



**exPanda Számítástechnikai Kft.**

1161 Budapest, Árpád utca 7.

mail: [expanda@expanda.hu](mailto:expanda@expanda.hu)

weblap: [www.expanda.hu](http://www.expanda.hu)

---

**Átalánydíjas keretszerződés  
az exPanda Integrált Ügyviteli Program felügyeletére**

*A Megbízó:*

**Erzsébetvárosi Piacüzemeltetési Kft.**

(1071 Budapest, Akácfa utca 42-48., cégjegyzékszám: 01-09-298784),

*és a Megbízott:*

**exPanda Számítástechnikai Kft.**

(1161 Budapest, Árpád u. 7., cégjegyzékszám: 01-09-563891)

átalánydíjas szerződést kötnek az exPanda ügyviteli program felügyeletére.

1. Megbízott ellátja a Megbízó által jogszerűen használt exPanda Integrált Ügyviteli Program havi rendszeres felügyeletét.
2. A felügyelet magában foglalja a program távfelügyeletét, az esetleges üzemzavarok elhárítását, a program esetleges hibáinak garancia időn túli javítását, a rendszer moduljainak konfigurálását, új hardverre történő telepítését és oktatását, rendszer használatával, bővítésével, konfigurálásával kapcsolatos tanácsadást, illetve a felügyelet időtartamában elvégezhető egyedi, az exPanda programhoz szorosan kapcsolódó fejlesztéseket. A felügyelet keretében a havi időkeretet jelentősen meghaladó fejlesztésekre, projektekre is van lehetőség, előzetes megállapodás esetén. Megbízott vállalja a telepített program jogszabályoknak megfelelő működéséhez szükséges módosításait. Amennyiben ez csak új programmodulokkal tehető meg, akkor annak telepítéséért licenrdíj illeti meg Megbízottat. A felügyelet nem foglal magában hardverfelügyeleti munkákat, valamint egyéb, nem az exPanda ügyviteli program részeként telepített szoftverek felügyeletét, valamint a biztonsági mentések készítését. A biztonsági mentés készítése Megbízó feladata! Javasolt legalább napi egy, legalább 3 hónapig megőrzött biztonsági mentést készíteni.
3. A felügyeleti szerződés ideje alatt átadott vagy módosított modulokra és beállításokra a díjmentes garancia a felügyeleti szerződés időtartama alatt folyamatos. A felügyeleti szerződés megszűnését követően ezekre a modulokra és módosításokra a garancia megszűnik, kivéve, ha arról a szerződés megszüntetésekor a felek írásban másképp állapodnak meg. A korábban átadott és a felügyelet ideje alatt nem módosított modulokra és beállításokra az eredeti garancia vonatkozik.
4. Ha a program működésében bármely olyan rendellenesség lépne fel, amely a Megbízó rendes működését súlyosan veszélyezteti, akkor Megbízott a lehető leghamarabb, de legalább **8 munkaórán belül** távfelügyelettel megkezdi a hiba elhárítását. A működést nem súlyosan veszélyeztető hibák kijavítását és az új igények teljesítését egyeztetett ütemezés szerint kell elvégezni.



## exPanda Számítástechnikai Kft.

1161 Budapest, Árpád utca 7.

mail: [expanda@expanda.hu](mailto:expanda@expanda.hu)

weblap: [www.expanda.hu](http://www.expanda.hu)

### 4.1 a működést súlyosan veszélyeztető hiba bejelentése

Megbízó működését súlyosan veszélyeztető hiba felmerülése esetén az exPanda képviselőjét telefonon haladéktalanul értesíteni kell. Ha az exPanda részéről senki nem érhető el telefonon, akkor legalább két, a felügyelet ellátására jogosult embernek SMS-t kell küldeni, amiben szerepel az érintett cég megnevezése, és a hiba rövid leírása. Az értesítés után rögzíteni kell a hiba körülményeit: mikor jelentkezett a hiba, ki észlelte, tett-e valamit az elhárítására, tudja-e folytatni a munkát a szabályos ügyrendtől eltérő módon (például nem generálja a szállítóleveleket, hanem kézzel berögzíti), kit, mikor és hogyan értesített az exPandától. Ezeket az adatokat az exPanda hibabejelentőbe rögzíteni kell, vagy emailt kell küldeni a [bejelentes@expanda.hu](mailto:bejelentes@expanda.hu) email címre. A bejelentés idejének a bejelentőben szereplő időpontot vagy az email érkezési időpontját kell tekinteni.

### 4.2 a működést súlyosan veszélyeztető hiba kezelése és kiértékelése

A működést súlyosan veszélyeztető hiba elhárítását Megbízott a fentebb megadott időn belül köteles megkezdeni. Ha ez nem történik meg, akkor a károkozásnál megadottak szerint tartozik felelősséggel. A működést súlyosan veszélyeztető hiba felmerülése után a felek közösen értékelik a hibához vezető okokat, és az elhárításuk módját. Meghatározzák, hogy a következőkben mit kell tenni, hogy az ilyen hiba ne következzen be, vagy ha bekövetkezik, legyen meghatározott terv az elhárítására, és ne veszélyeztesse a működést. Ezeket a megállapításokat és teendőket jegyzőkönyvezni kell a hiba elhárítását követő 10 munkanapon belül, ha ez Megbízó miatt nem történik meg, a hiba nem tekinthető a működést súlyosan veszélyeztető hibának, és a bejelentés a 4.3 pont szerint kezelendő.

### 4.3 a működést mégse súlyosan veszélyeztető hiba elszámolása

Ha a közös értékelés során a felek azt állapítják meg, hogy a hiba nem veszélyeztette súlyosan a működést, akkor Megbízott a hiba elhárításra fordított időt jogosult dupla óradíjjal elszámolni. Ugyancsak dupla óradíjjal számolható el a hibaelhárításra fordított idő, ha a hiba súlyosan veszélyeztette Megbízó működését, de az nem függött össze Megbízott tevékenységével. Ilyen eset például a hardver meghibásodása. Megbízott nem felelős az adatállomány hibákért, amelyeket a Firebird SQL szerver okoz, de az adatállomány meghibásodás elhárításában mindig köteles közreműködni, és ezek az órák soha nem számolhatók el dupla óradíjjal.

5. Az igényeket és hibákat Megbízó az "exPanda igény- és hibabejelentő" weblapra belépve jelenti be, ahova a szerződéskötéssel egyidejűleg a belépési jogot az általa megnevezett személyek megkapják. A bejelentésekkel kapcsolatos észrevételek megtétele ezen weblapon a bejelentésekhez írt megjegyzésekkel, a teljesítések elfogadása pedig a bejelentések lezárásával történik. Az emailben érkezett bejelentések kezelése a következő pontban leírtak szerint történik. A bejelentőn és az emailen kívül más módon igényt vagy hibát bejelenteni nem lehet.

6. Minden bejelentést és igényt az "exPanda igény- és hibabejelentő"-ben kell rögzíteni. Itt kell jelezni a munka sürgősségét, egyeztetett határidejét, és, ha van előre megállapított



## exPanda Számítástechnikai Kft.

1161 Budapest, Árpád utca 7.

mail: [expanda@expanda.hu](mailto:expanda@expanda.hu)

weblap: [www.expanda.hu](http://www.expanda.hu)

fix órakeret, akkor azt is. Ha a bejelentés emailben érkezik, akkor azt Megbízott vezeti be a bejelentőbe legkésőbb a bejelentés megoldásakor, és jelzi, hogy email bejelentés történt. Emailben küldött bejelentést vagy a [bejelentes@expanda.hu](mailto:bejelentes@expanda.hu) címre kell küldeni, vagy cc-zni kell erre a címre, csakis ilyenkor számít érvényes bejelentésnek.

7. Megbízott rendelkezésre állási ideje munkanapokon reggel 9 órától délután 5 óráig tart. A munkaórák ebben az időtartományban értendők. A délután 5 óra után érkezett bejelentéseket úgy kell kezelni, mintha a következő munkanap reggelén érkeztek volna. Noha a rendelkezésre állási idő nem terjed ki a délután 5 utáni időszakra, valamint a munkaszüneti és ünnepnapokra, Megbízott, ha ezt Megbízó munkájának lehető legkisebb mértékű zavarása érdekében szükségesnek ítéli, Megbízóval egyeztetve ebben az időben és napokon is végezhet munkát.
8. Megbízó és Megbízott kölcsönösen megállapodnak, hogy a távfelügyeletet részesítik előnyben, amihez szükséges feltételeket Megbízó biztosítja. A telefonos konzultáció tanácsadás és hibaelhárítás esetén a hívás költsége a Megbízót terheli. A munkavégzés időtartamába a feladat vagy hiba tisztázására, előkészítésére, adminisztrálására és dokumentálására fordított idő is beleszámít. Több apró, egyszerre elvégzett munka esetén lehetséges a bejelentéseket és a ráfordított időt az egyik bejelentésnél összevontan megadni. Helyszíni felügyelet vagy megbeszélés esetén az utazás idejét is bele kell számítani a felügyeleti időbe.
9. A munkavégzés folyamatosan történik, hetente (az 5 munkanapos heteken) átlagosan a havi felügyeleti idő negyedét felhasználva. Ha a havi felügyeleti idő negyede 2 óra vagy kevesebb, akkor az havonta egy vagy két alkalommal történő munkavégzéssel kerül felhasználásra.
  - 9.1 **egyedi határidő:**

Amennyiben egy munka önmagában a havi időkeretnél várhatóan hosszabb idejű, akkor azt Megbízott jelzi Megbízónak, és arra a munkára egyedi határidőt és időkeretet állapíthatnak meg. Az egyedi határidőt és időkeretet a bejelentőben fel kell tüntetni.
  - 9.2 **sürgős munka:**

Megbízó kérheti egy munka sürgős (2 munkanapon belüli) elvégzését, amennyiben vállalja, hogy a munkát emelt óradíjjal fizeti ki.
  - 9.3 **a munka módosítása:**

Megbízó a munka végzése és átadása alatt új részfeladatokat határozhat meg, de ebben az esetben a teljes munka várható határideje az új részfeladatokhoz igazodik. Minden részfeladat újnak tekintendő, amely előzőleg nem lett rögzítve, nem lehetnek "beleértett" feladatok.
  - 9.4 **feladat törlése:**

A munka megkezdéséig Megbízó bármelyik munkát szabadon törölheti, vagy fontosságát változtathatja. Megkezdett munkát is felfüggeszthet a Megbízó, de az addig felhasznált órák az addigi teljesítés szerint a havi számlába beállíthatók. 30 napnál nagyobb késedelemben levő munka igénylését a Megbízó lemondhatja, és ez esetben Megbízott a munkára addig fordított időt nem számolhatja el.
  - 9.5 **készre jelentés:**



## exPanda Számítástechnikai Kft.

1161 Budapest, Árpád utca 7.

mail: [expanda@expanda.hu](mailto:expanda@expanda.hu)

weblap: [www.expanda.hu](http://www.expanda.hu)

Megbízó a feladat megoldásáról az "exPanda igény- és hibabejelentő" oldalról vagy a feladatot elvégzőtől emailt kap. Megbízó a készre jelentett munkákat 4 munkanapon belül veszi át. Ha ez idő alatt a munkát jogosan kifogásolja, akkor a munka elfogadottnak tekintendő és a bejelentés lezárható. Ha később a munkával kapcsolatba új feladat vagy kifogás merül fel, akkor arra új bejelentést kell indítani.

### **9.6 fel nem használt időkeret:**

Az utolsó hat hónap átalányban fizetett, de fel nem használt órái összevonhatók és eseti megállapodás szerint használhatók fel. A fel nem használt idő a bejelentő időfelhasználás kimutatásából határozható meg.

### **9.7 garancia**

Garanciális a javítása azon hibáknak, amelyek jelen szerződés keretében telepített vagy módosított modulokban, vagy jelen szerződés keretében módosított beállításokban jelentkeznek. A külön szerződés keretében végzett munkákra mindig az ott megadott garancia az érvényes.

#### teljes garancia

ez esetben a munkavégzés ideje tartalmazza az érintett folyamatok tesztelését is; az ilyen feladatoknál teljes dokumentálás is szükséges

#### modulgarancia

csak a módosított beállítás vagy modul tesztelése történik meg, az érintett folyamatoké nem, az ezekben okozott esetleges hibák későbbi javítása nem garanciális

#### garancia nélkül:

gyors módosításoknál, amikor a tesztelésre nincs idő, vagy a tesztelést Megbízó vállalja. Külön megjelölés nélkül a munkákra a modulgarancia érvényes.

### **9.8 garanciális javítások időelszámolása**

A garanciális javításokat Megbízó a normál időütemezés szerint végzi, kivéve az azonnal javítandó, leállást okozó hibákat. A számlázandó időbe a garanciális javítások ideje nem számít bele.

### **9.9 a feladatok definiálása**

Ha a feladat bejelentése alapján Megbízó a feladat részletes definiálását tartja szükségesnek, akkor ezt a feladat bejelentését követően jelzi. Ilyenkor a feladat végrehajtása a részletes definiálással kezdődik. A definiálásra fordítható idő értelemszerűen igazodik a feladat nagyságához, és a felügyeleti időbe beleszámít. A bejelentéskor a Megbízó már eleve igényelheti a feladat részletes definiálását.

### **9.10 dokumentálás**

#### dokumentálás a bejelentőben

dokumentálás nélkül csak kisebb módosítások és hibajavítások végezhetők, amiknél a bejelentés címe és leírása elég a feladat teljes megértéséhez

#### dokumentálás a céges wikiben:

a munka egyeztetése során megbeszélte mélységű leírás, amiből az adott funkció megérthető, működése ellenőrizhető. A dokumentálás ideje minden esetben beleszámít a munkavégzés idejébe.



## exPanda Számítástechnikai Kft.

1161 Budapest, Árpád utca 7.

mail: [expand@expand.hu](mailto:expand@expand.hu)

weblap: [www.expand.hu](http://www.expand.hu)

- 
10. Az átalánydíjas *alapóradíj* a szerződéskötést követő évben (12 hónap) **8000 Ft + ÁFA**, az *emelt óradíj (alapóradíj 130%-a)* **10400 Ft + ÁFA**. Azt követően Megbízott évente egy alkalommal kezdeményezheti a díj módosítását. Az óradíjakat mindig 100 forintra kerekítve kell meghatározni.
  11. A felügyelet során tudomására jutott adatokat mindkét fél köteles bizalmasan kezelni.
  12. Megbízottat a program használatával kapcsolatos esetleges károkért a hibát okozó modulért vagy beállításért jelen szerződés alapján kifizetett díj erejéig terheli felelősség, amennyiben a kárt kifejezetten Megbízott hibás vagy késedelmes felügyeleti tevékenysége okozta. Ha a kár értéke a munkára kifizetett díjnál kisebb, akkor Megbízó csak a kár értékét követelheti. Megbízó csak abban az esetben követelheti kára megtérítését, ha a program használata során kellően gondosan járt el, és legalábbis szűrőpróbaszerűen ellenőrizte a program által előállított bizonylatokat és a program által generált adatokat, valamint a programot használó munkatársai a program működéssel és a vonatkozó jogszabályokkal tisztában voltak. A kár értékét a felek közösen állapítják meg, és jegyzőkönyvben rögzítik. A kár értékét Megbízott a következő felügyeleti számlában jóváírja.
  13. Felek a biztonságos munkavégzés érdekében a távfelügyelethez használt programokat és azok használatának módját (belépési jelszavak, jogosultságok, stb.) egyeztetik.
  14. Jelen szerződés **2018. január 1-től érvényes** és határozatlan időre szól. A szerződést bármely szerződő fél írásban egy hónapos határidővel mondhatja fel.
  15. A számlázás alapjául szolgáló időfelhasználás az "exPanda igény- és hibabejelentő" weblapon folyamatosan lekérdezhető. Ha szükséges ezt a kimutatást kell az elvégzett munkák igazolásaként kinyomtatni. A számla az előző havi munkák elszámolása alapján készül.
  16. Az elfogadott munkák alapján járó díjról Megbízott 8 napos fizetési határidejű, átutalásos számlát vagy e-számlát állít ki a munkavégzést követő hónap elején. Kivéve a 2018.01.01-től a szerződéskötésig terjedő időszakot, mert az a szerződés aláírását követő hónap elején egyszerre kerül kiszámlázásra.
  17. Megbízott jogosult a 15 napot meghaladó fizetési késedelem esetén a felügyeleti munkák elvégzését a tartozás rendezéséig szüneteltetni. A felügyelet szüneteltetését Megbízott emailben közli Megbízóval. A felügyelet a tartozás rendezését követő héten első munkanapján indul újra. Két hónapot meghaladó fizetési késedelem esetén Megbízott a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.
  18. Megbízó hozzájárul, hogy az exPanda Kft. a weblapjain, partnerei illetve referenciái között hivatkozzon rá. Megegyezés alapján Megbízó a saját weblapjain szintén jelezheti, hogy az exPanda programot használja. Megbízó vállalja, hogy olyan ügyviteli programokra nem hivatkozik a weboldalain, amelyeket ténylegesen nem használ.
  19. A felügyeletet az exPanda Kft. részéről Horváth Gyula vagy Nagy Zsolt Csaba ügyvezető által megbízott és a Megbízónak bemutatott munkatárs vagy együttműködő partnercég



## exPanda Számítástechnikai Kft.

1161 Budapest, Árpád utca 7.

mail: [expanda@expanda.hu](mailto:expanda@expanda.hu)

weblap: [www.expanda.hu](http://www.expanda.hu)

---

látja el. A partnercég tevékenységéért az exPanda Kft. sajátjaként felel.

20. A szerződéssel kapcsolatban jognyilatkozat tételére jogosultak

*Megbízó részéről:*

Ferenczy László ([ferenczy.laszlo@klauzalpiac.hu](mailto:ferenczy.laszlo@klauzalpiac.hu))

*Megbízott részéről:*

Horváth Gyula ([hogy@expanda.hu](mailto:hogy@expanda.hu)), Nagy Zsolt Csaba ([nazs@expanda.hu](mailto:nazs@expanda.hu))

A jognyilatkozat tételére jogosult személyek itt megadott emailcímen történő visszaigazolt levélváltása jognyilatkozatnak, illetve jegyzőkönyvnek minősül.

21. A szerződés keretében Megbízó által megrendelt havi munkaóra: **3 óra**

Havi alap átalánydíj (nettó): **24000 Ft**

A felügyelet kezdete: **2018. január 1.**

Kelt: Budapest, 2018. január 2.

Erzsébetvárosi  
Piacüzemeltetési Kft 1.  
1071 Budapest, Akácfa u 42-48.  
Adószám: 25962415-2-42

Megbízó

exPanda

Számítástechnikai Kft.

exPanda Kft.