

SZUPPORT SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata (székhely: 4024 Debrecen, Piac utca 20.; adószám: 15735588-2-09; számlavezető pénzügyintézet neve: OTP Bank Nyrt.; bankszámlaszám: 11738008-15461009-00000000; képviseli: Dr. Papp László polgármester), mint felhasználó (a továbbiakban: **Felhasználó**),

másrészről

a **Webomega Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 4028 Debrecen, Simonyi út 32. 1. em. 5.; cégjegyzékszám: 09-09-022264; adószám: 23720833-2-09; számlavezető pénzügyintézet neve: MKB Bank; bankszámlaszám: 10300002-10556389-49020019 ; képviseli: Kiss Gergely ügyvezető),

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**)

- együttes említésük esetén: felek (a továbbiakban: **Felek**) - között alulírott helyen és időben, az alábbi feltételekkel:

Előzmények

A Felhasználó weboldala, a www.futureofdebrecen.hu (a továbbiakban: **Portál**) 2021. április 01-én került publikálásra.

Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint Megrendelő és az **Webomega Korlátolt Felelősségű Társaság**, mint Vállalkozó között 2021. október 01. napján vállalkozási szerződés jött létre a www.futureofdebrecen.hu portálhoz kapcsolódó szervíz (szupport) szolgáltatások ellátásával Megrendelő ezen előzményi szerződés megkötése előtt a DMJV Önkormányzata beszerzési szabályzatáról szóló 3/2014. számú polgármesteri utasítás alapján ajánlattételi eljárást folytatott le, melynek eredményeképpen Vállalkozóval kötött szerződést. Megrendelő a jelenleg hatályos új Szabályzat (10/2021. számú jegyzői utasítás) III.5.6. pontja alapján jelen szerződés megkötése érdekében ajánlattételi eljárást nem folytatott le, tekintettel arra, hogy Megbízott a korábbi ajánlati árat és szerződéses feltételeket kedvezőbb módon tartotta fenn.

A Szolgáltató által benyújtott ajánlat a beszerzési eljárásban a Felhasználó által elfogadásra került, melyre tekintettel a Felhasználó a jelen szerződésben meghatározottak szerint kíván szerződést kötni a Szolgáltatóval.

1. A szerződés tárgya

Jelen szerződés alapján a Felhasználó megbízza a Szolgáltatót a futureofdebrecen.hu portálhoz kapcsolódó szervíz (szupport) szolgáltatások ellátásával. A szerződés tárgya a **Portál** üzemeltetése során felmerülő szakértői adminisztratív és programfejlesztési feladatok ellátása, valamint kapcsolódó szakmai tanácsadás biztosítása az alábbiak szerint:

- a) a PORTÁL folyamatos hibamentes működtetésére alkalmas informatikai környezet biztosítása saját vagy szolgáltató által
- b) a Portál szakértői adminisztrálása
- c) a webes tartalomrögzítés támogatása, a megbízó által előállított tartalmak, tartalmi elemek portálon történő megjelenítése a megbízó elvárásai alapján
- d) a Portál programfejlesztése, módosítása, utófejlesztése
- e) a Portál fejlesztéséhez szükséges grafikai munkafolyamatok elvégzése
- f) a Felhasználó munkatársainak igény szerinti oktatása
- g) a havidíjban 5 óra fejlesztési szolgáltatás vállalása
- h) hibajavítási (hibaelhárítási) szolgáltatás
- i) a Portállal kapcsolatos módosítási igények fogadása, egyeztetése, teljesítés
- j) havi két alkalommal személyes egyeztetés biztosítása a Felhasználó részére, előre egyeztetett időpontban: a Feleket képviselő, kapcsolattartásra jogosult személyek rendszeres időközönként személyesen egyeztetnek különösen a Portál működéséről, statisztikai eredményekről, fejlesztési lehetőségekről a Felhasználó székhelyén
- k) felhasználói támogatás
- l) a Portál látogatottsági adatainak nyomon követése
- m) magas rendelkezésre állás biztosítása (96%)
- n) backup szolgáltatás, felügyelete (adatbázis mentés és wordpress mentés)
- o) napi mentések biztonságos tárolása, az esetleges visszaállítás biztosítása érdekében az utolsó 5 mentés megőrzése.
- p) betöltési időre hatással lévő (lassulást előidéző) médiatartalmak rendszeres feltárása, optimalizálás elvégzése.

2. A szerződés hatálya

Jelen szerződés 2022. február 01. napján lép hatályba és 2022. december 31. napjáig tartó **határozott időre** jön létre.

3. A Szolgáltató díjazása

3.1. A Szolgáltatót az 1. pontban meghatározott **szervíz (szupport) szolgáltatás** elvégzéséért – a Szolgáltató árajánlatának megfelelően - nettó **300.000,- Ft/hó + áfa**, azaz nettó háromszázezer forint/hó + áfa **szupport díj** illeti meg.

3.2. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott **szupport díj** a jelen szerződés 1. pontjában meghatározott **szervíz (szupport) szolgáltatás tekintetében legfeljebb 5 óra szolgáltatást**, valamint a jelen szerződés 1./j) pontjában meghatározott **személyes konzultáció tekintetében havi 2 alkalmat tartalmaz.**

Amennyiben a jelen szerződés 1. pontjában meghatározott **szervíz (szupport) szolgáltatásokra** fordított munkaóra mértéke **meghaladja az évi 55 óra időkeretet**, a Szolgáltató a többlet munkaóra ráfordítást külön tételként számlázza le a szupport díjon felül a Felhasználó irányába, melynek díja – a Szolgáltató árajánlatának megfelelően - nettó **15.000,-Ft/óra + áfa**, azaz nettó tizenötezer forint/óra + áfa.

Az időkeret felhasználásáról felek kapcsolattartói havonta egyeztetnek.

3.3. Amennyiben a Szolgáltató által biztosított szervíz (szupport) szolgáltatás nyújtására munkanapokon munkaidőn kívül, hétvégén és ünnepnapokon kerül sor, azt a Felek a jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott havi szupport díjtól függetlenül számolják el. A munkanapon munkaidőn kívül, hétvégén és ünnepnapokon megvalósuló szervíz (szupport) szolgáltatások nyújtása esetén a jelen szerződés 3.2. pontjában meghatározott óradíj – a Szolgáltató árajánlatának megfelelően - 50%-os többlet költséggel kerül elszámolásra, vagyis nettó 22.500,-Ft/óra + áfa, azaz nettó huszonkettőezeröttszáz forint/óra + áfa összegben.

3.4. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott szupport díjon, valamint a jelen szerződés 3.2. és 3.3. pontjában meghatározott óradíjakon felül – jelen szerződés keretében - egyéb díjazásban, költségtérítésben, bármilyen egyéb jogcímen kifizetésben nem részesülhet.

3.5. A Szolgáltató kijelenti, hogy a jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott szupport díjat, valamint a jelen szerződés 3.2. és 3.3. pontjában meghatározott óradíjakat a feladat teljes ismeretében határozta meg. A Szolgáltató kijelenti, hogy a szupport díj és az óradíj tartalmaz minden olyan közvetett és közvetlen költséget, díjat, amely a jelen szerződés tárgyában szereplő feladat komplett megvalósításához szükséges.

3.6. A Felek kifejezetten rögzítik, hogy a jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott szupport díj, valamint a jelen szerződés 3.2. és 3.3. pontjában meghatározott óradíjak a jelen szerződés 8. pontjában meghatározott szerzői jogok ellenértékét is tartalmazzák, így a **Szolgáltató a szerzői jogok ellenértékeként őt megillető díjazásról jelen szerződés aláírásával kifejezetten lemond.**

3.7. A Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott szupport díj, valamint a jelen szerződés 3.2. és 3.3. pontjában meghatározott óradíjak nem tartalmazzák a harmadik félhez kötődő szerzői jogok díjazását (pl.: ügynökségi képek). Amennyiben szerzői jogi védelem alatt álló dolgok megvásárlása szükséges az adott feladat ellátásához, a Szolgáltató által bekért árajánlat alapján, a Felhasználó előzetes egyedi jóváhagyásával a Szolgáltató vásárolja meg azokat, majd írásos megrendelés alapján tovább számlázza azokat a Felhasználó irányába.

4. A díjfizetés módja, fizetési feltételek

4.1. A Felhasználó a jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott szupport díjat havonta számla ellenében fizeti meg, teljesítésigazolás kiállítását követően.

Amennyiben a Szolgáltató teljesítése szerződésszerű, a Felhasználó 5 munkanapon belül kiállítja a **teljesítésigazolást**. Számlát benyújtani csak a Felhasználó által kiállított teljesítésigazolás alapján lehet. A teljesítésigazolás kiadására a Felhasználó részéről Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala Polgármesteri Kabinetirodájának vezetője jogosult.

4.2. A számlát Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata (4024 Debrecen, Piac utca 20.) részére kell kiállítani. A számlázás és kifizetés pénzneme magyar forint.

4.3. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés alapján folyamatos szolgáltatás nyújtása történik, ezért a szupport díj vonatkozásában a teljesítés időpontja a hónap utolsó napja.

4.4. A szupport díj havi összegének, valamint a jelen szerződés 3.2. és 3.3. pontjában meghatározott óradíjak kifizetésére a szerződésszerű teljesítést követően kiállított teljesítésigazolás alapján benyújtott szabályszerűen kiállított számlák kézhezvételétől számított **30 napon belül**, a Szolgáltató bankszámlájára történő **átutalással** kerül sor.

4.5. Ha a Felhasználó részéről kifogás merül fel a benyújtott számlával összefüggésben, úgy a Felhasználó köteles a kifogásolt számlát 5 napon belül visszajuttatni a Szolgáltatóhoz. Ebben az esetben az átutalási határidőt a korrigált számla Felhasználó általi kézhezvételétől kell számítani.

4.6. Amennyiben a Felhasználó a fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, úgy a késedelembe esés időpontjától kezdődően a fizetési kötelezettség teljesítéséig terjedő időszakra köteles a Szolgáltatónak – az őt megillető díjazáson felül – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155. § (1) bekezdésben meghatározott mértékű **késedelmi kamatot** is megfizetni.

5. A Felek jogai és kötelezettségei

5.1. A szerződés teljesítése során a **Felek kötelesek egymással együttműködni**, a másik Felet minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a teljesítés eredményességét vagy kellő időre történő elvégzését veszélyezteti vagy gátolja.

5.2. A Szolgáltató köteles a munka során a Felhasználó kapcsolattartóját és az általa megjelölt személyeket **folyamatosan tájékoztatni** az ellátandó tevékenység állásáról.

5.3. A Felhasználó jelen szerződés keretében jogosult a Szolgáltatónak utasítást adni, valamint a Szolgáltató tevékenységét előzetes időpontegyeztetéssel ellenőrizni, tőle tájékoztatást kérni. A Szolgáltató a kért tájékoztatást 2 munkanapon belül köteles megadni, a szükséges egyeztetést megkezdeni.

5.4. A Szolgáltató köteles a jelen szerződésben rögzített **feladatait megfelelő szakértelemmel és körültekintéssel ellátni**. Szolgáltató feladatát a **Felhasználó utasításai szerint és érdekeinek megóvásával**, a Felhasználóval való előzetes egyeztetés mellett látja el. A Szolgáltató köteles a Felhasználót tájékoztatni, ha célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítással él. Amennyiben a szerződés teljesítése során a Szolgáltató olyan körülményről szerez tudomást, mely akadályozza a teljesítést, úgy haladéktalanul tájékoztatnia kell a Felhasználót a késedelem tényéről, okáról.

5.5. A Felhasználó köteles a tevékenység ellátásához szükséges és a Szolgáltató által a jelen szerződés teljesítésével összefüggésben igényelt **adatokat, információkat, nyilatkozatokat** és egyéb szükséges dokumentumokat megfelelő tartalommal a **Szolgáltató rendelkezésére bocsátani**.

5.6. A Felhasználó köteles biztosítani munkatársai és partnerei együttműködését a jelen szerződés tárgyához kapcsolódó feladatok végrehajtásához a Szolgáltató tevékenységének támogatása érdekében.

5.7. A Felhasználó köteles a Szolgáltatót kellő időben tájékoztatni minden, a jelen szerződés tárgyát képező lényeges változásról, döntésről. A Felhasználó a szerződés szerű teljesítést veszélyeztető bármilyen akadályozó tényezőről a Szolgáltatót köteles haladéktalanul tájékoztatni, illetve minden tőle elvárható intézkedést megtenni az akadályoztatás elhárítása érdekében. A tájékoztatás elmulasztásából eredő kárért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

5.8. A jelen szerződésben foglalt feladat elvégzéséhez – a **Felhasználóval történő előzetes egyeztetés alapján** - a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

szerinti közreműködőt igénybe vehet. Az igénybe vett közreműködőért a Szolgáltató úgy felel, mintha a közreműködő által ellátott feladatokat maga végezte volna el.

5.9. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a Felhasználó online és offline megjelenéseiben, kampányaiban szereplő adatokat, információkat nem ellenőrzi. A Szolgáltató a hozzáférhető tartalom pontosságáért, megbízhatóságáért, teljességéért és ezekből adódó közvetlen vagy közvetett károkért felelősséget nem vállal.

5.10. A Szolgáltató azon böngészők legújabb és legújabbnál eggyel régebbi verziószámú változataira optimalizálja a Felhasználó számára készített webes megoldásokat, amely böngészők a fejlesztés átadásakor a piacon jelen voltak. A Szolgáltató külső rendszerekkel (pl.: hírlevélküldő rendszerek, CRM rendszerek, Facebook, Google +, Twitter, illetve bármilyen egyéb nem a Szolgáltató által fejlesztett rendszer) való integráció és kapcsolódás esetén nem vállal felelősséget a külső rendszerek működéséért, esetleges hibáért és azok időbeli változásának következményeként felmerülő hibákért, illetve működésképtelenségért.

5.11. A Felhasználó köteles a Portál használatához szükséges azonosítókat titokban tartani. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek oka a Felhasználó nem megfelelő védelmi rendszere miatt merülnek fel, illetve hibás vagy helytelen használatból erednek. A jelszavak bármikor megváltoztathatóak jelen szerződés időtartama alatt, a Felhasználónak jelszó-változtatási kérelmet a Szolgáltatóhoz kell benyújtania.

5.12. Felek rögzítik, hogy a Portálhoz szükséges tárhelyet jelen szerződés keretében a **Szolgáltató** biztosítja. A tárhely szolgáltatás esetleges karbantartással összefüggő kimaradása esetén , a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik a Portál működés kiesésével összefüggésben.

5.13. A Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal végzi feladatát, de a szolgáltatás jellegéből adódóan a hibák nem zárhatók ki teljesen. A Felek tudomásul veszik, hogy az internet sajátosságai miatt a Portál rendszer folyamatos üzemeltetése a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. A Szolgáltató ennek megfelelően nem garantálja a Szolgáltatás és a kapcsolódó honlap hibamentes és zavartalan működését, illetőleg azt, hogy a Szolgáltatáshoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. A Szolgáltató ebből adódóan nem felel az internet sajátosságai következményeként a Felhasználó oldalán jelentkező károkért, valamint adatok elvesztéséből, adatsérülésből eredő károkért.

5.14. Amennyiben a Portál működése mellett a Felhasználó igénye alapján a Portálhoz más szoftvert, vagy online adatkapcsolatot is működtet, a Felek tudomásul veszik, hogy az befolyásolhatja a Portál hibamentes működését. A Szolgáltató nem felel azon hibákért, melyek nem a Szolgáltató által jelen szerződés keretében megvalósított szoftver meghibásodásából adódnak. Azonban ilyen esetben a hibaelhárításról - akár egyéb megoldás alkalmazásával – gondoskodik.

5.15. A Felek együttműködésére és szakmai szempontokra vonatkozó egyéb rendelkezéseket a jelen szerződés 1. számú melléklete tartalmazza.

6. A kapcsolattartás rendje

6.1. A Felhasználó részéről a kapcsolattartásra kijelölt személy:

Név, beosztás: Lugosi-Nagy Zsolt, informatikai referens

Cím: 4024 Debrecen, Piac utca 20. (Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala, Polgármesteri Kabinetiroda)

Telefonszám: +36 20 374 4490
E-mail: lugosi.zsolt@ph.debreceen.hu

6.2. A Szolgáltató részéről kapcsolattartásra kijelölt személy:

Név, beosztás: Kiss Gergely ügyvezető
Cím: 4028 Debrecen, Simonyi út 32. 1. em. 5.
Telefonszám:
E-mail: info@webomega.hu

7. Szerzői jogi rendelkezések

7.1. A Szolgáltató feltételezi, hogy valamennyi a Felhasználó által az együttműködés során átadott anyag, legyen az szöveg vagy kép, a Felhasználó tulajdonát képezi, harmadik személyek szerzői jogát nem sérti és feladatai ellátásához szabadon felhasználható.

7.2. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató által készített anyagok, illetve a munkafolyamat bármely szakaszában a Szolgáltató által bemutatott tervek (pl.: forráskód, grafika, stb.) szerzői jogi védelem alá tartoznak.

A Szolgáltató kijelenti, hogy a jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítése során az általa létrehozott és a Felhasználó részére átadott szerzői jogi védelem alá eső alkotások felett a **Felhasználó jogdíjfizetési kötelezettségtől mentes, szerzői jogvédelem teljes tartamára szóló, területi korlátozás nélküli, kizárólagos, harmadik személynek átengedhető és korlátlan felhasználási jogot szerez.**

7.3. A Szolgáltató kijelenti, hogy az általa elkészített szellemi alkotások egyedüli szerzői jogosultja, jogában áll a szellemi alkotások felhasználási jogának átruházására, valamint harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Felhasználó felhasználási jogának gyakorlását akadályozná, vagy kizárná.

7.4. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató - a jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott szupport díj, valamint a jelen szerződés 3.2. és 3.3. pontjában meghatározott óradíjak megfizetése után - **visszavonhatatlanul átruházza a jelen szerződésben foglalt fejlesztés, mint szerzői jogi védelem alá eső szellemi alkotás minden vagyoni jogát a Felhasználóra, azon kivétellel, hogy a Szolgáltató azt referenciaként felhasználhatja.**

8. A szerződés megszűnése, megszüntetése

8.1. A Felek bármelyike jogosult a jelen szerződést – a másik fél súlyos szerződésszegése esetén – **azonnali hatállyal írásban felmondani (rendkívüli felmondás)**. Erre csak azt követően kerülhet sor, ha a szerződésszegő fél a szerződésszegés részleteit tartalmazó, az orvoslásra írásban felszólító értesítés kézhezvételét követően – az értesítésben meghatározott határidőig – nem orvosolja a szerződésszegést.

8.2. A Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen, de nem kizárólagosan az alábbi eseteket:

8.2.1. A Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül:

- a Felhasználó utasításának jogellenes megszegése, figyelmen kívül hagyása,
- a megfelelő jogosultsággal, szaktudással, illetőleg tapasztalattal nem rendelkező személy igénybevétele a jelen szerződés teljesítése során,
- ha a jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit nem szerződésszerűen teljesíti,
- 30 napot meghaladó késedelem bármely szerződéses feladatát illetően.

8.2.2. A Felhasználó súlyos szerződésszegésének minősül:

- a számla megfizetésének a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére történő ismételt elmulasztása, azaz az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított 30 napos fizetési határidő eredménytelen eltelte,
- a Felhasználó együttműködési kötelezettségének súlyos megszegése, amelynek a következtében a Szolgáltató feladatainak teljesítése lehetetlenné vagy számottevően nehezebbé válik.

8.3. Bármelyik fél által történő felmondás esetén a **Felek egymással elszámolnak.** A Szolgáltatót a felmondásig elvégzett, szerződésszerűen teljesített szolgáltatásaiért arányos szupport díj illeti meg.

8.4. A szerződés közös megegyezéssel bármikor megszüntethető, illetve a szerződésben foglalt feladatok teljesítésével megszűnik.

8.5. A Felhasználó jogosult elállni a szerződéstől, ha a Szolgáltató ellen a szerződéskötést követően felszámolási, végelszámolási, hivatalból törlési, illetve egyéb, a megszüntetésére irányuló eljárás indul. A Szolgáltató köteles az eljárás megindulásáról a Felhasználót írásban haladéktalanul értesíteni.

8.6. A Szolgáltató képviselője - az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdése, valamint az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdése alapján - **nyilatkozik arról, hogy a Szolgáltató átlátható szervezetnek minősül.**

A Szolgáltató képviselője köteles haladéktalanul tájékoztatni a Felhasználót, ha az átlátható szervezetre vonatkozó feltételeknek a Szolgáltató már nem felel meg.

A Szolgáltató tudomással bír arról, hogy az átlátható szervezetre vonatkozó valótlán tartalmú nyilatkozat alapján kötött visszterhes szerződést, így a jelen szerződést is, a Felhasználó felmondja vagy - ha a szerződés teljesítésére még nem került sor - a szerződéstől eláll, illetve a Felhasználó jogosult a nyilatkozat alapján tudomására jutott adatokat a követelésekre vonatkozó elévülési ideig kezelni.

8.7. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy jelen szerződésnek bármilyen okból történő megszűnése/megszüntetése esetén a Felhasználó által a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat, bármely adathordozót a jelen szerződés megszűnésének/megszüntetésének napján a Felhasználó részére visszaszolgáltatja, amennyiben erre az igényt tart.

9. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a jelen szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, illetve más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés. BIX

(Budapest Internet Exchange) üzemzavar vagy üzemkiesés is a vis maior kategóriába esik. A Szolgáltató nem felel azokban az esetekben, ha a késedelmes vagy hibás teljesítés vis maior eredménye. A Szolgáltató nem garantálja, hogy a szolgáltatás meghibásodástól, veszteségtől, támadástól, vírusoktól, hackeléstől vagy más káros beavatkozástól mentes lesz, melyek vis maior eseménynek minősülnek.

10. Egyéb rendelkezések

10.1. A Felek vállalják, hogy a jelen szerződés teljesítése során a birtokukba jutott információkat nem hozzák nyilvánosságra, azokkal kapcsolatban ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját bizalmas információik védelme és megtartása érdekében. A **titoktartási kötelezettség** teljes mértékű, mindenre kiterjedő és időben korlátlan. A titoktartás alól kivételt képez az az eset, amikor valamelyik fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra a fenti adatok valamelyikét.

10.2. A Felhasználó jelen szerződés aláírásával kifejezett és önkéntes hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a feladatai teljesítése során birtokába jutott és a Felhasználót illető személyes adatokat a jelen szerződés teljesítése, illetve a Felhasználó és/vagy a Szolgáltató jogainak érvényesítése, illetve kötelezettségeinek teljesítése érdekében megismerje, másolja és kezelje, feldolgozza. A Felhasználó szavatolja, hogy a jelen szerződésben foglalt feladatok teljesítéséhez szükséges adatkezeléssel kapcsolatosan rendelkezik mindazon felhatalmazásokkal harmadik személyek részéről, amelyek jogszerűvé teszik a Szolgáltató adatkezelési tevékenységét.

10.3. A Szolgáltató jogosult a Felhasználó adatait saját nyilvántartásában az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai szerint rögzíteni és azokat kezelni, azonban azokat harmadik félnek a Felhasználó írásos jóváhagyása nélkül nem adhatja át.

10.4. A jelen szerződést mindkét fél beleegyezésével kizárólag **írásban lehet módosítani**. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek közhiteles nyilvántartásba bejegyzett adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá a szerződéskötés és teljesítés során eljáró szervezet és a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett fél a másik felct – az eset körülményeitől függően – vagy előzetesen írásban 5 munkanapos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 5 munkanapon belül köteles értesíteni.

10.5. Amennyiben jelen szerződés egy rendelkezése teljes egészében vagy részben érvénytelenné válna, a szerződés érvényessége egyebekben fennmarad, kivéve, ha c rész nélkül a Felek a szerződést nem kötötték volna meg.

10.6. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a Ptk., a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

10.7. Jelen szerződéssel és annak tartalmával, valamint a konkrét munkával és a munkavégzés során bekövetkező eseményekkel kapcsolatos vitás kérdéseiket Felek megpróbálják **békés úton**, egymás között rendezni. Ennek eredménytelensége esetén felmerülő vita tekintetében Felek

alávetik magukat a hatáskörrel rendelkező debreceni székhelyű bíróság kizárólagos illetékességének.

Jelen szerződés 4 db egymással szó szerint megegyező példányban készült. A szerződés 2 db eredeti példánya a Felhasználót és 2 db eredeti példánya a Szolgáltatót illeti meg.

Jelen szerződést Felek elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírják.

Debrecen, 2022. év *február* hó *04* nap

Debrecen, 2022. év *febr* hó *04* nap

.....
Felhasználó
Debrecen Megyei Jogú Város
Önkormányzat
képviselőjében
*
*
*
Dr. Papp László
polgármester

.....
Szolgáltató
Webomega Korlátolt Felelősségű Társaság
képviselőjében
Kiss Gergely
ügyvezető

WEBOMEGA KFT.
1028 Debrecen, Simonyi u. 32.
Adószám: 26720833-2-09
Cégjegyzékszám: 09-02-00254

Együttműködés keretei, határidők:

A Felek az ellátandó feladatokról **elsősorban elektronikusan egyeztetnek**. Mindkét fél köteles az együttműködés során a másik fél elektronikus megkeresésére **2 munkanapon belül** reagálni, a jelen szerződésben foglalt feladatok eredményességét szem előtt tartani.

A Felhasználó a Portállal kapcsolatos programfejlesztési és tartalmi módosítási igényeket, egyéb észrevételeit pontról-pontra, részletesen, írásban köteles jelezni a Szolgáltató részére elektronikus formában a Szolgáltató által jelen szerződésben megadott e-mail címre.

Szerviz (szupport) szolgáltatások:

A Szolgáltató a Felhasználó elektronikus megkereséseire 2 munkanapon belül reagál, a kéréssel kapcsolatos ügyintézkést megkezdi.

A Szolgáltató visszajelez a Felhasználónak a kérés megvalósításának módjáról és várható időtartamáról, feladattal kapcsolatos kérdéseit megküldi. A feladat vállalt határidőben való elvégzésének feltétele, hogy a Felhasználó valamennyi szükséges információt és tartalmat megküldjön a Szolgáltatónak.

Amennyiben a feladat elvégzéséhez szükséges a Felhasználó előzetes visszajelzése, úgy a Szolgáltató a feladat ellátását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató ilyen irányú megkeresésére a Felhasználó 2 munkanapon belül köteles reagálni, hogy a Felek a feladat időbeli elhúzódsát elkerüljék.

Ha a Felhasználó a kért információkat rajta kívül álló okból nem tudja 2 munkanapon belül megküldeni, azt elektronikusan jelzi a Szolgáltató részére a várható átadás időpontjának megjelölésével.

Amennyiben a feladat jelentős munkaidő ráfordítással jár, úgy a Szolgáltató a Felhasználó írásos visszaigazolása, megrendelése után kezdi meg annak ellátását.

Rendelkezésre állás:

Általános rendelkezésre állási idő telefonon, illetve e-mailben: **munkanapokon munkaidőben 9.00-17.00 óra között.**

A Felek megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató **eseti és előre egyeztetett rendelkezésre állást is biztosít** az általános rendelkezésre állási időn (munkanapokon: 9.00-17.00 óra között) kívül a Felhasználó tevékenységére tekintettel munkanapokon munkaidőn kívül, valamint hétvégén és ünnepnapokon, egy órák bontásokban.

Az egyeztetést előzetesen elektronikusan kell kezdeményezni, melyre a Szolgáltató egyértelmű visszajelzése szükséges. Az általános rendelkezésre állási időn kívüli rendelkezésre állás nem része a havi szupport díjnak, az ezzel kapcsolatos költségek - a jelen szerződésben foglaltak szerint - óradíjban kerülnek számlázásra.

Hibakezelés:

A Portál működésére vonatkozó hibakezelés keretében a Szolgáltató a Felhasználó rendelkezésére áll munkaidőben. A hiba bejelentése csak írásban, az észlelt hiba reprodukálhatóságát elősegítő leírással, elektronikusan tehető meg. Felhasználó a hibabejelentéskor megjelöli a hiba jellegét. A hibakezelés során a Szolgáltató visszajelez a hibabejelentés elektronikus megküldésére a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 2 munkanapon belül. A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a hiba javításának módjáról és várható időtartamáról, felmerülő költségéről és a feladattal kapcsolatos kérdéseit megküldi.

Amennyiben a hibát a Felhasználó vagy munkatársai idézték elő, illetve a hiba oka a Szolgáltató tevékenységére nem vezethető vissza, abban az esetben a Szolgáltató számára munkájának ellenértéke elszámolásra kerül.

Kritikus hiba esetén a hiba bejelentését Felek telefonon keresztül is megerősítik.

A hiba megállapítására és kijavítására kizárólag a Szolgáltató jogosult.

A hiba fajtái:

- **Kritikus hiba:** ide tartozik minden olyan szoftverhiba, amely folyamatosan vagy időlegesen megakadályozza az alapvető rendszerfunkciók elvárt működését, és nincs elérhető kerülő megoldás. A Portál napi működését és esetlegesen a felhasználók kiszolgálását érintő meghibásodás.

- **Kiseb hiba:** olyan hiba, amely nem veszélyezteti az alapfunkcionalitás működését, kevésbé befolyásolja a Portál tényleges használatát. A Portál napi működését és esetlegesen a felhasználók kiszolgálását nem érintő meghibásodás.

Kritikus hiba esetén Szolgáltató a hibaelhárítást az adott napi rendelkezésre állási időszakon túl is köteles megkezdeni, a hibáról való értesítés kézhezvételét követően.

A hibakategória meghatározása vita esetén a Szolgáltató értékelése alapján történik.