

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

BIBELDANY
1/507/1/2024
ZX 240585

ÉRK./PKI

2025 JAN 13.

Üzemeltetési szerződés

amely létrejött egyrészről

Név	Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat
Székhely:	1126 Budapest, Böszörményi út 23-25.
Adószám:	15735753-2-43
ÁHT azonosító:	745312
Számlavezető bank:	Raiffeisen Bank Zrt.
Bankszámlaszám:	12001008-00155297-00100006
Képviseli:	Kovács Gergely polgármester

(továbbiakban: **Felhasználó**),

Név	MINIFORM Számítástechnikai Szolgáltató Kft.
Székhely:	6720 Szeged, Arany János u. 7.
Adószám:	11395427-2-06
Cégjegyzék szám:	06-09-004493
Számlavezető bank:	OTP Bank Nyrt.
Bankszámlaszám:	11735005-20468387
Képviseli:	Bóhm Szilvia ügyvezető

(a továbbiakban: **Szolgáltató**, együttesen: **Felek**) között.

Preambulum

A Felhasználó, mint ajánlatkérő „Közterület-felügyeleti ügyviteli rendszer - EKR002079842024” tárgyban Nemzeti, Meghirdetéssel induló tárgyalás nélküli értékhatár alatti beszerzési eljárást (továbbiakban: "Beszerzési Eljárás") folytatott le. A Szolgáltató, mint ajánlattevő a Beszerzési Eljárásban részt vett, Szolgáltató a Beszerzési eljárásban a szerződés teljesítésére való alkalmasságát igazolta, kizáró okok hatálya alatt nem áll, ajánlata érvényes és egyben a legkedvezőbb megajánlást tartalmazó ajánlatnak minősült, ennek okán a Felhasználó a Szolgáltató ajánlatát fogadta el nyertes ajánlatként. A Felek jelen szerződést a Beszerzési Eljárásban közzétett végleges feltételek és a nyertes ajánlata alapján kötik meg. A jelen szerződés vonatkozásában végleges feltételnek minősülnek a beszerzési dokumentumok (felhívás és műszaki leírás) és az ajánlat tartalma.

A Szolgáltató nyilatkozik, hogy a szerződés teljesítéséhez kapcsolódó, a beszerzési eljárás során keletkezett dokumentációkban (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a műszaki leírást) ismertetett információkat, továbbá a teljesítéshez kapcsolódó körülményeket teljeskörűen megismerte, azt a feladat szerződésszerű teljesítéséhez, megalapozott ajánlata megtételéhez szükséges mértékben, eredményfelelőssége tudatában megvizsgálta. Bármilyen mulasztás, amelyet Szolgáltató követ el amiatt, hogy a beszerzési eljárás során, a szerződéskötést megelőzően vagy azt követően nem szerzett kellő információt olyan ügyekről, amelyek befolyásolhatják vállalt tevékenysége ellátását, nem menti fel őt azok alól a kockázatok, kötelezettségek és felelőségek alól, amelyek a szerződés szerint rá hárulnak a szerződés tárgyának megvalósítása során.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal a teljesítés teljességéért és hiánytalanságáért, ideértve azon elemeket is, amelyek a szerződésszerű teljesítés vonatkozásában a szerződés megkötésével záruló beszerzési eljárásban.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

1 A szerződés tárgya

- 1.1 Üzemeltetési és támogatási szolgáltatás a **KÖZREND V5 Szabálysértés Nyilvántartó Rendszer (Irodai rendszer)** programcsomaggal, valamint az utcai ellenőrző számítógépeken futó **KÖZREND V5 Utcái rendszer** ellenőrző programcsomaggal (továbbiakban együttesen: **Rendszer**) kapcsolatban.
- 1.2 **Rendszer** alatt **Felhasználó** által használni kívánt modul licenceinek együttesét kell érteni. A használni kívánt modulokat és opciókat a *(licenc / üzemeltetési) szerződés 2. számú mellékletében* meghatározott Paraméter lista tartalmazza.

2 Szerződés időtartama és módosítása

- 2.1 Jelen szerződés az aláírás időpontjával lép hatályba. A szerződés hatályba lépésének feltétele a **Rendszer** licencelésére a **Felek** között létrejött MININF-388/1-2024 számú Licenc szerződés hatályba lépése, amely szerződésben foglalt feltételek – amennyiben relevánsak – a jelen szerződés feltételeivel együtt értendők, azaz a két szerződésben rögzített jogok és kötelezettségek, illetve rendelkezések kiegészítik egymást.
- 2.2 Jelen szerződést **Felek** határozott időtartamra kötik. Az üzemeltetési szerződés lejárt: 2025. december 31. A szerződés lejártá előtt a **Felek** az üzemeltetés terén új szerződést köthetnek.
- 2.3 Amennyiben a **Felhasználó** a jelen szerződés 1.1. pontjában meghatározott tárgy vonatkozásában, szerződéskötéssel záruló, eredményes közbeszerzési eljárás folytat le, úgy **Felhasználó** jelen szerződést a határozott idő lejártát megelőzően megszünteti. A **Felhasználó** a közbeszerzési eljárás eredményéről, valamint az az alapján megkötendő szerződés aláírásának dátumáról az aláírást megelőzően, ésszerű határidőben értesíti **Szolgáltatót**. **Felek** kötelesek az elszámolás érdekében egymással szembeni igényeiket haladéktalanul felmérni, egyeztetni és a jelen szerződés szerinti, a szerződés megszűnése kapcsán fennálló kötelezettségeit a Szolgáltató által megküldött számla, ill. egyéb pénzbekérő ellenében 15 napon belül teljesíteni.

3 Bizalmas információk, titoktartási kötelezettség, szerzői jogok

- 3.1 Bizalmas információnak minősül a jelen szerződés alkalmazásában minden információ, amelyet **Felek** a szerződés érvényessége alatt, a szerződéssel kapcsolatban egymástól ilyen minősítéssel átvesznek, valamint a jelen szerződéstől függetlenül mindazon információk, amely a **Felekre** és/vagy kapcsolódó társaságaikra, kutatási, fejlesztési, pénzügyi, személyzeti és üzleti eredményeikre és terveikre, know-how-jaikra, adatbázisaiknak tartalmára, szervezeti felépítésükre vonatkoznak. Ezen bizalmas információkat a **Felek** üzleti titoknak tekintik.
- 3.2 A **Felek** üzleti titoknak tekintik a jelen szerződés 1-3 számú mellékleteit, így azokat harmadik személy részére – jogszabályi felhatalmazás hiányában – nem adják ki. Amennyiben valamelyik féltől bizalmas információt vagy üzleti titkot kér ki harmadik személy, haladéktalanul köteles azt jelezni a másik fél számára.
- 3.3 **Felhasználó** a **Rendszerrel** kapcsolatosan tiszteletben tartja **Szolgáltató** szerzői és vagyoni jogait. **Felhasználó** a **Szolgáltató** engedélye nélkül nem biztosít hozzáférést harmadik fél számára a működő **Rendszerhez**, illetve annak műszaki információihoz. (Ide tartoznak a rendszer fogalmi, adatbázis és folyamatbeli információi, képernyő tartalmi, dokumentum mintái, illetve a felhasználói dokumentációk, útmutatók, segédletek.)
- 3.4 **Felhasználó** tudomásul veszi, hogy **Szolgáltató**nak joga van ahhoz, hogy a **Rendszerrel** kapcsolatos szerzői jogok betartását a telepítési helyen ellenőrizze, vagy ellenőriztesse.
- 3.5 **Felek** tudomásul veszik, hogy az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény 5.§

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1.../2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

(5) bekezdésében foglaltak alapján, az Állami Számvevőszék ellenőrizheti az állami vagy önkormányzati tulajdonban (résztulajdonban) lévő gazdálkodó szervezetek vagyongazdálkodását, vizsgálhatja az államháztartás alrendszeireiből finanszírozott beszerzéseket, és az államháztartás alrendszereinek vagyoniát érintő szerződéseket a **Felhasználónál**, a **Felhasználó** nevében vagy képviselőjében eljáró természetes személynél és jogi személynél, valamint azoknál a szerződő feleknél, akik illetve amelyek a szerződés teljesítéséért felelősek, továbbá a szerződés teljesítésében közreműködő valamennyi gazdálkodó szervezetnél.

A **Szolgáltató** vállalja, hogy az Ásztv. 5. § (5) bekezdésében rögzített, jelen szakaszban ismertetett ellenőrzéssel összefüggésben a **Felhasználóval** és az ellenőrzést végző személyekkel együttműködik, és minden szükséges adatot, információt és hozzáférést megad, illetve a **Felhasználó** és az ellenőrzést végző személy részére bármely helységhez hozzáférést biztosít, amely az ellenőrzés sikeres lefolytatásához szükséges.

A **Szolgáltató** kijelenti, hogy a szerződés aláírásával hozzájárul a jelen szerződés főbb adatainak az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.), illetve az annak felhatalmazása alapján meghozott önkormányzati rendelet szerinti közzétételéhez.

- 3.6 Ha e szerződés bármely okból érvénytelenné, hatálytalanná válik vagy megszűnik, az ebben titoktartásra, szerzői jogokra vonatkozó rendelkezéseket e körülmény után továbbra is alkalmazni kell **Felek** között.

4 Szolgáltatások

4.1 Éves karbantartás biztosítása

Szolgáltató évente 1 alkalommal végrehajtja a **Rendszer** teljes körű upgrade-jét¹. Az upgrade kiterjed a rendszer futtatásához szükséges eszközzrendszer (alapszoftver, programkomponensek) és a **Rendszer** (szoftver) újra hangolására, a rendszerkódok aktuális verziójának vagy alverziójának telepítésére.

A karbantartás jegyzőkönyve alapján a **Szolgáltató** kezdeményezi az üzemeltetési szerződés érintett adatainak szükség szerinti módosítását.

Felhasználó köteles az éves upgrade-hoz a szükséges erőforrásokat és feltételeket (rendszergazdai támogatást, jogosultságokat, eszközöket, helyszíni munkavégzés esetén munkavégzési területre történő bejutást) biztosítani.

4.2 Új alverziók kibocsátása és verziók követése

Új alverzióknak minősül az a rendszer állapot, amely az előző állapothoz képest úgy változik, hogy abban új funkció, funkciócsoport vagy modul jelenik meg, illetve a meglévő funkció, funkciócsoport vagy modul működési tartalma lényegesen megváltozik. Új alverziót a **Szolgáltató** két módon bocsát ki. Az éves upgrade alkalmával kibocsátja a **Rendszer** aktuális alverzióját, azokra a funkciókra, amelyek licencét **Felhasználó** a licenc / üzemeltetési szerződés 2. számú mellékletében meghatározott Paraméter lista alapján jogosult használni, illetve új alverziót bocsát ki **Szolgáltató** év közben, ha arról **Felek** megállapodtak.

Az ügyfélnél aktuálisan üzemelő **Rendszer** állapot verziószámmal van ellátva.

Új verzióknak minősül az a rendszer állapot, amely az előző állapothoz képest úgy változik, hogy

¹Az éves karbantartás elmaradása jelentős teljesítmény csökkenést, feldolgozási problémákat okozhat. Emellett megnövekszik a verzió elmaradás miatt az újabb igények kielégítésével kapcsolatos munka ráfordítás.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1.../2024

Szerz. szám (Felhasználó):

Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

abban megjelenik egy új technológia, vagy új rendszer filozófia, vagy új programozási platform. A **Rendszer** verziója meghatározza a rendszer alapvető technológiáját (környezethez illeszkedését) és rendszer filozófiáját, az alverziója pedig a rendszer egyes részeinek működésbeli változásait.

A jelen szerződés tartama alatt a Szolgáltató köteles:

- minden olyan tervezett vagy létrejött műszaki fejlesztésről tájékoztatni a Felhasználót, amely érinti a Felhasználónál telepített Rendszer instancია működését vagy felhasználási lehetőségeit,
- az új verzió telepítését kezdeményezni és a felhasználó jóváhagyása esetén a telepítést elvégezni.

Szolgáltató jelen szerződés keretei között a **Rendszerre** csak az aktuális verziójú (illetve visszamenőleg két verziójú) állapotra nyújt üzemeltetési és követési támogatást.

4.3 HELPDESK rendszerhasználat biztosítása és kötelezettsége

Szolgáltató az általa kifejlesztett HELPDESK rendszer elérését és napi használatát biztosítja **Felhasználó** számára. **Felhasználó** minden, a **Rendszer** működését érintő üzemzavart, hibát vagy problémát köteles a HELPDESK-en bejelenteni. A HELPDESK a Rendszer átadás-átvételének időpontjától elérhető, **Szolgáltató** honlapjának (<http://www.mininform.hu>) Ügyfélszolgálat menüpontján keresztül.

4.4 Üzemeltetés és rendszer támogatás biztosítása

Szolgáltató, a beszerzési eljárás dokumentációján alapuló Szolgáltatási listában (1. számú melléklet) meghatározott üzemeltetési és rendszer támogatási feladatokat biztosítja, mely nem terjed ki a **Felhasználó** által kezdeményezett programkód módosítással járó fejlesztési feladatokra.

Szolgáltató a szerződés időtartama alatt köteles a jogszabály által megállapított mindenkor munkanapokon a 8 óra és 16 óra közötti időben folyamatos rendelkezésre állást biztosítani, melynek keretében az esetleges hibabejelentéstől számított

- legkésőbb 4 órán belül köteles a hiba helyszíni elhárítását, vagy
- legkésőbb 2 órán belül a hiba távközlési kapcsolaton keresztül történő elhárítását megkezdeni.

5 Díjazás

A Szolgáltató a Felhasználó által elfogadott ajánlatának megfelelően a szerződés hatálya alatt nettó 1.100.000 Ft, azaz nettó egymillió-egyszázezer Forint összegű szolgáltatási díjra jogosult havonta amely összegre a mindenkor áfa terhelődik. Felek rögzítik, hogy ezen díj tartalmazza a Rendszer a műszaki leírásban meghatározott, 2. számú mellékletben részletezett 25 felhasználóra vonatkozó licenstdíját és a szerződés 4. pontjában meghatározott szolgáltatások ellenértékét. Egyéb jogcímen Szolgáltató jelen szerződés alapján díjazásra nem jogosult.

6 Fizetési feltételek

6.1 **Felhasználó** az 5. pont szerinti díjat havonta kiállított részszámla alapján fizeti meg a számla kiállításától számított 30 napon belül. Törthónap esetén a Szolgáltató a teljesítéssel érintett időtartam arányos részére járó szolgáltatási díjra jogosult.

6.2 **Szolgáltató** a számlát a **Felhasználótól** elektronikus úton kapott teljesítési igazolás kézhezvételét követően kiállítja. **Felhasználónak** a teljesítési igazolás kiállítására az elszámolással érintett időszakot követő 5 munkanap áll rendelkezésére. Amennyiben a **Felhasználó** a rendelkezésre álló 5 munkanapon belül nem állítja ki a teljesítési igazolást, vagy ezen időpontig nem él kifogással, úgy **Szolgáltató** elfogadottnak tekinti a teljesítést és jogosult a számla kiállítására. A

Iktatási szám (Felhasználó): I/...507/1.../2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

teljesítésigazolásra jogosult személy: polgármester.

- 6.3 A 2007. évi CXXVII. számú, az általános forgalmi adóról szóló törvény 58. § (1a) bekezdésének b) pontja értelmében teljesítés az elszámolással vagy fizetéssel érintett időszakra vonatkozó ellenérték megtérítésének esedékessége, de legfeljebb az elszámolással vagy fizetéssel érintett időszak utolsó napját követő harmincadik nap, amennyiben az ellenérték megtérítésének esedékessége az elszámolással vagy fizetéssel érintett időszak utolsó napját követő időpontra esik.

7 Kapcsolattartás

Felek munkatársai minden, a **Rendszer** szakmai támogatás-nyújtásával kapcsolatos információt írásban rögzítenek és a HELPDESK adatcsatornán keresztül továbbítanak a másik fél felé. A HELPDESK adatcsatorna használatának leírását a regisztrációt követően **Felhasználó** megkapta.

Felhasználó szakmai kapcsolattartója:

Név: Dávid Gábor

E-mail postafiók: david.gabor@hegyvidek.hu

Szolgáltató szakmai kapcsolattartója:

Név: Böhm Szilvia

8 Adatvédelmi rendelkezések

- 8.1 **Felek** vállalják, hogy a szerződés teljesítése során megfelelnek az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendeletének (GDPR) és a végrehajtására kiadott hazai jogszabályoknak (különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek).
- 8.2 **Felek** egyezően rögzítik, hogy a jelen szerződés megkötése és teljesítése során természetes személy alkalmazottaik, cégképviselőik, közreműködők (a továbbiakban együttesen: Közreműködő) személyes adata kerülhet közlésre. Saját Közreműködője tekintetében mindegyik Fél adatkezelő. A Felek a jelen Szerződés aláírásával kijelentik, hogy a jelen pontban foglaltakról adatkezelőként a saját Közreműködőiket igazolható módon tájékoztatták. Az adatkezelés jogalapja: GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) és f) pontja alapján a jelen szerződés teljesítése, partneri kapcsolat kialakítása és fenntartásához fűződő jogos érdek alapján. Az adatkezelés célja: a szerződések megkötése és teljesítése során szereplő Közreműködők személyes adatainak nyilvántartása a szerződés nyomtatott és elektronikus formáinak kezelése, a szerződés teljesítése során keletkező dokumentumok elkészítése, a számlakezelés, valamint az üzleti kapcsolattartás érdekében. Rögzítés, tárolás, felhasználás, törlés. A kezelt adatok kategóriái: név, beosztás, munkahely, elérhetőség. Az adatok forrása: a Szerződő Fél, mint adatkezelő. Az adatok tárolásának időtartama a szerződés megszűnését követő 5 év. A megadott adatok számviteli, adózási célú kezelésének jogalapja jogi kötelezettség teljesítése, ebben a körben az adattárolás időtartama 8 év.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

9 Szolgáltató kötelezettségei és adatkezelési felelőssége

Szolgáltató a feladatokat a vállalt határidőre, a specifikációkban leírt módon elvégzi. **Szolgáltató** nem tehető felelőssé **Felhasználó** szervezetében, vagy az üzleti folyamatokon időközben végrehajtott bármiféle változtatás miatt bekövetkező késedelemért.

Szolgáltató további kötelezettségeit és az általa elvégzendő munkák leírását az *1. számú melléklet* (Szolgáltatási listák) felsorolása és magyarázata tartalmazza.

10 Felhasználó kötelezettségei

10.1 TeamViewer kapcsolati kötelezettség

Szolgáltató a rendszer támogatási tevékenységet alapvetően távoli elérés használatával látja el. **Szolgáltató** a távoli eléréshez kizárólagosan a TeamViewer 13-as verziójú programcsomagot használja.

Felhasználó köteles a TeamViewer eszközhez kapcsolódó login jogosultságait úgy beállítani, hogy a rendszer támogatási feladatok ellátásához szükséges erőforrások (és csak azok) elérhetők legyenek.

Felhasználó azon munkatársai, akik HELPDESK bejelentési jogosultsággal rendelkeznek, kötelesek a TeamViewer elérést a távoli munkavégzés időtartamára bekapcsolni vagy bekapcsoltatni.

10.2 Eszköz állapot és teljesítmény

Szolgáltató a **Rendszer** telepítésekor, vagy **Rendszer** upgrade alkalmával a **Felhasználó** által kijelölt szerver számítógépre telepítette a Microsoft SQL Server 2014 / 2019 Express terméket, amely a **Rendszer** adatbázis szervereként funkcionál. Ez az adatbázis tartalmaz minden adatot, adatbázis programrészt és paramétert, ami szükséges a **Rendszer** futtatásához. Az SQL szerver beállítása során meghatározott paramétereiktől eltérni nem szabad. Az adatbázis rendszergazdai jogosultságaival **Szolgáltató** rendelkezik.

Szolgáltató a **Felhasználó** oldalon 1 db adatbázis szervert ismer el, amelyet TeamViewer eszközzel menedzselhet. Ez a szerver köteles biztosítani minden, a **Rendszerhez** szükséges szerver oldali adatbázis és program komponens hordozását és futtatását.

Felhasználó köteles az üzemelő **Rendszer** futtatásához a jó minőségű hardver eszközrendszert biztosítani. A teljesítmény követelményeket a **Felek** informatikusai az üzemeltetési követelmények alapján közösen határozzák meg.

Az eszközrendszer távoli eléréséhez **Szolgáltató** munkatársai számára megfelelő hálózati beállításokat és átviteli sebességet, valamint jogosultságokat kell biztosítani.

Amennyiben **Felhasználó** biztonsági és teljesítménybeli okokból, előre egyeztetett időpontban és módon újraindítja a szerver számítógépet, meg kell győződnie arról, hogy a **Rendszer** az újraindítást követően megfelelően működik. **Szolgáltató** ezt követően szintén ellenőrzi a szerver működést, ezért az újraindításnak a szerződésben rögzített munkaidőn belülre kell esnie.

Mind szerver, mind kliens (elérési jogok, hardver eszköz, alapszoftver eszköz, könyvtár rendszer, IP cím) oldali eszközállományban történő változtatást **Felhasználó** a változtatás megtétele előtt köteles egyeztetni a **Szolgáltatóval**, amennyiben az a **Rendszer** működést érintheti.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

10.3 Okostelefon (SP) online működés biztosítása

Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy az utcai számítógépek működtetéséhez szükséges SIM kártyákat beszerzi. **Felhasználó** szabadon választhat szolgáltatót. A SIM kártyához adatcsomag vagy adatcsomag+telefon csomag előfizetést vásárol, annak függvényében, hogy a választott utcai számítógép opciók használata melyik szolgáltatási formát igényli. Az előfizetés folyamatos fenntartása a Szolgáltatások igénybevételéhez elengedhetetlen.

Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a vásárolt utcai számítógép eszközök és mobil hőnyomatók garanciális ügyintézését – az eszközök beszállítója felé – közvetlenül végzi.

10.4 Adatmentések

A rendszer adatbázisáról és a Médiatárról a **Felhasználónál** meghatározott biztonsági szabályozás figyelembevételével kell mentést készíteni. A biztonsági szabályozásnak ki kell térnie a mentés típusára, gyakoriságára, a mentés helyére és az archiválás módjára, valamint a mentésekért felelős személy megnevezésére. **Szolgáltató** nem felelős az adattartalmak mentéséért, ha azokat az előírt időpontokban és helyen létrehozta. **Szolgáltató** segítséget ad **Felhasználó** rendszergazdának egy automatikus mentési környezet kialakítására. A **Felhasználó** által kijelölt személynek gondoskodnia kell a mentési eljárások felügyeletéről.

A mentés szempontjai (**Felhasználó** feladatai):

- A **Szolgáltató** által létrehozott mentési tartalmakat hálózaton keresztül tovább kell másolni, és a szükséges ideig tárolni.
- Figyelembe kell venni az adatbázis és a Médiatár méretét, és gondoskodni kell megfelelő tárhelyről a fájlok tárolásához.
- Naponta (adott esetben többször is) ellenőrizni kell a mentés sikerességét.

A **Felhasználó** által kijelölt kapcsolattartónak (vagy kifejezetten szakmai esetben a rendszergazdának) az alábbi esetekben fel kell vennie a kapcsolatot **Szolgáltatóval**:

- Az SQL szerver hibás működése (váratlan leállás vagy hibás indulás)
- Adattartalom inkonzisztencia (adathiány, hibás adat)
- Adatbázis szerver gép meghibásodás
- Adathiba (adatvesztés, adatbázis sérülés)

A fenti típusú hibák esetén a helyreállítással meg kell várni **Szolgáltató** szakértőjének vizsgálatát és szakmai javaslatát. Minden kísérlet, amely a hibás állapot megszüntetéséhez vezet, adatvesztést eredményezhet és azokért a **Szolgáltató** nem vállal felelősséget.

11 A rendszer működésének garanciái

- 11.1 **Szolgáltató** a telepítéskor specifikált és rendelkezésre bocsátott hardver és alapszoftver konfiguráción történő hibátlan működésre vállal támogatási szolgáltatást. **Felhasználó** köteles a hardver és alapszoftver megváltoztatásának szándékát **Szolgáltatóval** egyeztetni. A hardver és alapszoftver megváltoztatása az üzemeltetési szerződés módosítását igényli, vagy az üzemeltetési szerződés megszűnését eredményezheti. A hardver és alapszoftver eszközök megváltoztatásából, eltávolításából, valamint új eszköz telepítéséből eredő kárért **Felhasználó** teljeskörűen felelős.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

- 11.2 Amennyiben a hardver, hálózat vagy alapszoftver menedzselését külső rendszergazda végzi, annak tevékenységéért **Felhasználó** teljeskörűen felelős.

12 Együttműködés

A szerződés teljesítése során **Felek** kötelesek együttműködni, ennek keretében kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni az érdekkörükben felmerülő, a jelen szerződésre kiható minden lényeges adatról, tényezőről és körülményről.

13 Vitás kérdések rendezése

Felek megállapodnak abban, hogy jelen szerződésből eredő vitás kérdéseiket a kölcsönös egyetértés szellemében, közvetlen tárgyalások útján kísérik meg rendezni. Arra az esetre, ha a peren kívüli egyeztetés nem vezet eredményre a **Felek** a Szegedi Járásbíróság, illetve értékhatártól függetlenül a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

14 Alvállalkozó bevonása

Szolgáltató a szolgáltatáshoz szükség szerint alvállalkozót is bevonhat, azonban az alvállalkozó által végzett feladatokért úgy felel, mintha azokat maga végezte volna. **Szolgáltató** köteles írásban bejelenteni **Felhasználó** irányába az alvállalkozót a megbízás előtt, megjelölve abban alvállalkozó nevét, címét, adószámát illetve képviselőjét.

15 Nem szerződészerű teljesítés

- 15.1 Amennyiben a **Szolgáltató** nem kezdi meg a bejelentett műszaki hiba elhárítását a jelen szerződés 4.4 pontjában meghatározott határidőkön belül, úgy a **Felhasználó** egyösszegű, 400.000 Ft értékű késedelmi kötbérre jogosult esetenként. Ezen késedelmi kötbér tekintetében **Felhasználó** nem határoz meg maximumot.
- 15.2 Amennyiben a **Szolgáltató** elmulasztja a szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítését, a szerződésben/projekt tervben meghatározott éles induláshoz kapcsolódó határidőre, úgy a **Felhasználó** a teljes szerződéses érték 1 %-át kitevő mértékű késedelmi kötbérre jogosult naponta. Ezen késedelmi kötbér maximuma a teljes szerződéses nettó ár 10 %-a.
- 15.3 Amennyiben a **Felhasználó** elmulasztja a szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítését, a szerződésben/projekt tervben meghatározott határidőn belül, úgy a **Szolgáltató** a teljes szerződéses érték 1 %-át kitevő mértékű késedelmi kötbérre jogosult naponta. Ezen késedelmi kötbér maximuma a teljes szerződéses nettó ár 10 %-a.
- 15.4 Amennyiben a **Szolgáltatónak** felróható okból a szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítése megghiúsul, úgy a **Felhasználó** a teljes szerződéses nettó érték 15 %-át kitevő mértékű megghiúsulási kötbérre jogosult.
- 15.5 Amennyiben a **Felhasználónak** felróható okból a szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítése megghiúsul, úgy a **Szolgáltató** a teljes szerződéses nettó érték 15 %-át kitevő mértékű megghiúsulási kötbérre jogosult.
- 15.6 A **Felhasználó** jogosult a **Szolgáltató** súlyos szerződésszegése esetén – írásbeli nyilatkozatában megjelölt felmondási idővel vagy akár azonnali hatállyal – a szerződést felmondani vagy attól elállni akár részlegesen is. Erre szolgáló oknak minősül, ha

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

- a) a **Szolgáltató** bármilyen módon megtéveszti a **Felhasználót**, vagy valótlan adatot szolgáltat és ez közvetlen vagy közvetett módon súlyosan káros hatással lehet a lényeges szerződéses kötelezettségek teljesítésére;
 - b) ha késedelemi kötbér meghaladja a maximumot;
 - c) a **Szolgáltató** a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja;
 - d) a **Szolgáltató** jelen szerződésen alapuló kötelezettségeit olyan jelentős mértékben megszegte, hogy ennek következtében Felhasználónak a további teljesítés nem áll érdekében;
 - e) a **Szolgáltató** ellen jogerősen felszámolási eljárást rendelnek el, Szolgáltató legfőbb szerve a társaság végelszámolásának megkezdéséről határoz;
 - f) jogszabályon alapuló felmondási vagy elállási okok fennállnak.
- 15.7 A **Szolgáltató** jogosult a **Felhasználó** súlyos szerződésszegése esetén – írásbeli nyilatkozatában megjelölt felmondási idővel vagy akár azonnali hatállyal – a szerződést felmondani vagy attól elállni akár részlegesen is.
- 15.8 A felmondási idő – amennyiben a felmondás nem azonnali hatályú – kezdő időpontja az erről szóló értesítés kézhezvételének napja, legrövidebb időtartama pedig 15 nap, vagy azon időtartam, mely lehetővé teszi, hogy a **Felhasználó** a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon. Felek rögzítik, hogy az adott Fél a felmondást, elállást közlő levélben köteles megjelölni, hogy azonnali hatállyal vagy felmondási idő közbeiktatásával kívánja a szerződést megszüntetni. A szerződés felmondása, vagy attól való elállási jog gyakorlása csak írásban érvényes.
- 15.9 A **Szolgáltató** köteles haladéktalanul jelezni a **Felhasználó** részére, ha a Beszerzési Eljárás során előírt kizáró ok hatálya alá került, napra pontosan megjelölve azt az időpontot, amikor a kizáró ok megállapítása bekövetkezett. A **Szolgáltató** haladéktalanul köteles tájékoztatni a **Felhasználót**, annak érdekében, hogy a **Felhasználót** terhelő felmondási jog gyakorlására sor kerülhessen. Ha a kizáró ok hatálya alá kerülés a szerződés megkötését megelőzően következett be, úgy erről a tényről visszamenőlegesen is köteles a **Felhasználót** értesíteni. Amennyiben olyan eljárás indul a **Szolgáltatóval** szemben, mely alapján kizáró ok alá kerülhet, úgy ezen eljárás megindításáról is haladéktalanul köteles a **Felhasználót** értesíteni.
- 15.10 Mentesül a **Szolgáltató** a szerződésszegés következményei alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem a **Felhasználó** nem szerződésszerű teljesítésére vezethető vissza, valamint ha bizonyítja, hogy kötelezettségeit *vis maior* miatt nem tudta teljesíteni. *Vis maior* esetén annak beálltáról **Szolgáltató** haladéktalanul értesíteni köteles a **Felhasználót**.

16 Egyéb feltételek

- 16.1 A jelen szerződés és annak mellékletei a **Felek** kölcsönös egyetértésével, írásban módosítható. Jelen szerződésben és mellékletében nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv valamint az 1999. évi LXXVI. törvény rendelkezései az irányadóak.
- 16.2 **Felek** megállapodnak, hogy a jelen szerződésben megjelölt időpontok (úgy, mint az üzemeltetési szerződés lejártá) a **Felektől** független, felelősségi körén kívüli rendkívüli és elháríthatatlan körülmények (például természeti katasztrófa, járvány, háború, blokád, export- és importtilalom) miatt rugalmasan kezelhetők, azok a **Felek** előzetes egyeztetései szerint szabadon alakíthatók kölcsönös egyetértésben. **Felek** kötelesek a fenti körülményekről és azok várható időtartamáról a másik **Felet** haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

- 16.3 Mindkét fél kijelenti, hogy kellő felhatalmazással és jogkörrel rendelkezik a jelen szerződés aláírására és teljesítésére.
- 16.4 A jelen szerződést a fél nevében aláíró személy megfelelő, a vonatkozó jogszabályok által megkívánt regisztrált aláírási joggal rendelkezik, így részéről a szerződés aláírása és teljesítése nem eredményezi más, olyan szerződés vagy egyéb jognyilatkozat megszegését, melyben félként szerepel.
- 16.5 Mindkét fél kijelenti, hogy nincs olyan függőben levő kötelezettsége vagy érdekkörében lévő más körülmény, amely kedvezőtlenül hathat a jelen szerződésben foglaltak érvényességére, teljesítésére vagy saját teljesítési készségére, illetve képességére.
- 16.6 A jelen szerződést a **Felek** elolvasás és közös értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá. A szerződés öt (5) egymással megegyező eredeti példányban készült, amelyből a **Felhasználót** négy példány, a **Szolgáltatót** egy példány illeti meg.

Budapest Hegyvidék, 2024. 11. 28.



[Redacted]
Felhasználó részéről
Budapest Főváros XII. kerület
Hegyvidék Önkormányzat
* Kovács Gergely
* polgármester

Szeged, 2024. 11. 28.

MINIFORM
Számítástechnikai
Szolgáltató Kft.
6720 Szeged, Arany L. u. [Redacted]
Adószám: 11395427-2-06 Szolgáltató részéről
MINIFORM Kft.
Bóhm Szilvia ügyvezető

Jogi ellenjegyzés: [Redacted]

Operatív vezető

Pénzügyi ellenjegyzés:

Ellenjegyeztem.

Budapest Hegyvidék 2024. 11. 28.

[Redacted]
Sandor Hidri
gazdasági vezető

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet a Szolgáltatási listáról
- 2. sz. melléklet a Paraméterekről
- 3. sz. melléklet Adatfeldolgozói nyilatkozat

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

Üzemeltetési szerződés mellékletei

1. sz. melléklet

Szolgáltatás lista üzemeltetéshez és támogatáshoz

1. Szolgáltatási csomagok

A rendszer összetettsége miatt, a **Szolgáltató** által átalánydíjas formában kínált, egymástól elkülönülő szolgáltatások száma igen nagyszámú lehet. **Felhasználó** dönti el, hogy az alább meghatározott 2 féle csomag közül csak az elsőt (Alapcsomag - üzemeltetésre), vagy az elsőt és a másodikat (Alapcsomag – üzemeltetésre + Karbantartó csomag), illetve webes szolgáltatások esetén a kiegészítő Web Iroda csomagot is választja. A szolgáltatási csomagok rendező elve az alábbi²:

- Alapcsomagnak** tekinti **Szolgáltató** azt a készenléti szolgáltatást, amelyben a távoli elérés és az online adatkommunikáció erőforrásait üzemben tartja, emellett biztosítja a magas szintű szakértői csapat rendelkezésre állását, az 1-2. sz. táblázatban megjelölt tevékenységekhez.
- Karbantartó csomagnak** tekinti **Szolgáltató** azt a folyamatos rendszerkövetési szolgáltatást (támogatás), amelyben a rendszerrel kapcsolatos – ügyfél által kért, programkód módosítással nem járó - változásokat átalánydíjért elvégzi. A csomag igénybevételének feltétele az alap csomaggal való rendelkezés.
- WEB-IRODA csomagnak** tekinti **Szolgáltató** a WEB-es rendszerekkel kapcsolatban nyújtott szolgáltatást (támogatás), amelyben a rendszerhez szükséges erőforrásokat biztosítja, illetve a rendszerrel kapcsolatos hibajavításokat átalánydíjért elvégzi. A csomag igénybevételének feltétele legalább az alap csomaggal való rendelkezés. A csomag részét azon modulok képezik, amelyek a 2. számú melléklet 2. pontjában „(WEB)” megjelöléssel szerepelnek.

Amennyiben **Felhasználó** az Alapcsomagot veszi igénybe, úgy lehetősége van a Karbantartó csomagban megjelölt szolgáltatások igénybevételére eseti megbízás, HelpDesk bejelentés alapján, melyhez eseti díj kerül felszámításra. Ugyancsak eseti díjak kerülnek felszámításra a szolgáltatási csomagokban nem szereplő megrendelések, megbízások teljesítésekor.

2. Szolgáltatási csomagok tartalma irodai rendszeri modulokhoz

1. sz. táblázat

		„A” Alap csomag	„E” Karbantartó csomag	„F” WEB-IRODA csomag
A1.	Szakértői rendelkezésre állás, munkanapokon, napi 8 óra időtartamban	x	x	
A2.	Távoli elérés biztosítása Felhasználó rendszeréhez	x	x	
A3.	Felhasználó programállapotának megőrzése	x	x	
A4.	Programhiba javítása	x	x	
A8.	Internet Web szerver szolgáltatás helyreállítása az Adatpumpa adatkapcsolathoz, amely Szolgáltató hibájából következik be	x	x	
A9.	MININFORM Kft. által biztosított szerver szoftver hiba javítása	x	x	
A100.	MININFORM Kft. által biztosított szerver hardver hiba javítása	x	x	
E1.	Adathiba javítás - felhasználói vagy hardver hiba okozta - adathiba esetén.		x	

² A táblázatok a teljes szolgáltatási kód listát és kód definíciót tartalmazzák.

Iktatási szám (Felhasználó): I/50711/2024
 Szerz. szám (Felhasználó):
 Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

E2.	Törzsadatár bővítés, módosítás jogszabály változások, jogosultság változások, cég adat változások esetén		x	
E3.	Levél sablon, csekk sablon, tértivevény sablon, számla, lista riport, képernyő nézet kisebb fokú módosítások igény esetén.		x	
E4.	Internet Web szerver szolgáltatás helyreállítása az Adatpumpa adatkapcsolathoz, amely Felhasználó, vagy Felhasználó hálózatának, internet szolgáltatójának hibájából következik be		x	
E6.	Adatbázis elemzés, analízálás		x	
F1.	WEB-IRODA grafikus tartalom és adat elrendezés módosítása			x
F2.	WEB-IRODA alkalmazás rendelkezésre állás és szolgáltatási hiba elhárítása			x
F3.	WEB-IRODA Bankkártyás befizetéssel kapcsolatos hibák elhárítása			x
F4.	WEB-IRODA Bérletértékesítéssel kapcsolatos hibák elhárítása			x

Amennyiben feladat elvégzése távoli munkavégzéssel nem oldható meg, a helyszíni munkavégzés biztosításához szükséges kiszállás útiköltsége felszámításra kerül. Egyedi megállapodás alapján az útiköltség felszámításától **Szolgáltató** eltérhet.

Szolgáltatások tartalmának meghatározása irodai rendszeri modulokhoz

- A1. *Szakértői rendelkezésre állás, munkanapokon, napi 8 óra időtartamban*
Szolgáltató munkaidőben folyamatosan biztosít megfelelő szakmai képzettségű rendszerszervező – szakértői kapacitást. A szakértő feldolgozza és megválaszolja a HELPDESK-en érkező szakmai kérdéseket, illetve intézkedik az érkező hibák javításának indításáról, illetve a beérkező megrendelések megvalósításának indításáról.
- A2. *Távoli elérés biztosítása Felhasználó rendszeréhez*
 A rendszer támogatás adatkapcsolata a TeamViewer szoftver aktuális verzióját igényli. **Szolgáltató** a lehetséges legkisebb számban használja a távoli elérés funkciót.
- A3. *Felhasználó programállapotának megőrzése*
Szolgáltató megőrzi a rendszer telepítő anyagát, aktuális adatbázis struktúrát, illetve a **Felhasználó** aktuális programállapotát.
- A4. *Programhiba javítása*
Szolgáltató a HELPDESK-en megküldött problémával kapcsolatban 1 munkanapon belül feltárja a hiba okát. **Felhasználó** biztosítja, hogy a **Szolgáltató** a rendszer adatbázis adatait és a szükséges egyéb erőforrásokat elérje.
Szolgáltató a javított programot, vagy javítási eljárást **Felhasználóval** egyeztetett időpontban táveléréssel telepíti.
- A8. *Internet Web szerver szolgáltatás helyreállítása az Adatpumpa adatkapcsolathoz, amely Szolgáltató hibájából következik be*
Szolgáltató helyreállítja a WEB szerver szolgáltatást, amely **Szolgáltató** hibájából következik be.
- A9. *MINIFORM Kft. által biztosított szerver szoftver hiba javítása*
Szolgáltató helyreállítja az általa biztosított szerver működést, ha a rendellenes működést szoftver hiba (operációs rendszer vagy környezeti szoftver) okozta.
- A100. *MINIFORM Kft. által biztosított szerver hardver hiba javítása*

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

Szolgáltató helyreállítja az általa biztosított szerver működést, ha a rendellenes működést a szerver valamelyik hardver egységének meghibásodása okozta.

- E1. Adathiba javítás - felhasználói vagy hardver hiba okozta - adathiba esetén.*
Szolgáltató elvégzi azokat a hibajavításokat, amelyek nem program hibák, hanem a **Felhasználó** munkatársa hibás rendszer kezelése (hibás fizetési mód, hibás dátum, stb.,) vagy hardver hiba okozott.
- E2. Törzsadatbázis bővítés, módosítás jogszabály változások, jogosultság változások, cég adat változások esetén.*
Szolgáltató elvégzi **Felhasználó** szabályozási környezetében keletkező jogszabály változásokhoz szükséges program módosításokat, a cég munkatársai személyes adat és jogosultsági változásait, a cég adataiban bekövetkező változásokat.
- E3. Levél sablon, csekk sablon, tértivevény sablon, számla, lista riport, képernyő nézet kisebb fokú módosítások igény esetén.*
Szolgáltató elvégzi **Felhasználó** szabályozási környezetében keletkező Önkormányzati rendelet és egyéb jogszabályi változásokból valamint **Felhasználó** kérésére történő levél sablon, csekk sablon, tértivevény sablon, riport (számla formátum és adattartalom, kimutatás lista) és egyszerűbb képernyő nézet (elrendezés) módosításokat. Emellett elvégzi a dokumentum sablonok újra beállítását abban az esetben is, ha a nyomtató, vagy az operációs rendszer típusa megváltozik. Előfordulhat, hogy az utóbbi eset csak a helyszínen végezhető el.
- E4. Internet Web szerver szolgáltatás helyreállítása az Adatpumpa adatkapcsolathoz, amely Felhasználó, vagy Felhasználó hálózatának, internet szolgáltatójának hibájából következik be*
Szolgáltató helyreállítja a WEB szerver szolgáltatást, amely **Felhasználó**, vagy annak Internet szolgáltatója hibájából következik be.
- E6. Adatbázis elemzés, analízis*
Szolgáltató elvégzi azokat az adatbázis elemzéseket, amelyekkel a **Felhasználó** megbízta, illetve amely a bejelentett feladat elvégzéséhez szükséges.
- F1. WEB-IRODA, web alkalmazás grafikus tartalom és adat elrendezés módosítása*
Szolgáltató elvégzi a WEB-IRODA alkalmazáson kért formai és tartalmi módosításokat.
- F2. WEB-IRODA alkalmazás rendelkezésre állás és szolgáltatási hiba elhárítása*
Szolgáltató szoftvermérnöki kapacitást biztosít a WEB-IRODA alkalmazással kapcsolatos hibabejelentésekhez, illetve fejlesztési igényekhez. Amennyiben a WEB-IRODA Tájékoztató modul működésével kapcsolatban probléma merül fel, a hibát elhárítja.
- F3. WEB-IRODA Bankkártyás befizetéssel kapcsolatos hibák elhárítása*
Szolgáltató a WEB-IRODA alkalmazás Bankkártyás befizetés modul működésével kapcsolatban felmerülő hibákat elhárítja.
- F4. WEB-IRODA Bérletértékesítéssel kapcsolatos hibák elhárítása*
Szolgáltató a WEB-IRODA alkalmazás Bérletértékesítés modul működésével kapcsolatban felmerülő hibákat elhárítja.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
 Szerz. szám (Felhasználó):
 Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

3. Szolgáltatási csomagok tartalma utcai ellenőrző számítógép modulokhoz

2. sz. táblázat

		„A” Alap csomag	„E” Karbantartó csomag
A10.	Internet Web szerver szolgáltatás az Utcái ellenőrző rendszer-alaprendszer adatkapcsolathoz	x	x
A11.	Távoli elérés biztosítása Felhasználó Utcái ellenőrző rendszer eszközeihez	x	x
A12.	Felhasználó Utcái ellenőrző rendszer programállapotának megőrzése	x	x
A13.	Utcái ellenőrző rendszer programhiba javítása	x	x
A15.	Utcái ellenőrző rendszer felhasználói program újratelepítése – szervízt nem igénylő esetekben	x	x
E10.	Utcái ellenőrző rendszer program újratelepítés és paraméterezés - felhasználói beavatkozás okozta hibák esetén		x
E11.	Utcái ellenőrző rendszer újratelepítés – szervízből visszaérkező gépekre		x
E12.	Utcái ellenőrző rendszer újratelepítés vagy nyomtató esetében betűkészlet feltöltés		x
E13.	Utcái ellenőrző rendszer paraméterezés helyreállítása.		x
E14.	Nyomtatvány tartalom módosítása, szerkesztése		x
W11.	Utcái ellenőrző rendszer telepítés vagy nyomtató esetében betűkészlet feltöltés – újonnan vásárolt eszközök esetén		x
W12.	Utcái ellenőrző rendszer hibakeresés vagy üzemzavar elhárítás - a felhasználói leírástól eltérő kezelés miatt bekövetkező - hiba esetén.		x
W14.	Új nyomtatvány szerkesztése		x

Szolgáltatások tartalmának meghatározása utcai ellenőrző rendszer modulokhoz

A10. Internet Web szerver szolgáltatás az Utcái ellenőrző rendszer - alaprendszer adatkapcsolathoz
Szolgáltató alvállalkozó bevonásával, - a szerződés időtartamára - folyamatos WEB szerver szolgáltatást nyújt. A nyújtott szolgáltatás az Utcái ellenőrző rendszer ellenőrző számítógépek és **Felhasználó** adatbázisa közötti adatkapcsolatot biztosítja.

Szolgáltató a szerződés időtartamára szakértőt biztosít az alábbi feladatok ellátására:

- Utcái ellenőrző rendszerrel kapcsolatos hibák bejelentésének fogadása, hiba diagnosztika,
- Utcái ellenőrző rendszer paraméterek, opciók távoli beállítása,
- Utcái ellenőrző rendszer működés ellenőrzés távolról.

*A11. Távoli elérés biztosítása **Felhasználó** Utcái ellenőrző rendszer eszközeihez*

Szolgáltató biztosítja a TeamViewer szoftver licencét és a szükséges szakmai kapacitást a távoli eléréshez. **Szolgáltató** a lehetséges legkisebb számban használja a távoli elérés funkciót.

*A12. **Felhasználó** Utcái ellenőrző rendszer programállapot megőrzése*

Szolgáltató megőrzi a rendszer telepítő anyagát, aktuális adatbázis struktúrát, illetve a **Felhasználó** aktuális programállapotát.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1.../2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

A13. Utcai ellenőrző rendszer programhiba javítása

Szolgáltató a HELPDESK-en megküldött problémával kapcsolatban 1 munkanapon belül feltárja a hiba okát. **Felhasználó** biztosítja, hogy a **Szolgáltató** az Utcai ellenőrző rendszer eszközt elérje.

Szolgáltató a javított programot, vagy javítási eljárást **Felhasználóval** egyeztetett időpontban táveléréssel telepíti.

A15. Utcai ellenőrző rendszer felhasználói program újratelepítése – szervizt nem igénylő esetekben

Szolgáltató a hardver hiba miatt bekövetkező Utcai ellenőrző rendszer program sérülés, vagy működési zavar esetén az Utcai ellenőrző rendszer programot újra telepíti, amennyiben a meghibásodás elhárításához nem szükséges az Utcai ellenőrző rendszer készülék teljes újratelepítése.

E10. Program újratelepítés és paraméterezés - felhasználói beavatkozás okozta hibák esetén.

Szolgáltató újratelepíti az Utcai ellenőrző rendszer programot, és elvégzi az újratelepítést azokban az esetekben, amikor a program sérülése, vagy a paraméterezés beállítása, felhasználói beavatkozás következménye volt.

E11. Utcai ellenőrző rendszer újratelepítés - szervizből visszaérkező gépekre

Szolgáltató újratelepíti az Utcai ellenőrző rendszer programot és a futási környezetet azokban az esetekben, amikor a szervizben letörlik az Utcai ellenőrző rendszer programot, és a beállítási paramétereket, vagy más operációs rendszer verziót töltenek az Utcai ellenőrző rendszerre.

E12. Utcai ellenőrző rendszer újratelepítés vagy nyomtató esetében betűkészlet feltöltés

Szolgáltató újratelepíti az Utcai ellenőrző rendszer programot és a futási környezetet, vagy elvégzi a nyomtató betűkészlet feltöltést azokban az esetekben, amikor a helyes működés visszaállítása érdekében ez elkerülhetetlen.

E13. Utcai ellenőrző rendszer paraméterezés helyreállítása.

Szolgáltató helyreállítja az Utcai ellenőrző rendszer szükséges működési paramétereit (pl.: telefon modul, bluetooth visszakapcsolása, nyomtató és Utcai ellenőrző rendszer újra párosítása, stb.).

E14. Nyomtatvány tartalom módosítása, szerkesztése

Szolgáltató igény esetén módosítja a felszólítási nyomtatvány tartalmát, távolról.

W11. Utcai ellenőrző rendszer telepítés vagy nyomtató esetében betűkészlet feltöltés – újonnan vásárolt eszközök esetén

Szolgáltató telepíti az Utcai ellenőrző rendszer programot és a futási környezetet, és elvégzi a nyomtató betűkészlet feltöltést új készülékek vásárlása esetén.

W12. Utcai ellenőrző rendszer hibakeresés vagy üzemzavar elhárítás - a felhasználói leírástól eltérő kezelés miatt bekövetkező - hiba esetén.

Szolgáltató elvégzi azokat a hibajavításokat, amelyek nem program hibák, hanem **Felhasználó** munkatársának hibás (a felhasználói leírástól eltérő) rendszer kezelése okozott.

W14. Új nyomtatvány szerkesztése

Szolgáltató igény esetén új felszólítási nyomtatványt készít.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
 Szerz. szám (Felhasználó):
 Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

KÖZREND Üzemeltetési szerződés mellékletei

2. sz. melléklet

Paraméterek

1. Általános paraméterek

- | | |
|--|-------------------------------------|
| a. Telepítés időpontja: | átadás-átvételi jegyzőkönyv szerint |
| b. Szakértői támogatási alap üzemidő: | |
| • Irodai rendszer | munkanapokon 08:00-16:00 |
| • Utcai ellenőrző számítógép használat | munkanapokon 08:00-16:00 |
| c. Rendszer üzemidő: | munkanapokon 08:00-16:00 |
| d. Alap üzemidőn kívüli rendelkezésre állási idő igény: | |
| • Szakértői tanácsadási támogatási időlekkötés: | |
| Irodai rendszer | |
| munkanapokon munkaidőn túl, szabadnapokon,
munkaszüneti napokon | nincs
nincs |
| Utcai ellenőrző számítógép | |
| munkanapokon munkaidőn túl, szabadnapokon,
munkaszüneti napokon | nincs
nincs |
| • Eszköz üzemben tartási időlekkötés: | |
| munkanapokon munkaidőn túl, szabadnapokon,
munkaszüneti napokon | nincs
nincs |

2. Irodai rendszer modul terjedelem

	Modul	Licenc szám (max)
a.	Paraméterek modul	1
b.	Törzsek modul	1
c.	Ellenőr modul	1
d.	Adatpumpa modul	1
e.	Helyszíni bírság kezelés modul	15
f.	Vezetői modul	15
g.	<i>Közigazgatási bírság kezelés modul</i>	15
h.	<i>Közigazgatási bírság kezelés vezetői modul</i>	15
i.	Befizetések modul	15
j.	Ismeretlen elkövetők modul	15
k.	Észlelés modul	15
l.	Postai befizetések elektronikus feldolgozása	1
m.	Közterület használati engedély nyilvántartás modul	-
n.	Behajtási engedély kezelés	-
o.	Mozgáskövetés (WEB)	1
p.	Ügyfélkapu modul (WEB)	1
q.	Ügyfélkapu modul bankkártyás befizetés kiegészítés (WEB)	-
r.	Online Gépjármű nyilvántartás adatkikérés modul	1
s.	Kamera eset feldolgozás	-
t.	eKÖZREND Közterületi Engedély Nyilvántartó	-
u.	NOVAESZNYER HB kapcsolat	1

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
 Szerz. szám (Felhasználó):
 Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

v.	NOVAESZNYER GT kapcsolat	1
w.	NOVAESZNYER HB befizetés áttemelés	1
x.	NOVAESZNYER HB módosítás bektildés	1
y.	KEM - Kerékbilincs Elszállítás Menedzser	15
z.	Külső iktatórendszer kapcsolat (IRMA)	-
aa.	Ügyfél értesítő alkalmazás	-

3. Utcai ellenőrző számítógép (okostelefon)

Licenc szám (max)	10
-------------------	----

4. Utcai ellenőrző számítógép (okostelefon) modul funkcionális terjedelem

- Bíróságolás igen
- Figyelmeztetés igen
- Feljelentés igen
- Észlelés igen
- Behajtási engedély ellenőrzés nem
- Közterület használati engedély ellenőrzés nem
- Mozgáskövetés igen
- KRESZ tábla kép kezelés igen
- Napon belüli ismételt elkövetés figyelés igen
- Felügyelő pár kezelés igen
- Telefon kezelés nem

5. Internet szolgáltatás

- Vonalas szolgáltató neve Vodafone
- Vonalas szolgáltatás típusa internet kapcsolat
- Mobil szolgáltató neve Vodafone
- Mobil szolgáltatás típusa mobilinternet

6. Telepítési paraméterek

- a. Dedikált szerver: van³
- b. Operációs rendszer:
 - Szerver: Windows Server 2022 Standard
 - Kliens⁴: Windows 10
- c. Adatbázis verzió: Microsoft SQL Server 2019 Express
- d. Rendszer allokáció: A futtatott EXE-k a szerver gépre kerültek telepítésre.
- e. Office verzió: Minimálisan MS Office Professional 2013 vagy újabb (kivéve Starter)

³ A MININFORM Kft. üzemeltetési szolgáltatást a telepítéskori operációs rendszer verzióra és adatbázis verzióra vállal.

⁴ A MININFORM Kft. üzemeltetési szolgáltatást a telepítéskori operációs rendszer verzióra vállal.

Iktatási szám (Felhasználó): I/...^{107/1}.../2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

Üzemeltetési szerződés mellékletei

3. sz. melléklet

ADATFELDOLGOZÓI KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÓ NYILATKOZAT

Alulírott **MINIFORM Számítástechnikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 6720 Szeged Arany János u. 7., cégjegyzékszám: 06-09-004493, adószám: 11395427-2-06), mint Szolgáltató (továbbiakban: **Adatfeldolgozó**) a **Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzattal** (1126 Budapest, Böszörményi út 23-25.; adószám: 15735753-2-43; számlavezető bank: Raiffeisen Bank Zrt.; bankszámlaszám: 12001008-00155297-00100006; ÁHT azonosító: 745312), mint Felhasználóval (továbbiakban: mint **Adatkezelővel**) fennálló „Üzemeltetési és támogatási szolgáltatás a **KÖZREND V5 Szabálysértés Nyilvántartó Rendszer (Irodai rendszer)** programcsomaggal, valamint az utcai ellenőrző számítógépeken futó **KÖZREND V5 Utcái rendszer** ellenőrző programcsomaggal (továbbiakban együttesen: **Rendszer**) kapcsolatban” tárgyú MININF-389/1-2024 iktatószámú szerződés adatkezelési feladatainak teljesítése kapcsán az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendeletének (a továbbiakban: GDPR vagy Rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (Info tv.) történő megfelelés érdekében az alábbiakat vállalom:

1. A FELEK KÖZÖTT FENNÁLLÓ SZERZŐDÉS ALAPJÁN AZ ADATFELDOLGOZÁS TÁRGYA

Az Adatkezelővel jogviszonyban levő érintett természetes személyek adatainak Adatfeldolgozó általi kezelése az Adatfeldolgozó és az Adatkezelő között fennálló szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan történik. Az adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontján, valamint az Info tv. 6. § (4) bekezdésén alapul. Az Adatfeldolgozó igénybeviteléhez nem kell az érintett előzetes beleegyezése, de szükséges a tájékoztatása, amely az Adatkezelő feladata.

Az Adatfeldolgozó és bármely, az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező személy ezeket az adatokat kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelheti, kivéve, ha az ettől való eltérésre őt uniós vagy tagállami jog kötelezi (GDPR 29. cikk).

2. AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA:

Az adatkezelés az Adatkezelővel kötött „Üzemeltetési és támogatási szolgáltatás a **KÖZREND V5 Szabálysértés Nyilvántartó Rendszer (Irodai rendszer)** programcsomaggal, valamint az utcai ellenőrző számítógépeken futó **KÖZREND V5 Utcái rendszer** ellenőrző programcsomaggal (továbbiakban együttesen: **Rendszer**) kapcsolatban” tárgyú MININF-389/1-2024 iktatószámú szerződés fennállásáig tart.

3. AZ ADATKEZELÉS JELLEGE ÉS CÉLJA:

3.1. Az Adatfeldolgozó kizárólag az Adatkezelő által megadott személyes adatokat kezeli, adatokat más forrásból nem gyűjt.

3.2. Az adatkezelés célja az Adatfeldolgozó **Rendszerének** üzemeltetése, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások nyújtása az Adatkezelő részére.

Iktatási szám (Felhasználó): I/502/1/2024

Szerz. szám (Felhasználó):

Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

4. AZ ADATFELDOLGOZÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK TÍPUSA:

Természetes személy:

- neve,
- lakcíme,
- azonosító adatai,
- okmány adatai,
- elektronikus email címe,
- telefonszáma,
- bankszámlaszáma,
- adószáma,
- üzemben tartásában lévő gépjármű adatai.

5. AZ ÉRINTETTEK KATEGÓRIÁI:

Az Adatkezelővel jogviszonyban lévő természetes személyek

6. AZ ADATKEZELŐ KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

6.1. Adatkezelő jogosult ellenőrizni Adatfeldolgozónál a szerződés szerinti tevékenység végrehajtását.

6.2. Adatkezelőnek utasításai jogszerűségéért az Adatkezelőt terheli felelősség, ugyanakkor az Adatfeldolgozó köteles haladéktalanul jelezni az Adatkezelőnek, amennyiben Adatkezelő utasítása vagy annak végrehajtása jogszabályba ütközne.

6.3. Adatbiztonság:

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő közreműködésével gondoskodik arról, hogy a tárolt adatokhoz belső rendszeren keresztül vagy közvetlen hozzáférés útján kizárólag az arra feljogosított személyek, és kizárólag az adatkezelés céljával összefüggésben férjenek hozzá. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő közreműködésével gondoskodik a felhasznált eszközök szükséges, rendszeres karbantartásáról, fejlesztéséről. Az adatokat tároló eszközt megfelelő fizikai védelemmel ellátott zárt helyiségben helyezi el, gondoskodik annak fizikai védelméről is. Köteles továbbá gondoskodni az általa igénybe vett személyek felkészítéséről a betartandó adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, a jelen okiratban foglalt kötelezettségek, valamint az adatfelvétel célja és módja tekintetében.

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő közreműködésével, az érvényben lévő üzemeltetési szerződés „Eszköz állapot és teljesítmény” valamint az „Adatmentések” pontjaiban foglaltakkal összhangban végzi adatbiztonságra irányuló tevékenységét.

7. AZ ADATFELDOLGOZÓ KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

7.1. Utasítási jog:

Az Adatfeldolgozó tevékenysége során a személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos körülményekből tiltja

7.2. Titoktartás:

Az Adatfeldolgozó tevékenysége során biztosítja, hogy az érintett személyes adatokhoz való hozzáférésre feljogosított személyek – ha jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség hatálya alatt egyébként nem állnak – az általuk megismert személyes adatok vonatkozásában titoktartási kötelezettséget vállaljanak.

Iktatási szám (Felhasználó): I/507/1/2024
Szerz. szám (Felhasználó):
Szerz. szám (Szolgáltató): MININF-389/1-2024

7.3. Adatbiztonság:

Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy meghozza az adatkezelés biztonságára vonatkozóan a GDPR 32. cikkben előírt intézkedéseket, adatfeldolgozói szolgáltatása során az Infotv. és a GDPR szerint megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja. Az Adatfeldolgozó intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő közreműködésével gondoskodik arról, hogy a tárolt adatokhoz belső rendszeren keresztül vagy közvetlen hozzáférés útján kizárólag az arra feljogosított személyek, és kizárólag az adatkezelés céljával összefüggésben férjenek hozzá. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő közreműködésével gondoskodik a felhasznált eszközök szükséges, rendszeres karbantartásáról, fejlesztéséről. Az adatokat tároló eszközt megfelelő fizikai védelemmel ellátott zárt helyiségben helyezi el, gondoskodik annak fizikai védelméről is. Adatfeldolgozó a szerződésben meghatározott feladatok ellátása érdekében megfelelő ismerettel és gyakorlattal rendelkező személyeket köteles igénybe venni. Köteles továbbá gondoskodni az általa igénybe vett személyek felkészítéséről a betartandó adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, a jelen okiratban foglalt kötelezettségek, valamint az adatfelvétel célja és módja tekintetében.

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő közreműködésével, az érvényben lévő üzemeltetési szerződés „Eszköz állapot és teljesítmény” valamint az „Adatmentések” pontjaiban foglaltakkal összhangban végzi adatbiztonságra irányuló tevékenységét.

7.4. További adatfeldolgozó igénybevétele:

Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy további adatfeldolgozót az Adatkezelő rendelkezése szerint vesz igénybe az Info tv. 10. § és a GDPR 28. cikk (2) és (3) bekezdésben meghatározott feltételek betartásával.

7.5. Együttműködés az Adatkezelővel:

a) Adatfeldolgozó tevékenysége során minden megfelelő eszközzel segíti az Adatkezelőt az érintettek jogai érvényesítésének elősegítése, ezzel kapcsolatos kötelezettségei teljesítése érdekében.

b) Adatfeldolgozó segíti az Adatkezelőt a Rendelet 32–36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat.

c) Adatfeldolgozó az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a Rendelet 28. cikkében (Az adatfeldolgozó) meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is. Ezen ponttal kapcsolatban az Adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az Adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a Rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

8. ELJÁRÁS A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN:

Az Adatkezelővel kötött szerződés megszűnését követően az Adatfeldolgozó vállalja, hogy minden a birtokában lévő személyes adatot átad az Adatkezelőnek, egyidejűleg Adatfeldolgozó az Adatkezelőtől származó minden személyes adatot és annak biztonsági másolatait törli.