Amennyiben a Megrendelő a fenti kockázatok megszüntetésére vonatkozó Változási Rendelést nem adja át Vállalkozónak, Megrendelő magára vállalhatja a kockázatok bekövetkezésének következményeit, melyet Vállalkozó részéről írásban kell rögzíteni. A kockázatok bekövetkezésével járó, Vállalkozót terhelő pénzügyi terhekért ebben az esetben Megrendelő köteles jótállni a kockázat bekövetkezésétől, illetve a vonatkozó pénzügyi terhek felmerülésének napjától számított 15 napon belül.
- Amennyiben Megrendelő nem rendeli meg a Vállalkozó által előterjesztett, a szolgáltatások jogszabályi megfelelőségét biztosító ajánlat szerinti szolgáltatásokat, a szolgáltatások jogszabályi megfelelőségéből adódó, Vállalkozót érintő hátrányból eredő kárért Megrendelő kötele helytállni.

A kockázati változásokról a Felek Szolgáltatás Igazgatói szinten kommunikálnak egymással.

6.6 IMAC események kezelése

Az M2 - Szolgáltatás Katalógusban meghatározott számúnál kevesebb egyidejű IMAC-t érintő igényeket a Help Desken kell bejelenteni, az ilyen igények nem esnek a speciális (IMAC) Változás-kezelési Eljárás hatálya alá.

6.6.1 IMAC esemény

A jelen szerződésben a Felek IMAC eseményként definiálják mindazon szolgáltatásokat, amelyek a jelen szerződés M2 - Szolgáltatás Katalógus Mellékletében, valamint az Szerződés elválaszthatatlan részét képező opciós listában adott szolgáltatás mellett rendelhető tevékenységként szerepelnek, és az igények darabszáma meghaladja a Szolgáltatás Katalógusban rögzített darabszámra vonatkozó korlátot.

Csak azokhoz a Szolgáltatásokhoz rendelhető IMAC szolgáltatás, amelyek az M4 - Hatályos Megrendelés mellékletben, illetve az azt módosító megállapodásokban szerepelnek.

6.6.2 IMAC igény bejelentése, jóváhagyás

A Megrendelő részéről benyújtott IMAC igény minden esetben Megrendelő részéről jóváhagyott igénynek minősül a Felek szerződéses viszonyában, azaz IMAC rendelés feladása esetén a Felek nem alkalmaznak jóváhagyási eljárást. Azon személyek listáját, akik Vállalkozó felé IMAC igényt támaszthatnak, a Felek az átmeneti időszakban határozzák meg és a Szolgáltatási Szabályzatban rögzítik.

Amennyiben a IMAC rendelésre jogosult személyek listájában Megrendelő részéről változás áll be, azt Megrendelőnek haladéktalanul el kell juttatnia Vállalkozó részére. Vállalkozó mindenkor a hozzá eljuttatott jogosultsággal rendelkező személylista alapján fogadja be a feladott IMAC igényeket.

Az IMAC igény feladása nem minősül szerződésmódosításnak függetlenül attól, hogy IMAC igény végrehajtása következtében változhat a havidíj (volumen függő szolgáltatások esetén), valamint egyes esetekben az alapidíj.

Az IMAC igény bejelentése a Vállalkozó által üzemeltetett jegykezelő rendszeren keresztül történik. Az alkalmazott jegykezelő rendszerrel kapcsolatos – a Feleket érintő – folyamati szabályokat a Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

6.6.3 IMAC igény végrehajtása

A feladott IMAC igény végrehajtását Vállalkozó az M2 - Szolgáltatás Katalógus, illetve az M4 - Hatályos Megrendelések Mellékletben, az adott szolgáltatásnál leírt definíció, illetve mérési módszer szerint hajtja végre.

A végrehajtáshoz kapcsolódó minőségi paramétereket Vállalkozó az általa mindenkor alkalmazott jegykezelő rendszerben adminisztrálja.

6.6.4 IMAC igények elszámolása

Az IMAC igények elszámolására havonta kerül sor a Vállalkozó által biztosított jelentés alapján. Az IMAC elszámolásban minden hónapban csak a lezárt IMAC eseményeket szabad feltüntetni. A havi jelentés alapján a lezárt IMAC események díja a Vállalkozó által kibocsátott havi számla részét képezik.

6.6.5 IMAC igények adminisztrációja

Az IMAC igények adminisztrációja a Vállalkozó által üzemeltetett jegykezelő rendszerben történik. Felek kijelentik, hogy az IMAC események analitikus adataiként a jegykezelő rendszer adatbázisát tekintik.

7 Jelentések

Vállalkozó valamennyi változáskezelési eseményről havi jelentést készít.

A jelentésben minimum követelményként fel kell tüntetni az adott időszakban kezdeményezett Változási Igényt , azok jóváhagyási, illetve végrehajtási státuszát.

Az IMAC igények a jelentésben külön szerepelnek. Az elszámolási hónap jelentésében csak a lezárt IMAC események szerepelhetnek.

A jelentés a Vállalkozó részéről a havonta biztosított jelentések része.



10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

10/10/20

M4. számú melléklet

Hatályos rendelkezések

1 Hatályos Megrendelések melléklet célja

Az M4 - Hatályos Megrendelések Melléklet rögzíti a Megrendelő által az M2 – Szolgáltatás Katalógus alapján megrendelt Szolgáltatásokat, a szolgáltatások hatályos paramétereit.

A jelen melléklet további célja, hogy az adott szolgáltatás elemek tekintetében mindazon mennyiségeket, darabszámokat rögzítse, amelyekre a mindenkor hatályos szolgáltatási díj vonatkozik. Amely szolgáltatásokra vonatkozóan nem került meghatározásra kvóta, vagy mennyiségi paraméter, azon szolgáltatások a jelen Mellékletben nem szerepelnek.

A jelen melléklet nem tartalmazza azon műszaki paramétereket, amelyeket a Szolgáltatás Katalógus rögzít.

2 Szolgáltatások paramétereit

VB-01 Szolgáltatás menedzsment

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: Nem értelmezett

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Nem értelmezett

Szolgáltatási szint: Nem értelmezett

VB-02 Helpdesk szolgáltatás

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: Éves bejelentésszám: maximum 14.000 db

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Nem értelmezett

Szolgáltatási szint: VB-HD-01
VB-HD-02

VB-03 Desktopok és tartozékaik üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: Végfelhasználói munkahelyek száma: maximum 623 db

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Az igényelt legmagasabb üzleti kategória szinten legalább 50 munkahelynek kell lennie
Egy adott üzleti kategória szerinti végfelhasználói munkahelyek darabszámának meg kell haladnia a 100 darabot.

Szolgáltatási szint: VB-VP-02
VB-VP-05
VB-VP-08

VB-VP-11

VB-VP-16

VB-04 Szerverek és adattárolók üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: Fizikai szerverek száma: maximum TMO időszakban kerül meghatározásra.

Virtuális szerverek maximális száma: TMO időszakban kerül meghatározásra.

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek:

DR site átterhelési idő: 24 óra

Adatvesztés maximális ideje: 10 perc

Szolgáltatási szint:

„A” kategóriás alkalmazások szervereire:

VB-KI-01

VB-KI-02

VB-KI-03

„B” kategóriás alkalmazások szervereire:

VB-KI-04

VB-KI-05

VB-05 Archiválás és mentés szolgáltatás

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: Fizikai szerverek száma: maximum TMO időszakban kerül meghatározásra.

Virtuális szerverek maximális száma: TMO időszakban kerül meghatározásra.

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek:

DR site átterhelési idő: 24 óra

Adatvesztés maximális ideje: 10 perc

Szolgáltatási szint:

VB-KI-04

VB-KI-05

VB-06 Központi Office szolgáltatás

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: Nem értelmezett

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek:

Postafiók méret maximuma: 2GB

Postafiók méret maximuma 30 VIP user esetén: 4GB

Központi éles adatok tárolásra fenntartott induló tárterület: 1,2 TByte

A tárterület éves bővülése: 50 Gbyte

Intranet:

Az éles adatok tárolásra fenntartott induló tárterület: 100 GByte

A tárterület éves bővülése: max 5 Gbyte

Spam szűrés frissítés: napi 1 alkalommal

Szolgáltatási szint:

Levelezési szolgáltatás

VB-KA-01

VB-KA-02

VB-KA-03

VB-KA-04

Intranet

VB-KA-05

VB-KA-06

VB-KA-07

VB-KA-08

Internet elérés az alkalmazások felől

VB-KA-09

VB-KA-10

VB-KA-11

VB-KA-12

VB-07 Hálózati szolgáltatások

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei:

Szolgáltatás Katalógusban rögzített Telephelylista szerinti telephelyekre kiterjedően

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek:

- 200Mbps VOLÁNBUSZ központ (Budapest Üllői út (NPL))
- 20Mbps Etele tér (Budapest Etele tér)
- 8Mbps Balzsam utca (Újpest) (Budapest Balzsam utca (Újpest))
- 8Mbps Széna tér (Budapest Széna tér)
- 8Mbps Dózsa György út (Szentendre Dózsa György út)
- 20Mbps Budai út (Érd Budai út)
- 8Mbps Mozdony utca (Cegléd Mozdony utca)
- 8Mbps Dr. Csanády György utca (Monor Dr. Csanády György utca)
- 8Mbps Piac tér (Monor Piac tér)
- 8Mbps Hungária körút (Budapest Hungária körút)
- 6Mbps Kőrösi út (Cegléd Kőrösi út)
- 2Mbps Ipolyság utca (Vasútállomás) (Szob Ipolyság utca)
- 4Mbps Móricz Zsigmond utca (Fót Móricz Zsigmond utca)
- 25Mbps Helyrajzi szám (Fót Helyrajzi szám)
- 8Mbps Szabadság utca (Gödöllő Szabadság utca)
- 8Mbps Szent István tér (Vác Szent István tér)
- 8Mbps Deákvári fasor (Vác Deákvári fasor)
- 15Mbps Mű út (Szigethalom Mű út)
- 8Mbps Árpád Center Irodaház (Budapest Árboc utca)
- 15Mbps Százhalombatta (Százhalombatta Belterület)
- 10Mbps Hunyadi utca (Budapest Hunyadi utca)
- 200Mbps Adatközponti bekötés

Szolgáltatási szint:

Internet elérésre:

VB-KI-01

VB-KI-02

VB-KI-03
Telephelyi bekötésekre végződtetésenként:

VB-KI-04

VB-KI-05

Telephelyi bekötésekre együttesen:

VB-VP-16

Adatközponti bekötésre, és a DR site kapcsolatra:

VB-VP-15

VB-KI-01

VB-KI-02

VB-KI-03

LAN hálózatokra a telephelyenként, az ott aktív végpontokra együttesen:

VB-VP-02

VB-VP-16

Wi-Fi hálózatokra az AP állomásokra együttesen:

VB-VP-17

GSM hálózatra:

A jelenlegi GSM hálózatra: Harmadik feles szolgáltató ÁSZF SLA-k szerint.

VB-08 Határvédelem

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei:

Szolgáltatás Katalógusban rögzített Telephelylista szerinti telephelyekre kiterjedően

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek:

Távoli biztonsági beavatkozás 10 db táblagépig része az alapszolgáltatásnak.

Szolgáltatási szint:

Tűzfalrendszerre kiléptetési pontonként, illetve tűzfal entitásonként:

VB-KI-01

VB-KI-02

VB-KI-03

Vírusvédelmi rendszer központi alkalmazás komponensére:

VB-KI-01

VB-KI-02

VB-KI-03

Valamennyi végponti eszköz vírusvédelmére együttesen, beleértve a mobil eszközöket is:

VB-VP-04

VB-VP-07

VB-VP-10

VB-VP-15

VB-09 IP telefonos rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: 654 db VoIP mellék és készülék, 5 licenccel hangrögzítésre alkalmas szoftver

Szolgáltatás terjedelmén belül rögzített egyéb kvóta értékek: A szolgáltatás keretében biztosított készülék mennyiségek kategóriánkénti bontásban:

- 486 db alap IP telefon
- 100 db általános IP telefon
- 60 db kiemelt IP telefon
- 8 db vezetői IP telefon

Központi képességek

- 30 csatorna mobil szolgáltatói kapcsolat felé ISDN DSS1 interfészen
- 210 csatorna vezetékes szolgáltatói kapcsolat felé
- 30 csatorna ISDN DSS1 interfészen
- 180 csatorna H323 VoIP interfészen
-

Szolgáltatási szint:

Központi elemeket illetően

- VB-KI-04
- VB-KI-05
- VB-KI-06

Végponti elemeket illetően

- VB-VP-03
- VB-VP-06
- VB-VP-09
- VB-VP-12
- VB-VP-17

VB-10 Nyomtatási szolgáltatások

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: 118 db Hálózati nyomtató és multifunkcionális készülék.
160 db helyi nyomtató, beleértve a jegy és bérletnyomtatókat is.

Szolgáltatás terjedelmén belül rögzített egyéb kvóta értékek: A kellékanyag és papír biztosítása teljes mértékben az opciók árlista szerint történik.

Szolgáltatási szint:

Nyomtató szerverre:

- VB-KI-07
- VB-KI-08
- VB-KI-09

Hálózatos nyomtatókra, és kombinált készülékekre:

- VB-VP-02
- VB-VP-05
- VB-VP-08
- VB-VP-11

VB-VP-16

Lokális nyomtatókra, és egyéb eszközökre:

VB-VP-03

VB-VP-06

VB-VP-09

VB-VP-12

VB-VP-17

VB-11 Elektronikus tachográf adatkiolvasó rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: 16 darab (leolvasó terminál) 1 db Tachográf szerver.

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Nem értelmezett

Szolgáltatási szint: VB-VP-03
VB-VP-17

VB-12 Pályaudvari jegykiadó automaták üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: 47 db automata

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Nem értelmezett

Szolgáltatási szint: VB-VP-01
VB-VP-04
VB-VP-07
VB-VP-10
VB-VP-15

VB-13 Műszaki munkaállomások üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paramétereit: 5 db munkaállomás

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Nem értelmezett

Szolgáltatási szint: VB-VP-02
VB-VP-05
VB-VP-08
VB-VP-11
VB-VP-16

VB-14 Tankolási rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei: 5 db munkaállomás

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Nem értelmezett

Szolgáltatási szint:
VB-VP-02
VB-VP-05
VB-VP-08
VB-VP-11
VB-VP-16

VB-14 Tankolási rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei: 5 db munkaállomás

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Nem értelmezett

Szolgáltatási szint:
VB-VP-02
VB-VP-05
VB-VP-08
VB-VP-11
VB-VP-16

VB-15 Fedélzeti eszközök GSM Wi-Fi routerek üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei: 156 db járműfedélzeti Wi-Fi rendszer

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: GSM adatforgalom nem része a szolgáltatásnak.

Szolgáltatási szint: Wi-Fi hálózatokra az AP állomásokra együttesen:
VB-VP-17
GSM hálózatra:
A jelenlegi GSM hálózatra: A szolgáltató ÁSZF SLA-k szerint.
Az Ajánlattevő által biztosítandó GSM hálózatra a SIM végződtetésekre együttesen:
VB-VP-16

VB-16 Fedélzeti jegykiadó eszközök üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei: 265 db fedélzeti jegykiadó eszköz.

paraméterei:	5 db szerver
Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek:	Nem értelmezett
Szolgáltatási szint:	Jegykiadó eszközökre: VB-VP-01 VB-VP-04 VB-VP-07 VB-VP-10 VB-VP-15 Az érintett szerverekre az „A” kategóriás SLA szintek vonatkoznak.

VB-17 Fedélzeti forgalom felügyeleti rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei:	200 db fedélzeti GPS nyomkövető eszköz. 1 db flottamenedzsment alkalmazás
Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek:	Nem értelmezett
Szolgáltatási szint:	Flottamenedzsment alkalmazásra: VB-KA-09 VB-KA-10 VB-KA-11 VB-KA-12 Végponti eszközökre: VB-VP-03 VB-VP-06 VB-VP-09 VB-VP-12 VB-VP-17 A szerverek üzleti kategóriája „C”

VB-18 Pályaudvari utastájékoztató rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei:	17 telephely a Műszaki Dokumentációban rögzítettek szerint. 19 db összesítő tábla 142 db peronkijelző
Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek:	A szolgáltatás az adatellátásra terjed ki. A hardver eszközök hibaelhárítása opciós esemény.
Szolgáltatási szint:	VB-VP-02 VB-VP-05 VB-VP-08 VB-VP-11

VB-VP-16

Az opciós szolgáltatásokra a fenti SLA értékek nem vonatkoznak.

VB-19 Rendszermenedzsment szolgáltatás

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei: Szolgáltatás Katalógus szerinti telephelyek

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: Nem értelmezett.

Szolgáltatási szint: Monitoring rendszer központi komponensére:
VB-KA-05
VB-KA-06
VB-KA-07
VB-KA-08
Végponti agentekre:
VB-VP-17

VB-20 SAP archív rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei: Archív modulok
SAP CO kontrolling modul
SAP FI pénzügyi és számviteli modul
SAP FI-AA eszközgazdálkodási modul
SAP RE-FX ingatlanmenedzsment modul
SAP DMS dokumentumkezelési modul
SAP HR humán erőforrás modul
SAP MM anyaggazdálkodási modul
SAP PM karbantartási modul
SAP SD értékesítési modul

Szolgáltatás terjedelmen belül rögzített egyéb kvóta értékek: 2017 május 31-ig a fenti modulok éles üzemben maradnak, de Szolgáltató felelőssége csak az alkalmazás elérhetőségének biztosítása. A fenti dátumot követően az érintett modulok archív üzemmódban üzemelnek.

Szolgáltatási szint: SAP archív szolgáltatásokra:
VB-KA-05
VB-KA-06
VB-KA-07
VB-KA-08

VB-21 SAP-BI rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei: SAP BI Produktív modul

Szolgáltatás terjedelmén belül rögzített egyéb kvóta értékek:

Központi éles adatok tárolásra fenntartott induló tárterület: 500GB

Központi archív adatok tárolására fenntartott induló terület: 0 GB

.Szolgáltatási szint:

SAP BI szolgáltatásokra:

VB-KA-01

VB-KA-02

VB-KA-03

VB-KA-04

VB-22 TRAFFIC rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei:

TRAFFIC produktív rendszer

Szolgáltatás terjedelmén belül rögzített egyéb kvóta értékek:

Központi éles adatok tárolásra fenntartott induló tárterület (2017-es év): 800 GB

Központi archív adatok tárolására fenntartott induló terület (2017-es év): 500 GB

.Szolgáltatási szint:

TRAFFIC BC-re

- VB-KA-01
- VB-KA-02
- VB-KA-03
- VB-KA-04

TRAFFIC modulokra

- VB-KA-05
- VB-KA-06
- VB-KA-07
- VB-KA-08

VB-23 ELIN-NELLI rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi paraméterei:

ELIN produktív rendszer

NELLI produktív rendszer

Szolgáltatás terjedelmén belül rögzített egyéb kvóta értékek:

Központi éles adatok tárolásra fenntartott induló tárterület: 1000 GB

Központi archív adatok tárolására fenntartott induló terület: 300 GB

.Szolgáltatási szint:

VB-KA-09

VB-KA-10

VB-KA-11

VB-KA-12

VB-24 KONTOR rendszer üzemeltetése

Szolgáltatás mennyiségi
paraméterei:

KONTOR produktív rendszer

Szolgáltatás terjedelmen belül
rögzített egyéb kvóta értékek:

Központi éles adatok tárolásra fenntartott induló tárterület:
300 GB

Központi archív adatok tárolására fenntartott induló terület: 0
GB

.Szolgáltatási szint:

VB-KA-09

VB-KA-10

VB-KA-11

VB-KA-12



M5. számú melléklet

Alvállalkozói jegyzék

A T-Systems Magyarország Zrt. által a „VOLÁNBUSZ Zrt. Integrált Informatikai Rendszerének (IIR) üzemeltetése“ tárgyú szerződés teljesítéséhez az alábbi alvállalkozóit vonja be:

Entegro Technológiai Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1025 Budapest, Özgida utca 17., cégjegyzékszám: 01-09-999085)

MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-045838)

Budapest, 2016.12.20.



M6. számú melléklet

VBIIR szerződéshez kapcsolódó Szoftver & Licence LISTA 2017.01.01-től

Sw / Licence megnevezése	Gyártó	Sw Licence tulajdonos Support ktg.-viselő, Új beszerzésekért felelős 2017.01.01-től	Felhasználói jogok	Rend. álló user szám	Használt user szám
Traffic rendszer (MR, FO, ME modulok) Ipari Jog Licence	TSM ZRt.	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	korlátlan	200
KONTOR rendszer Licence	TSM ZRt.	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	korlátlan	50
ELIN/NELLI rendszer Licence (E_pénztár, E_web, N_pénztár, N_web, NUTI modulok)	TSM ZRt.	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	korlátlan	75
Uniface Client (ver 9.6) Concurrent User (Windows O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	350	350
Uniface Local Data Connector (Windows O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	350	350
Uniface Client Server Connector (Windows O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	5	5
Uniface Java Thin-Client Interface (Windows O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	20	20
Uniface Server (SuSe LINUX O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	1	1
Uniface Server Data Access (LINUX O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	1	1
Uniface Server Data Connector (LINUX O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	1	1
Uniface Virtual Machine (LINUX O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	1	1
Uniface Web Application Server (LINUX O/S) Licence	Compuware	TSM ZRt.	TSM ZRt.	1	1
Oracle Database Standard Edition processzor alapú szerver	Oracle	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	2	2
Microsoft (Windows) licencek	Microsoft	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	n.a.	n.a.
SAP Sw.szerz. (2004) "Fejlesztő felhasználó" L.	SAP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	1	1
SAP Sw.szerz. (2004) "Professzionális felhasználó" L.	SAP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	22	22
SAP Sw.szerz. (2004) "Korlátozott professzionális felhasználó" L.	SAP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	128	128
SAP Sw.szerz. (2006) "Professzionális felhasználó" L.	SAP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	55	55
SAP Sw.szerz. (2006) "Korlátozott professzionális felhasználó" L.	SAP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	1	1
SAP Sw.szerz. (2008) "Professzionális felhasználó" L.	SAP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	12	12
Red Hat Linux Licence (HP támogatás része)	Red Hat	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	10	10
Pályaudvari és Utas tájékoztató szoftverek csomag	n.a.	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	n	n
WMVARE (HP támogatás része) ESX (18 proc.)	WMVARE	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	1	1
WMVARE VCENTER	WMVARE	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	1	1
HP Dataprotector LINUX Cell+UX DRIVE UNIX/NAS/SAN (2 FEJ)	HP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	1	1
LINUX DRIVE OPTION ONLINE EXTENSION OP (on line elérés)	HP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	3	3
AHD SW (server)	Computer Associate	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	1	1
ADMANAGER PLUS PROF. EDITION-SUBSCRIPTION SW Licence	Manage Engine	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	1	1
UNTANGLE FIREWALL	Untangle Inc.	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	500	500
HP SiteScope 1-50 Pt SW E-LTU (ELIN monitoring) Licence	HP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	20	20
HP SiteScope 11.20 English SW E-Media (ELIN monitoring) Licence	HP	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	1	1
KFKI FaxServer Licence	TSM ZRt.	Volánbusz ZRt.	Volánbusz ZRt.	100	100

A **közvetlen** UNIFACE licencek feltétlenül szükségesek a TSM számára az üzemeltetési feladatokhoz, ezeknél a komponenseknél a TSM-nél a kompetencia.

Az összes többi szoftver ill. licence esetében a VB a licence tulajdonos, költségviselő, és felhasználó, aki rendelkezésre bocsátja a Szolgáltató számára az üzemeltetéshez szükséges szintű hozzáférést. A fenti lista elemkészlete a CMO időszakban az átadás-átvétel során bővíthet, változhat.

Budapest, 2016.12.20.

