

2015/019720  
05119/2015

**MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**  
**MAGYAR EXPORHTITEL BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FLASH' 4 SZÁMÍTÁSTECHNIKAI  
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

---

**VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS**

Támogató Folyamatok és Alkalmazások (TÁMFAL)  
kiszolgáló infrastruktúra támogatása

---

Szerződés száma:

*Handwritten signature and initials*



– **Szolgáltatási idő:** munkanapokon 08:00 és 18:00 óra közötti időszak.

## 2. Előzmények, a szerződés tárgya

- 2.1 A Magyar Export-Import Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság szakosított hitelintézet, amelynek tevékenységére a Hpt-t és a Bszt-t kell alkalmazni. A Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság biztosító, amelynek tevékenységére a Bit. rendelkezéseit kell alkalmazni. A felsorolt törvényeket a Magyar Export-Import Bank Részvénytársaságról és a Magyar Exporthitel Biztosító Részvénytársaságról szóló 1994. évi XLII. törvényben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
- 2.2 A jelen szerződés aláírásával a Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság, a jelen szerződéssel kapcsolatos valamennyi jognyilatkozat megtételére meghatalmazást ad a Magyar Export-Import Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak, ideértve a szerződés megszüntetésével kapcsolatos jognyilatkozatok megtételét is.
- 2.3 A Megrendelőnél működő Támogató Folyamatok és Alkalmazások (TÁMFAL) kiszolgáló infrastruktúrája támogatásához külső erőforrást kíván igénybe venni, amely megvalósítására beszerzési eljárást indított.
- 2.4 A beszerzési eljárás nyertes ajánlattevője a Vállalkozó lett, amelyre tekintettel jelen szerződés aláírásával Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja a következőket:
- (a) a Rendszerrel kapcsolatos teljes körű incidenskezelési szolgáltatás nyújtását;
  - (b) Megrendelő igénye szerinti felhasználói vagy üzemeltetési oktatás nyújtását;
  - (c) Debian alapú operációs rendszer üzemeltetés támogatását;
  - (d) VMware alapú virtualizációs környezet támogatását;
  - (e) feladatellátásába tartozó környezetek menedzsmentjét;
  - (f) a struktúrához kapcsolódó biztonsági feladatok ellátását;
  - (g) telefonos támogatási szolgáltatást (konzultáció);
  - (h) egyéb támogatási szolgáltatások ellátása a jelen szerződés 5. pontjában meghatározottak szerint.

## 3. Az incidenskezelési szolgáltatás

### 3.1. A szolgáltatás tartalma és az incidensek bejelentése

- 3.1.1. Az incidenskezelési szolgáltatás keretében a Vállalkozó a Megrendelő felkérésére közreműködik a Rendszerrel kapcsolatos incidensek kezelésében, azaz
- a) az incidenst a Megrendelő által előre meghatározott szempontok szerint kategorizálja (besorolja), az incidens kezeléséhez szükséges, a bejelentésbe nem foglalt információkat rögzíti;
  - b) az incidenst a korábban már beazonosított hibák (problémák) listájával összeveti;
  - c) az incidens kiváltó okát beazonosítja, vagy ezt megkísérli ("**incidens behatárolása**");
  - d) az incidenst elhárítja vagy az incidens hatásait egyébként megkerülő megoldást alkalmaz (a továbbiakban: "**az incidenst elhárítja**"), és az incidenst lezárja;
  - e) a fejlesztési tevékenységet igénylő incidensekről (problémákról) a Megrendelőt értesíti;

- f) az incidens kezelését nyomon követi, és az incidens kezelésével kapcsolatos állapotváltozásokat az incidensre vonatkozó nyilvántartásban átvezeti.
- 3.1.2. A jelen szerződés 2. sz. mellékletben meghatározott személyek a Megrendelő részéről az incidens a Vállalkozó web-es felületű Helpdesk rendszerén ([helpdesk.flash4.hu](http://helpdesk.flash4.hu)) keresztül, írásban jelentik be.
- 3.1.3. Szolgáltatási idő alatt Vállalkozó köteles az incidens haladéktalanul megvizsgálni, és Megrendelőnek az 1. sz. mellékletben az incidens jellegének megfelelő határidők figyelembe vételével visszajelezni, amelyben egyidejűleg a Megrendelőt tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint szükséges-e (a) az incidens beazonosításához és elhárításához a kiszállás, vagy az incidens várhatóan beazonosítható és elhárítható távfelügyelet útján is, valamint (b) az incidens prioritásának módosítása.
- 3.1.4. Ha a Vállalkozó a későbbiekben úgy tapasztalja, hogy az incidens bejelentését követő első érdemi visszajelzésében (lásd a 3.1.3. pontot) írtakkal ellentétben az incidens beazonosításához vagy elhárításához a kiszállásra mégis szükség van, erről Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatja.
- 3.2. Az incidens prioritása**
- 3.2.1. Az incidens prioritás szerinti besorolása az incidens behatárolására vonatkozó tevékenység megkezdésének, befejezésének és az incidens elhárításának határidejét határozza meg.
- 3.2.2. Az adott incidens prioritását és az adott prioritású incidensre irányadó incidenskezelési határidőket az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 3.2.3. A Megrendelő a 3.1.2. pontban foglaltak alapján tett bejelentésben köteles megjelölni, hogy a bejelentést mely incidens prioritásra vonatkozó határidővel kéri elhárítani.
- 3.2.4. Ha Megrendelő elfogadja a Vállalkozónak az incidens bejelentését követő érdemi visszajelzése szerinti módosítási javaslatát (lásd 3.1.3. pont), vagy az incidens kezelése során kiderül, hogy a bejelentésen szereplő prioritási szint alacsonyabb, mint amit az incidens indokol, akkor Vállalkozó ennek észlelésekor vagy legkésőbb a Megrendelőtől szóló bejelentésének fogadását követően a magasabb prioritási szint szabályai szerint köteles az incidens kezelését kezdeni, és a Vállalkozó a prioritás változását az incidensre vonatkozó nyilvántartásban átvezeti, valamint erről a Megrendelőt értesíti.
- 3.2.5. Ha a felek a prioritás változásáról nem tudnak megállapodni, a besorolásról Megrendelő jogosult döntenie, amelynek megfelelően a Vállalkozó köteles az incidensre vonatkozó nyilvántartásában a változtatásokat átvezetni, és az incidens az új besorolásnak megfelelő határidőben kezelni.
- 3.2.6. Ha a Vállalkozó felelősségi körén kívül eső okból nem tudja vállalni az incidens elhárítására az 1. sz. melléklet szerinti határidőt, erről haladéktalanul köteles tájékoztatni Megrendelőt, egyúttal megjelölve az incidens elhárítására ténylegesen vállalt határidőt, vagy annak a feltételét, hogy ilyen incidens elhárítási határidőt milyen további feltétel teljesülése esetén tud vállalni.
- 3.3. Tájékoztatás az incidens behatárolásának eredményéről**
- 3.3.1. A Vállalkozó a prioritási besorolás szerinti határidők betartásával megkezdja és elvégzi az incidens behatárolását. Az incidens behatárolásának eredményétől függően a Vállalkozó Megrendelőnek az alábbi tájékoztatást nyújtja, és az adott tájékoztatást az incidenssel kapcsolatos nyilvántartásban rögzíti:
- a) a Vállalkozó az incidens nem észlelte;
  - b) a Vállalkozó az incidens behatárolta, annak elhárítását megkezdte;
  - c) a Vállalkozó az incidens behatárolta, és meggyőződött arról, hogy azt nem fogja tudni elhárítani, mert az incidens a jelen szerződés hatályán kívül eső eszköz vagy körülmény okozta;

- d) a Vállalkozó az incidenst behatárolta, de az incidens elhárítására vonatkozó határidőket szerződésszegő módon várhatóan nem fogja tudni teljesíteni.
- 3.3.2. Ha a Vállalkozó az incidens kezelése során azt tapasztalja, hogy az incidens valamely alábbi okokra vezethető vissza, erről a Megrendelőt a 3.3.1. pont szerinti értesítéssel egyidejűleg értesíti:
- a) az incidens oka a jelen szerződés hatályán kívül eső másik eszköz vagy körülmény,
  - b) az incidens oka a nem rendeltetésszerű üzemeltetés, használat vagy üzemeltetési környezet,
  - c) az incidens oka vis maior esemény.
- 3.3.3. Ha a Vállalkozó az incidens kezelése során arra a következtetésre jut, hogy az incidenst a 3.3.1. pont c) pontjában foglalt okból nem lesz képes elhárítani, az incidens okával vagy annak elhárításával kapcsolatos, rendelkezésére álló információkat (javaslatokat) a Megrendelőnek haladéktalanul megadja.
- 3.4. Az incidens elhárítása és a teljesítés igazolásának különleges feltételei**
- 3.4.1. Az incidens behatárolásának eredményétől függően a Vállalkozó az incidenst a jelen szerződésben foglalt határidők betartásával elhárítja.
- 3.4.2. A Vállalkozó az incidens elhárítása során folyamatosan vezeti az incidensre vonatkozó nyilvántartást.
- 3.4.3. A felek az incidenst akkor tekintik elhárítottnak, amikor a Vállalkozó az incidens elhárításának tényét a Megrendelő számára jelentette, aki az incidens elhárításának tényét a nyilvántartásban vagy egyébként a 2. számú mellékletben megjelölt kapcsolattartója útján írásban vagy elektronikus levél útján megerősítette. Megrendelő köteles Vállalkozó jelentéstől számított 2 (kettő) munkanapon belül az elhárítás tényét megerősíteni. Ha az incidens elhárítását a Megrendelő megerősíti, az incidens elhárításának határidejébe nem számít bele az elhárítás tényének jelentésétől a Megrendelő általi megerősítésig tartó időtartam.
- 3.5. Az incidenskezelési szolgáltatás teljesítésének határidői**
- 3.5.1. Az adott prioritású incidens behatárolására vonatkozó tevékenység megkezdésének, befejezésének és az incidens elhárításának határidejét az 1. számú melléklet tartalmazza azzal, hogy az incidens elhárítására a 3.2.6. pont szerinti esetben az értesítésben megjelölt határidő az irányadó.

#### **4. Telefonos támogatási szolgáltatás**

- 4.1. A Vállalkozó a 3. sz. mellékletben megjelölt Rendelkezésre állási díj terhére vállalja, hogy a Megrendelő által a bejelentésre irányadó módon a Szolgáltatási időben - a 2. sz. mellékletben meghatározott elérhetőségein - telefonon, vagy e-mailben tett, incidens bejelentésének nem minősülő, a Rendszer működtetésével kapcsolatos kérdéseket az alábbiak szerint telefonon vagy e-mailben megválaszolja.
- 4.2. A Vállalkozó vállalja, hogy a Megrendelő által feltett, a Rendszer napi szintű működtetésével kapcsolatos kérdéseket legkésőbb a bejelentés nyilvántartásba vételétől szolgáltatási időben számított 24 órán belül írásban vagy telefonon érdemben megválaszolja.
- Ha Megrendelő a bejelentése kapcsán nem adott meg minden, a bejelentés megválaszolásához szükséges információt, Vállalkozó felhívja erre a Megrendelő figyelmét és megjelöli a bejelentés megválaszolásához szükséges információkat.

## 5. Egyéb támogatási szolgáltatások

- 5.1. A jelen Szerződés alapján a Vállalkozó egyéb, a Megrendelő által esetileg meghatározott, a Rendszer üzemeltetésének támogatásával összefüggő, a fentiekben máshol nem említett Szolgáltatások nyújtására köteles.
- 5.2. Megrendelő egyéb támogatási szolgáltatás keretében a 6.1. pontban megjelölt Keretösszeg terhére és erejéig jogosult (fejlesztési, paraméterezési, konfigurációs, mentési és helyreállítási terv készítésével kapcsolatos, telepítési, tesztelés vagy más dokumentációs jellegű) szolgáltatásokat igényelni.
- 5.3. Megrendelő írásbeli igénye esetén a Vállalkozó köteles az értesítés kézhezvételét követő három munkanapon belül egyeztetést kezdeményezni a Megrendelővel a Megrendelő értesítésében megjelölt szolgáltatás elvégzésére vállalt határidőről, valamint a szolgáltatás tartalmáról.
- 5.4. Vállalkozó a Megrendelő által megrendelt egyéb támogatási szolgáltatást a felek által megállapodott határidőn belül köteles teljesíteni.
- 5.5. Vállalkozó az egyéb szolgáltatás teljesítéséről óradíj alapú időkimutatást köteles készíteni. Az egyéb támogatási szolgáltatások teljesítésére vonatkozó, a felek közti elszámolásra irányadó időtartamba helyszíni munkavégzés esetén a kiszállás ideje nem számítható bele.

## 6. Fizetési kötelezettség

- 6.1. A Megrendelő a Vállalkozó jelen szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítésének ellenértékéeként havonta utólag Díjat fizet, mely Díj mértékét a 3. sz. melléklet rögzíti. Jelen szerződésben foglalt feladatok ellátásának ellentételezéseként a Megrendelők **6.500.000,- forint + Áfa**, azaz hatmillió-ötszázezer forint + Áfa **Keretösszeget** jelölnék meg. A Szerződés hatálya alatt történő Szolgáltatások igénybevétele ezen Keretösszeg erejéig lehetséges azzal, hogy ez nem jelent Megrendelők részéről igénybevételi kötelezettséget.
- 6.2. A jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos minden költséget a Díj fedezi, így a Megrendelő a jelen szerződés eltérő kifejezett rendelkezése hiányában nem köteles a Vállalkozónak semmilyen költséget megelőlegezni vagy a Díj megfizetésén túl megtéríteni.
- 6.3. Helyszíni munkavégzés esetén a Vállalkozó a kiszállásért a 3. sz. mellékletben megjelölt díjazásra jogosult.
- 6.4. Vállalkozó az általa jelen szerződés keretében elvégzett feladatok végrehajtásáról minden hónap 5-éig köteles az előző hónapra vonatkozóan a 4. sz. mellékletként csatolt minta szerint összesítést készíteni, amely kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül Megrendelők az 5. sz. mellékletben feltüntetett minta alapján teljesítési igazolást állítanak ki.
- 6.5. Vállalkozó számláját a teljesítési igazolás kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül állítja ki. Felek megállapodásának megfelelően, Vállalkozó a számlákat a Magyar Export-Import Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság Megrendelő 1. nevére állítja ki azzal, hogy a Díj-fizetés megbontását Megrendelő 1. és Megrendelő 2. között külön megállapodás rendezi.
- 6.6. Vállalkozó köteles a számláján az alábbi adatokat feltüntetni, és köteles a Megrendelő 1. által aláírt, a jelen szerződés 5. számú mellékletében előírt tartalmú teljesítési igazolást a számlához csatolni:
  - a) a Megrendelő 1. által meghatározott szerződésszám;
  - b) a Szerződés tárgya.
  - c) a fizetendő Díj megbontása (ha van Rendelkezésre állási díj, óraszám és az ez alapján fizetendő munkadíj, kiszállási díj)

- 6.7. Megrendelő 1. a számlát nem köteles befogadni, és Vállalkozó egyidejű értesítése mellett a számlát a fizetési határidő szempontjából be nem nyújtottnak tekintheti, ha a) a Vállalkozó a 6.6. pontban foglalt kötelezettségeknek nem tesz eleget, b) a számlában foglalt gazdasági esemény nem valós vagy a számla tartalma nem egyeztethető össze a teljesítési igazolással, vagy c) a számla nem felel meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.
- 6.8. Megrendelők részéről Megrendelő 1. köteles a teljesítés ellenértékét, a számla Megrendelő 1. által történő kézhezvételét követően, 30 (harminc) napos határidőn belül átutalni Vállalkozó ██████████ számú bankszámlájára.
- 7. A szerződés szerű teljesítés biztosítékai**
- 7.1. Ha a Vállalkozó az incidenskezelési szolgáltatásra irányadó (1. sz. melléklet vagy a 3.2.6. pont szerinti) határidőt olyan okból, amelyért felelős elmulasztja, Megrendelőt késedelmi kötbér illeti meg. A késedelmi kötbér mértéke az 1. hibaosztály szerinti prioritású incidens esetén megkezdett késedelmes óránként a vonatkozó nettó Díjának 50%-a, egyéb prioritású incidens esetén minden megkezdett késedelmes óránként a vonatkozó nettó Díjának 25 %-a, de legfeljebb a vonatkozó nettó díj 100%-a.
- 7.2. Ha a Vállalkozó a 4.2. pontban foglalt határidőt olyan okból, amelyért felelős, elmulasztja, késedelmi kötbér fizetésére köteles. A késedelmi kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes naptári nap után a Vállalkozó 3. sz. mellékletben megjelölt Rendelkezésre állási díjának 5 %-a, de legfeljebb a Rendelkezésre állási díj 20%-a.
- 7.3. Ha a Vállalkozó az 5.4. pontban foglalt határidőt olyan okból, amelyért felelős, elmulasztja, késedelmi kötbér fizetésére köteles. A késedelmi kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes óra után a Vállalkozó vonatkozó nettó Díjának 5 %-a, de legfeljebb a nettó Díj 50 %-a.
- 7.4. Vállalkozó nem tartozik kötbért fizetni az olyan késedelemért, amelyért nem felelős, így különösen azért a késedelemért, ami abból ered, hogy (i) a Megrendelő meg nem alapozott kifogást tett; (ii) a Megrendelő vállalati informatikai rendszereiben a Licencekhez kapcsolódó, a Megrendelő által biztosítandó rendszer elemek, azok interfészei vagy a megfelelő tesztelési környezet az átadásig nem készül el; (iii) a Megrendelő a Vállalkozó által kért és a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges információt az értesítésre vonatkozó szabályok szerinti felszólítása után sem adja meg.
- 7.5. A késedelmi kötbér megfizetése mellett Vállalkozó továbbra is köteles a jelen szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésére.
- 7.6. Ha a Vállalkozó által fizetendő késedelmi kötbér összesített értéke a nettó Keretösszeg 20%-át eléri, Megrendelő jogosult a jelen szerződéstől elállni. Megrendelő elállása esetén Vállalkozó – a késedelmi kötbér megfizetése mellett – a nettó Keretösszeg 20%-ával megegyező mértékű kötbér (meghiúsulási kötbér) megfizetésére köteles.
- 7.7. Ha a Megrendelő a jelen szerződést a Vállalkozó egyéb szerződészegése miatt mondja fel vagy attól szerződészegés miatt áll el, Vállalkozó a nettó Keretösszeg 20%-ával megfelelő mértékű kötbér (meghiúsulási kötbér) megfizetésére köteles.
- 7.8. Megrendelő a kötbér összegéről Vállalkozónak bizonylatot állít ki, aki a kötbért 30 napon belül megfizeti. A Megrendelő a Vállalkozó által elismert kötbért a jelen szerződés alapján a Vállalkozó részére fizetendő Díjba jogosult beszámítani.
- 8. A felek egyéb jogai és kötelezettségei**
- 8.1. A Megrendelő tájékoztatási kötelezettsége**
- 8.1.1. A Megrendelő a Vállalkozó által kért információkat a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben köteles Vállalkozó rendelkezésére bocsátani.

- 8.1.2. Ha Megrendelő a kért információ átadására nem jogosult, a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban emiatt bekövetkező késedelemért vagy más szerződésszegésért Vállalkozó nem felel.
- 8.1.3. Ha Megrendelő nem adta meg a Vállalkozó részére mindazon információt, ami a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges, Vállalkozó erről a tényről köteles értesíteni a Megrendelőt, egyúttal megjelölve a hiányos információn alapuló teljesítés várható következményeit. Ha Megrendelő az esetleges következmények ismeretében is ragaszkodik a teljesítés változatlan végzéséhez, az ebből eredő károk őt terhelik.
- 8.1.4. Ha Megrendelő téves információt adott, és a Vállalkozó az ilyen feladatkört betöltő személyektől elvárható gondosság és szakértelem ellenére sem ismerhette fel az információ téves voltát, vagy az információ helyességéhez Megrendelő a Vállalkozó aggályait tartalmazó értesítést követően is ragaszkodott, az ebből eredő kárért Megrendelő felel.

## **8.2. A Vállalkozó tájékoztatási kötelezettsége**

- 8.2.1. A Vállalkozó köteles a Megrendelőt tevékenységéről és az ügy állásáról kívánságára, szükség esetén e nélkül is tájékoztatni. A Vállalkozó köteles a Megrendelőt tájékoztatni, ha más személy igénybevétele vált szükségessé, vagy ha a felmerült új körülmények az utasítások módosítását teszik indokolttá.
- 8.2.2. A Vállalkozó köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, ha a szerződésben vállalt valamely kötelezettség teljesítése előreláthatóan akadályba ütközik. Az akadályértesítési kötelezettség elmulasztásával okozott kárért a Vállalkozó a szerződésszegésért okozott kár szabályai szerint felelős.

## **8.3. A Megrendelő utasítási joga**

- 8.3.1. A Vállalkozó a jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése során köteles betartani Megrendelő írásban adott utasításait és előírásait.
- 8.3.2. Ha Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, Vállalkozó köteles őt erre figyelmeztetni. Ha a Megrendelő a figyelmeztetés ellenére az utasítását fenntartja, a Vállalkozó az utasítást, a Megrendelő kockázatára végrehajtja.
- 8.3.3. A Vállalkozó köteles megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértéséhez vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.

## **9. A jelen szerződés hatálya, megszűnése, módosítása**

### **9.1. A jelen szerződés hatálya**

- 9.1.1. A jelen szerződés a Felek általi kölcsönös aláírás napján lép hatályba.

### **9.2. A jelen szerződés megszűnése, megszüntetése**

- 9.2.1. A jelen szerződés 2016. április 30. napjáig tartó határozott időtartamra jön létre.
- 9.2.2. A szerződés megszűnik, ha a 6.1. pontban megjelölt Keretösszeg kimerült.
- 9.2.3. Megrendelő jogosult a jelen szerződést a Vállalkozóhoz címzett egyoldalú, indokolással ellátott írásbeli jognyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani:
- ha a Vállalkozó által fizetendő kötbér eléri annak maximális mértékét (lásd. 7.6. pont);
  - a megfelelően bejelentett 1. hibaosztály szerinti prioritású incidenst Vállalkozó saját érdekkörében felmerülő okból az incidens elhárítására irányadó határidőn túl két munkanapon túl sem képes elhárítani;



- ha Vállalkozó olyan szerződésszegést követ el, amelynek következtében a Megrendelőnek a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt.
- 9.2.4. A Vállalkozó jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal, Megrendelő írásbeli értesítésével felmondani, ha a Megrendelő Vállalkozó írásbeli felszólítása ellenére 30 napon túl sem tesz eleget fizetési kötelezettségének.
- 9.2.5. A felek a felmondás hatályosulásáig elvégzett munkákkal elszámolnak.
- 9.2.6. A jelen szerződés megszűnésekor Vállalkozó a Szolgáltatások nyújtásának során keletkezett dokumentumokat köteles Megrendelőnek átadni.
- 9.3. A jelen szerződés módosítása**
- 9.3.1. A jelen szerződés bármilyen, a jelen szerződésben kifejezetten nem nevesített egyéb módosítása csak közös megegyezés alapján és kizárólag írásban érvényes.
- 10. Egyéb rendelkezések**
- 10.1. A Ptk. egyes szabályainak nem alkalmazása**
- 10.1.1. A felek rögzítik, hogy a Ptk. megbízási szerződésre vonatkozó szabályait (Ptk. 6:272. §-6:280. §) nem alkalmazzák a jelen szerződés teljesítésére, akkor sem, ha az egyéb támogatási szolgáltatásra vonatkozóan a felek megbízási jellegűnek is értékelhető szolgáltatás nyújtásában állapodnak meg.
- 10.2. Titoktartás**
- 10.2.1. A jelen 10.2. pont szempontjából "Üzleti Titok" alatt bármely olyan tény, információ, megoldás vagy egyéb adat értendő (beleértve az adatból levonható következtetéseket is), függetlenül annak megjelenési formájától, amelyet a Megrendelő vagy többségi tulajdonban álló leányvállalatuk (a továbbiakban: "Átadó") a Szerződéssel összefüggésben a Vállalkozónak átad vagy amely a szerződés teljesítése során egyéb módon a Vállalkozó tudomására jut. Üzleti Titoknak minősülnek különösen a szabályzatok, a know-how, az informatikai és fizikai hozzáférés ellenőrzését biztosító adatok (felhasználónevek és jelszavak), üzleti vagy üzemi folyamatok és módszerek, tervek és specifikációk, pénzügyi, marketing és értékesítési adatok, ügyféllisták, szoftverek és adatbázisok, valamint más szellemi alkotások. Nem minősül Üzleti Titoknak az az adat, amely az adott felhasználási területen közismert vagy nyilvánosan, bárki számára közvetlenül hozzáférhető. Nem érinti egy know-how egészének Üzleti Titok jellegét, ha a know-how egyes elemei ugyan nem minősülnek Üzleti Titoknak, de a know-how elemeiből összeálló teljes tartalom a maga egészében és folyamatában nem közismert vagy nyilvánosan bárki számára nem közvetlenül hozzáférhető. Nem Üzleti Titok az sem, amit a Megrendelő kifejezetten „nyilvánosként” vagy „nem bizalmasként” megjelölve adott át a Vállalkozónak.
- 10.2.2. A Vállalkozó a jelen szerződés teljesítése során banktitoknak minősülő személyes adat megismerésére nem jogosult, azonban ha ennek ellenére mégis ilyen adat birtokába jutna, köteles azt legalább az Üzleti Titokra vonatkozó kötelezettségek szerint kezelni és az Átadót a hozzáférés tényéről értesíteni.
- 10.2.3. A Vállalkozó titoktartási kötelezettsége keretében köteles az Üzleti Titkot titokban tartani, azt bizalmasként, a nem bizalmas információktól elkülönítetten kezelni és annak titokban tartásához szükséges minden elvárható biztonsági intézkedést megtenni. A Vállalkozó az Üzleti Titkot nem hozhatja nyilvánosságra, valamint a 10.2.7. pontban foglalt kivételekkel az Átadón kívüli személlyel csak az Átadó előzetes, írásbeli hozzájárulásával közölheti.

- 10.2.4. A Vállalkozó az Üzleti Titkot az Átadó hozzájárulása nélkül kizárólag szerződés szerint és csak a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben használhatja fel.
- 10.2.5. Ha a szerződés teljesítéséhez az Üzleti Titok már nem szükséges, az Átvevő köteles azt az Átadó kérésére megsemmisíteni vagy visszaadni, beleértve az Üzleti Titokról készített másolatokat, vagy az azt tartalmazó átdolgozott változatokat is.
- 10.2.6. A Vállalkozót a titoktartási kötelezettség időbeli korlátozás nélkül terheli, függetlenül a szerződés akár visszamenőleges hatályú megszűnésétől is.
- 10.2.7. Nem jelenti a titoktartási kötelezettség megszegését az Üzleti Titok átadása a következő esetekben:
- a) a Vállalkozó az Üzleti Titkot a szerződésben foglalt feltételekkel nem ütköző módon (szerződésszerűen) igénybe vett közreműködőjének továbbítja, feltéve, hogy a Vállalkozó e közreműködőt a jelen szerződésben foglaltakkal legalább azonos terjedelmű titoktartási kötelezettség terheli, akár a közreműködők által az Átadó felé tett titoktartási nyilatkozat útján, akár a Vállalkozó és közreműködői között megkötött külön titoktartási megállapodás útján, akár jogszabályi alapon;
  - b) a Vállalkozót az Üzleti Titok továbbítására vagy nyilvánosságra hozatalára hatósági vagy bírósági határozat, illetve intézkedés vagy jogszabályi rendelkezés kötelezi, feltéve, hogy a Vállalkozó e kötelezettségéről – jogi lehetőségeihez mérten – haladéktalanul értesítette az Átadót.
- 10.2.8. Ha a Vállalkozó vagy olyan, közreműködője, akinek magatartásáért felelősséggel tartozik, megsérti a jelen szerződésben foglalt titoktartási kötelezettségét, azért a Vállalkozó teljes kártérítési felelősséggel tartozik.
- 10.2.9. Vállalkozó köteles a tudomására jutott titoktartási kötelezettség megsértéséről az Átadót haladéktalanul értesíteni, valamint az Átadóval együttműködni a jogsértés körülményeinek, így különösen a jogsértő természetes személy azonosságának feltárásában.
- 10.3. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó a Szolgáltatások teljesítése során a Megrendelők Ügyfeleinek adataihoz nem fér hozzá, az Ügyfelekkel kapcsolatosan adatkezelést, adatfeldolgozást vagy adattárolást nem végez, ezért a szerződés teljesítése során nem valósul meg (Hpt. 6.§ 58. kiszervezés: „ha a pénzügyi intézmény a pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó vagy jogszabály által végezni rendelt olyan tevékenységét, amelynek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, nem önállóan végzi, hanem annak folyamatos vagy rendszeres elvégzésére tőle szervezetileg független személlyel szerződést köt; Bit. 76. § (1) bekezdés: „A biztosító a kockázat elvállalása és a viszontbiztosítási szerződés megkötése kivételével - az adatvédelmi előírások betartása mellett - tevékenységének bármely elemét kiszervezheti.”).
- 10.4. Hivatkozás referenciaként a Megrendelő részére végzett tevékenységre**
- 10.4.1. A Vállalkozó a jelen szerződés szerződésszerű teljesítését követően jogosult a Megrendelő nevére, a Megrendelő részére végzett tevékenységre referenciaként hivatkozni és ilyen felhasználás körében jogosult a teljesítéskor hatályos, a Megrendelőt ábraként jelölő arculati elemet (logót vagy egyszerűsített logót) felhasználni. Ezt meghaladó tartalmú referencia hivatkozást a Vállalkozó csak a Megrendelő előzetes, írásbeli, eseti jóváhagyásával jogosult hivatkozni, amely jóváhagyást Megrendelő a konkrét hivatkozási szöveg ismeretében tesz meg.
- 10.5. Vis maior**
- 10.5.1. E pont értelmezésében vis maior eseménynek minősül az érintett fél érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan esemény, így különösen (i) Magyarország Alaptörvénye szerinti különleges jogrend kihirdetésére okot adó esemény, függetlenül attól, hogy a különleges jogrend kihirdetésére ténylegesen sor került-e, (ii) katasztrófaveszély vagy katasztrófa; (iii)

sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, a fél munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével.

- 10.5.2. Egyik fél sem felelős a jelen szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt az előző pontban meghatározott vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni.
- 10.5.3. Vis maior esemény időtartama alatt a jelen szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, ha a jelen szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

## **10.6. Értesítések és tájékoztatások**

- 10.6.1. A felek megállapodnak abban, hogy ha a jelen szerződés eltérően nem rendelkezik, a jelen szerződés hatálya alá tartozó jognyilatkozatok egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat írásban, és személyesen vagy könyvelt levélpostai küldeményként, a 2. sz. mellékletben meghatározott címekre, az ott meghatározottak szerint értesítés tételére jogosult személyek juttatják el.
- 10.6.2. A teljesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozat kivételével a jelen szerződés teljesítésével összefüggő minden egyéb nyilatkozatot a felek a 2. sz. mellékletben meghatározott kapcsolattartói egymás irányában elektronikus levél útján is megküldhetik a 2. sz. mellékletben meghatározott címre. A teljesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatot a Megrendelő a 10.6.1. pont szerint köteles megtenni.
- 10.6.3. Bármely fél jogosult a 2. sz. mellékletben meghatározott értesítési címeket – beleértve az értesítendő személyek nevét – megváltoztatni, ha erről a másik felet értesítette. A változtatásra vonatkozó értesítést az értesítés küldésére a változás előtt jogosult személy vagy a jelen szerződés aláírására jogosult személy teheti meg.
- 10.6.4. Ha a jelen szerződés aláírására jogosult személy megváltozik, a másik fél jogosult a változással érintett féltől a változás jogszerűségét alátámasztó irat (cégbírósági végzés vagy meghatalmazást tartalmazó irat) másolatát-, indokolt esetben az eredeti irat bemutatását kérni.

## **10.7. Eljáró bíróság**

- 10.7.1. A jelen szerződéssel kapcsolatos bármely jogvitában Magyarország rendes bíróságai járnak el.

## **10.8. A jelen szerződés teljessége**

- 10.8.1. A jelen szerződés a felek közötti tárgybeli megállapodás valamennyi feltételét magában foglalja (teljességi záradék). Ha a jelen szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a jelen szerződés hatályon kívül helyez minden a jelen szerződés tárgyát képező, a felek közötti korábbi nyilatkozatot, ajánlatot, kötelezettségvállalást, megállapodást vagy egyezséget. A jelen szerződésbe nem foglalt korábbi nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások, megállapodások, egyezségek, valamint a felek közötti esetleges korábbi üzleti kapcsolatuk során kialakult szokás és gyakorlat, továbbá a hasonló jellegű szerződések alanyai által alkalmazott szokások nem képezik a jelen szerződés részét.

**11. Záró rendelkezések**

11.1.1. A felek a jelen szerződéshez az alábbi mellékleteket csatolják, és azokat külön aláírás nélkül is a jelen szerződés részének tekintik:

1. sz. melléklet: Az incidens prioritása és az irányadó elhárítási határidők
2. sz. melléklet: Értesítés fogadására és küldésére jogosult személyek, értesítési címek
3. sz. melléklet: Díjazás
4. sz. melléklet: Összesítés minta
5. sz. melléklet: Teljesítés igazolás minta

11.1.2. A felek a jelen szerződés részének tekintik az alábbi dokumentumokat is

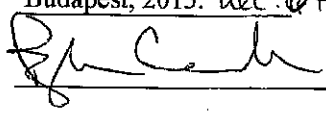
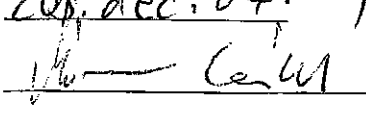
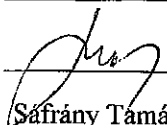
- (a) A Vállalkozó 2015. november 18. napján tett ajánlata.
- (b) A Megrendelő Ajánlattételi felhívása részét képező Műszaki leírás.

11.1.3. A 11.1.2. pont szerinti iratok közötti, másként fel nem oldható ellentmondás esetén a felsorolásban előbb szereplő dokumentum tartalma irányadó.

11.1.4. A 11.1.2. pont és a jelen szerződés törzsszövege közötti esetleges ellentmondás esetén a jelen szerződés törzsszövege irányadó.

Jelen szerződés 3 példányban készült, melyből 2 pld. Megrendelőt és 1 pld. Vállalkozót illeti.

A felek a jelen szerződést az alábbi napon aláírják.

Kelt:	Budapest, 2015. dec. 07.	2015. dec. 07. 1
Aláírás		
Aláíró neve	Fejérvári Levente	Móznér László
Aláíró beosztása	vezérigazgató- helyettes	ügyvezető
Aláírás		
Aláíró neve	Sáfrány Tamás	
Aláíró beosztása	igazgató	

**Megrendelő**

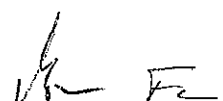
MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK Zrt.  
6. MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

MAGYAR EXPORHITEL  
BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN  
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG  
4.

**Vállalkozó**

FLASH'4 SZÁMÍTÁSTECHNIKAI  
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ  
TÁRSASÁG

Flash'4 Számítástechnikai Kft.  
1113 Budapest, Bocskai út 77-79.  
Adószám: 11111788-2-07 IV.



1. sz. melléklet

Az incidens prioritása és az irányadó elhárítási határidők

<p>1. hibaosztály (súlyos/kritikus hibák)</p>	<p>Az érintett Rendszer a felek által elfogadott feltételektől olyan eltéréseket mutat, amely az egész Rendszer vagy annak egyes elkülönült részeinek rendeltetésszerű használatát megghiúsítja, vagy jelentősen korlátozza, és ezért a Rendszer használata nem vagy csak gazdaságilag ésszerűtlen költségekkel lehetséges.</p>	<p>8-18 óra között 2 óra</p>	<p>6 óra</p>	<p>8-18 óra között 2 óra</p>	<p>30 óra</p>
<p>2. hibaosztály</p>	<p>Az érintett Rendszer a felek által elfogadott feltételektől olyan eltéréseket mutat, amelyek kihatnak ugyan a funkcionalitásra, a működésre, a karbantarthatóságra vagy a megoldás továbbfejlesztésére, de anélkül, hogy emiatt a Rendszer működése összességében jelentősen sérülne.</p>	<p>8-18 óra között 6 óra</p>	<p>24 óra</p>	<p>8-18 óra között 6 óra</p>	<p>50 óra</p>
<p>3. hibaosztály</p>	<p>Az érintett Rendszer a felek által elfogadott feltételektől olyan eltéréseket mutat, amelyek nincsenek jelentősebb kihatással a megoldás funkcionalitására, a működésére, használhatóságára, a karbantarthatóságára, illetőleg továbbfejleszthetőségére.</p>	<p>48 óra</p>	<p>3 munkanap</p>	<p>48 óra</p>	<p>20 munkanap</p>

2. sz. melléklet

Értesítés fogadására és küldésére jogosult személyek, értesítési címek

12. A Megrendelő részéről

12.1. ~~Teljesítés helye: Budapest, Fehérvári út 100. sz. 10. emeleti lakás, 1053 Budapest, Magyarországon~~

### 3. sz. melléklet

#### Díjazás

##### Támogatási díjak:

- **Rendelkezésre állási díj (8:00-18:00 időszakban, munkanapon): 80.000,- Ft+Áfa.**  
Amennyiben az átlagos havi támogatási óraigény meghaladja az 50 munkaórát, a rendelkezésre állási díj nem kerül külön felszámításra.
- **Támogatási óradíj munkaidőben: 12.000,- Ft+Áfa.**
  - **Munkaidőn túli (előzetesen egyeztetett időpontban történő) munkavégzésre az alábbi feltételekkel vállalkozunk:**
    - o Támogatási óradíj munkaidőn túl, munkanapokon a normál óradíj másfélszerese.
    - o Támogatási óradíj munkaszüneti napokon a normál óradíj kétszerese.
- **Kiszállási díj: Budapesten: 3.000,- Ft + Áfa/alkalom, azaz háromezer forint + áfa/alkalom.**  
Amennyiben az átlagos havi támogatási óraigény meghaladja az 50 munkaórát, a kiszállási díj nem kerül külön felszámításra.

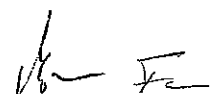
4. sz. melléklet

Óra elszámolás

Elszámolási időszak: ...tól ....ig		
Feladat	Dátum (év/hó/nap)	Teljesített óra
Teljesített órák összesen:		
Még felhasználható órák száma összesen (a felszámított Rendelkezésre állási díj és kiszállási díjösszegét is figyelembe véve):		
A keretszereződésből lehívható órák száma összesen a teljes időszak alatt:		

Rendelkezésre állási díj (amennyiben felszámításra került):

Kiszállási díj (amennyiben felszámításra került):





## 5. sz. melléklet

### Teljesítési igazolás minta

A MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG és a MAGYAR EXPORHITEL BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG, mint Megrendelők és a FLASH' 4 SZÁMÍTÁSTECHNIKAI KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG, mint Vállalkozó között létrejött „Támogató Folyamatok és Alkalmazások (TÁMFAL) kiszolgáló infrastruktúra támogatása” tárgyú szerződésnek (a továbbiakban: **Szerződés**) megfelelő támogatási szolgáltatások teljesítéséről.

Szerződésszám: [...]

Teljesítés időszaka: [...]

Teljesített feladatok/óraszám/óradíj: [...]

Alulírottak, a MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG és a MAGYAR EXPORHITEL BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG képviseletében elismerjük, hogy a FLASH' 4 SZÁMÍTÁSTECHNIKAI KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG a fentiekben megjelölt feladatait a Szerződésben foglalt határidőben, az ott meghatározott minőségben teljesítette, és ez alapján jogosult a [...] Ft + [...] ÁFA összegű Díjról szóló végszámláját a MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG részére kiállítani.

A teljesítés igazolásától függetlenül fenntartjuk magunknak a jogot, hogy a szerződésszerű teljesítéssel kapcsolatosan bármilyen kifogást a jelen igazolás kiállítását követően, az irányadó elévülési határidőn belül érvényesítsük.

Kelt.: [...], 201.. év [...] hó [...] napján

---

Megrendelő részéről:  
Eximbank Zrt., MEHIB Zrt.

#### Záradék:

Alulírott, mint a Szerződésben megjelölt szakmai kapcsolattartója, jelen teljesítési igazolás aláírásával nyilatkozom arról, hogy a Vállalkozó szerződésben foglalt határidőben teljesítette a díj kifizetésének feltételeit, amely szolgáltatások minőségét, mennyiségét szakmailag megfelelőnek találtam.