

2016/10.7.11

2942/2016

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

**MAGYAR EXPORHTITEL BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FLASH' 4 SZÁMÍTÁSTECHNIKAI
KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG**

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

*Támogató Folyamatok és Alkalmazások (TÁMFAL)
kiszolgáló infrastruktúra támogatása*

Szerződés száma:

0

A jelen "Támogató Folyamatok és Alkalmazások (TÁMFAL) kiszolgáló infrastruktúra támogatása" című szerződést,

a MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG (székhelye: 1065 Budapest, Nagymező u 46-48., nyilvántartó szerv neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, nyilvántartási azonosítója: 01-10-042594, adószáma: 10949638-2-44, tevékenységi engedélyét az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet adta ki 1998. február 9-én, száma 118/1998/F; képviseli: Fejérvári Levente vezérigazgató-helyettes és Sáfrány Tamás igazgató) és

a MAGYAR EXPORHITEL BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG (székhelye: 1065 Budapest, Nagymező u 46-48., nyilvántartó szerv neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, nyilvántartási azonosítója: 01-10-042595, adószáma: 10949621-2-44; tevékenységi engedélyét az Állami Biztosítá felügyelet 1992. május 13-án adta ki, 88/1992. számon, képviseli: Fejérvári Levente vezérigazgató-helyettes és Sáfrány Tamás igazgató)

(a Magyar Export-Import Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság a továbbiakban együttesen "Megrendelő") és

a FLASH 4 SZÁMÍTÁSTECHNIKAI KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG (székhelye: 8000 Székesfehérvár, Kertalja u. 12., nyilvántartó szerv neve: Székesfehérvári Törvényszék Cégbírósága, cjsz: 07-09-003332, adószáma: 11111788-2-07; bankszámlaszám: ██████████, képviseli: Mózner László ("Vállalkozó")) kötötte az aláíró részben meghatározott napon.

1. Fogalmi meghatározások

Az itt felsorolt kifejezések a jelen szerződés alkalmazásában az alábbi jelentéssel bírnak. Az alábbi felsorolásban nagy kezdőbetűvel jelölt fogalmakat a jelen szerződésben is nagy kezdőbetű-, a kis kezdőbetűvel jelölt fogalmakat pedig a jelen szerződésben is kis kezdőbetű jelöli.

- **bejelentés:** A Megrendelő által bejelentett bármely Szolgáltatás nyújtására vonatkozó igény, amely magában foglalja az incidensek bejelentését és az incidensen kívüli szolgáltatási igényt ("service request"-et) egyaránt.
- **Bit.:** A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény.
- **Díj:** A Megrendelő által a jelen szerződés teljesítéséért a Vállalkozónak fizetett ellenérték.
- **Hpt.:** a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.
- **incidens:** Az üzemeltetési dokumentáció szerinti rendes üzemmenettől eltérő olyan üzemelési jelenség, amely a Rendszer által nyújtott szolgáltatások minőségének csökkentését eredményezi, vagy azt eredményezheti.
- **munkanap:** A hétköznapok a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § -a szerinti munkaszüneti napok kivételével, valamint az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglalt eltérésekkel.
- **Ptk.:** A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.
- **Rendszer:** Megrendelő Támogató Folyamatok és Alkalmazások (TÁMFAL) kiszolgáló infrastruktúra összessége (Hardver elemek, Virtuális réteg (VMware) Operációs rendszerek Linux (pl. Debian))
- **Szolgáltatások:** A jelen szerződés keretében Vállalkozó által elvállalt, jelen szerződés 2.3. (a)-(h) pontjaiban meghatározott feladatok.
- **Szolgáltatási idő:** munkanapokon 08:00 és 18:00 óra közötti időszak (rendelkezésre állási időszak).

hogyan állapítja meg 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.
- 3.1.5. Az incidens prioritás szerinti besorolása az incidens behatárolására vonatkozó tevékenység megkezdésének, befejezésének és az incidens elhárításának határidejét határozza meg.
- 3.1.6. Az adott incidens prioritását és az adott prioritású incidensre irányadó incidenskezelési határidőket az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 3.1.7. A Megrendelő a 3.1.2. pontban foglaltak alapján tett bejelentésben köteles megjelölni, hogy a bejelentést mely incidens prioritásra vonatkozó határidővel kéri elhárítani.
- 3.1.8. 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 Megrendelő erről szóló bejelentésének fogadását követően a magasabb prioritási szint szabályai szerint köteles az incidenst kezelni, és a Vállalkozó a prioritás változását az incidensre vonatkozó nyilvántartásban átvezeti, valamint erről a Megrendelőt értesíti.
- 3.1.9. Ha a felek a prioritás változásáról nem tudnak megállapodni, a besorolásról Megrendelő jogosult dönteni, amelynek megfelelően a Vállalkozó köteles az incidensre vonatkozó nyilvántartásában a változtatásokat átvezetni, és az incidenst az új besorolásnak megfelelő határidőben kezelni.
- 3.1.10. 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.
- 3.1.11. A Vállalkozó a prioritási besorolás szerinti határidők betartásával megkezdte 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 incidenst nem észlelte;
 - b) a Vállalkozó az incidenst behatárolta, annak elhárítását megkezdte;
 - c) a Vállalkozó az incidenst behatárolta, és megbizonyosodott arról, hogy azt nem fogja tudni elhárítani, mert az incidenst 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.
- 3.1.12. Ha a Vállalkozó az incidens kezelése során azt tapasztalja, hogy az incidens valamely alábbi okokra vezethető vissza, erről a Megrendelőt a 3.1.11. 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,

2. Előzmények, a szerződés tárgya

- 2.1 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.
- 2.2 A Megrendelőnél működő Támogató Folyamatok és Alkalmazások (TÁMFAL) kiszolgáló infrastruktúrája támogatásához külső erőforrást kíván igénybe venni, amely megvalósítására beszerzési eljárást indított.
- 2.3 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 3.3. pontjában meghatározottak szerint.

3. Szolgáltatások

3.1. Az incidenskezelési szolgáltatás

- 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 incidenst a Vállalkozó web-es felületű Helpdesk rendszerén (helpdesk@flash4.hu) keresztül, írásban jelentik be.
- 3.1.3. Szolgáltatási idő alatt Vállalkozó köteles az incidenst haladéktalanul megvizsgálni, és Megrendelőnek az 1. sz. mellékletben az incidens jellegének megfelelő határidők figyelembe vételével visszajelezni, amelyben egyidejűleg a Megrendelőt tájékoztatja arról,

c) az incidens oka vis maior esemény.

- 3.1.13. Ha a Vállalkozó az incidens kezelése során arra a következtetésre jut, hogy az incidenst a 3.1.11. pont c) pontjában foglalt okból nem lesz képes elhárítani, az incidens okával vagy annak elhárításával kapcsolatos, rendelkezésére álló információkat (javaslatokat) a Megrendelőnek haladéktalanul megadja.
- 3.1.14. Az incidens behatárolásának eredményétől függően a Vállalkozó az incidenst a jelen szerződésben foglalt határidők betartásával elhárítja.
- 3.1.15. A Vállalkozó az incidens elhárítása során folyamatosan vezeti az incidensre vonatkozó nyilvántartást.
- 3.1.16. 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. Ha az incidens elhárítását a Megrendelő megerősíti, az incidens elhárításának határidejébe nem számít bele az elhárítás tényének jelentésétől a Megrendelő általi megerősítésig tartó időtartam.
- 3.1.17. 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 3.1.10. pont szerinti esetben az értesítésben megjelölt határidő az irányadó.

3.2. Telefonos támogatási szolgáltatás

- 3.2.1. A Vállalkozó 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.
- 3.2.2. 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.
- 3.2.3. 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.

3.3. Egyéb támogatási szolgáltatások

- 3.3.1. 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.
- 3.3.2. Megrendelő egyéb támogatási szolgáltatás keretében a 4.1. pontban megjelölt Keretösszeg terhére és erejéig jogosult (fejlesztési, paraméterezési, konfigurációs, mentési és helyreállítási terv készítésével kapcsolatos, telepítési, tesztelés vagy más dokumentációs jellegű) szolgáltatásokat igényelni.
- 3.3.3. Megrendelő írásbeli igénye esetén a Vállalkozó köteles az értesítés kézhezvételét követő 3 (három) munkanapon belül egyeztetést kezdeményezni a Megrendelővel a Megrendelő értesítésében megjelölt szolgáltatás elvégzésére vállalt határidőről, valamint a szolgáltatás tartalmáról. Vállalkozó a Megrendelő által megrendelt egyéb támogatási szolgáltatást a felek által megállapodott határidőn belül köteles teljesíteni.
- 3.3.4. Vállalkozó köteles a Megrendelő által bejelentett konzultációs igénynek megfelelően a Felek által kölcsönösen elfogadott időpontban és helyszínen a Megrendelő rendelkezésére állni és a Megrendelő által a jelen Szerződés keretei között igényelt szakmai támogatást biztosítani.

3.4. A Szolgáltatásokra vonatkozó közös rendelkezések

- 3.4.1. A Vállalkozó a Szolgáltatási időben köteles legalább egy szakemberével folyamatosan a Megrendelő rendelkezésére állni, és a Szolgáltatás ellátását a jelen szerződésben foglaltaknak megfelelően biztosítani.
- 3.4.2. A Vállalkozó az általa elvégzett Szolgáltatásokról (kivéve a 3.2. pontban megjelölt telefonos támogatási szolgáltatásról) köteles a 3. sz. mellékletként csatolt minta alapján óradíj alapú időelszámolást vezetni, amelyet a tárgyhót követő hónap 10. napjáig, elektronikus úton továbbít Megrendelő részére. A felek közti elszámolásra irányadó időtartamba helyszíni munkavégzés esetén a kiszállás ideje nem számítható bele. A szerződés bármely okból történő megszűnése esetén (beleértve a határozott időtartam lejártát), a Vállalkozó köteles a megszűnést követő 5 (öt) munkanapon belül az elvégzett és még el nem számolt tevékenységéről vezetett időelszámolást Megbízó részére elektronikus úton megküldeni.
- 3.4.3. Az időelszámolásban rögzített Szolgáltatások maradéktalan és minőségileg kifogástalan teljesítése esetén, a Megrendelő a 3.4.2. pontban hivatkozott időelszámolást elfogadja, és a 4. sz. mellékletként csatolt minta alapján az időelszámolás kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül teljesítési igazolást állít ki. Megrendelő jogosult az időelszámolás kézhezvételét követő 15. (tizenötödik) napig részletes írásbeli kifogást emelni az időelszámolás tételes tartalma ellen.

4. Fizetési kötelezettség

- 4.1. A Megrendelő a Vállalkozó jelen szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítésének ellenértékéeként havonta utólag Díjat fizet, mely Díj mértékét az 5. sz. melléklet rögzíti. Jelen szerződésben foglalt feladatok ellátásának ellentételezéseként a Megrendelő **6.500.000,- forint + Áfa**, azaz hatmillió-ötszázezer forint + Áfa Keretösszeget jelölnek meg. A Szerződés hatálya alatt történő Szolgáltatások igénybevétele ezen Keretösszeg erejéig lehetséges azzal, hogy ez nem jelent Megrendelő részéről igénybevételi kötelezettséget.
- 4.2. 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.
- 4.3. Helyszíni munkavégzés esetén a Vállalkozó a kiszállásért az 5. sz. mellékletben megjelölt díjazásra jogosult.
- 4.4. 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.
- 4.5. Vállalkozó köteles a számláján az alábbi adatokat feltüntetni, és köteles a mindkét fél által aláírt, vonatkozó teljesítési igazolást és időelszámolást a számlához csatolni:
- a) a Megrendelő 1. által meghatározott szerződésszám;
 - b) a Szerződés tárgya.
- 4.6. 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 4.5. 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.

4.7. 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.

5. A szerződés szerű teljesítés biztosítékai

5.1. Ha a Vállalkozó a Szolgáltatásokra irányadó, jelen szerződés szerinti határidőt olyan okból, amelyért felelős elmulasztja, Megrendelőt kötbér illeti meg.

5.2. 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 a Vállalkozó által kért és a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges információt az értesítésre vonatkozó szabályok szerinti felszólítása után sem adja meg.

5.3. A késedelmi kötbér alapja a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó díja. A késedelmi kötbér mértéke:

a) az incidenskezelési szolgáltatások esetében: az 1. hibaosztály szerinti prioritású incidens esetén, minden megkezdett késedelmes óránként a Vállalkozó nettó díjának 50%-a, egyéb prioritású incidens esetén minden megkezdett késedelmes óránként a nettó díjának 25 %-a, de legfeljebb a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó díjának 100%-a,

b) egyéb szolgáltatások esetében (minden, ami nem tartozik az incidenskezelési szolgáltatások körébe): minden megkezdett késedelmes óra után a Vállalkozó nettó díjának 5 %-a, de legfeljebb a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó díjának 30%.

5.4. A késedelmi kötbér megfizetése mellett Vállalkozó továbbra is köteles a jelen szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésére.

5.5. Ha a Vállalkozó által fizetendő késedelmi kötbér összesített értéke a nettó Keretösszeg 10%-át eléri, a Megrendelő jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.

5.6. Ha a Megrendelő a jelen szerződést a Vállalkozó egyéb (nem az 5.5. pontban rögzített) szerződésszegése miatt mondja fel, vagy attól szerződésszegés miatt áll el, Vállalkozó a nettó Keretösszeg 20%-ával megfelelő mértékű kötbér (meghiúsulási kötbér) megfizetésére köteles.

5.7. Megrendelő a kötbér összegéről Vállalkozónak bizonylatot állít ki, aki a kötbért 30 napon belül megfizeti. A Megrendelő a kötbért a jelen szerződés alapján a Vállalkozó részére fizetendő Díjba jogosult beszámítani.

6. A felek egyéb jogai és kötelezettségei

6.1. A Megrendelő tájékoztatási kötelezettsége

6.1.1. A Megrendelő a Vállalkozó által kért információkat a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben köteles Vállalkozó rendelkezésére bocsátani.

6.1.2. Ha Megrendelő a kért információ átadására nem jogosult, a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban emiatt bekövetkező késedelemért vagy más szerződésszegésért Vállalkozó nem felel.

6.1.3. 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 információ alapján a teljesítés várható következményeit. Ha Megrendelő az esetleges következmények ismeretében is ragaszkodik a teljesítés változatlan végzéséhez, az ebből eredő károk őt terhelik.

6.1.4. Ha Megrendelő téves információt adott, és a Vállalkozó az ilyen feladatkört betöltő személyektől elvárható gondosság és szakértelem ellenére sem ismerhette fel az információt

téves voltát, vagy az információ helyességéhez Megrendelő a Vállalkozó aggályait tartalmazó értesítést követően is ragaszkodott, az ebből eredő kárért Megrendelő felel.

6.2. A Vállalkozó tájékoztatási kötelezettsége

- 6.2.1. 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.
- 6.2.2. 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.

6.3. A Megrendelő utasítási joga

- 6.3.1. A Vállalkozó a jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése során köteles betartani Megrendelő írásban adott utasításait és előírásait.
- 6.3.2. 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.
- 6.3.3. A Vállalkozó köteles megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértéséhez vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.

6.4. Helyszíni munkavégzés

- 6.4.1. A Megrendelő szükség esetén köteles a Vállalkozó helyszíni munkavégzésének feltételeit a Megrendelő meglévő infrastruktúráján biztosítani a Szolgáltatás nyújtása során, így különösen köteles a munkavégzés helyszínét a munka megkezdéséhez szükséges állapotban Vállalkozó rendelkezésére bocsátani, valamint biztosítani a helyszíni bejutás feltételeit a Megrendelőnél hatályos lévő munkarend keretei között.
- 6.4.2. A Megrendelő a Vállalkozó helyszíni munkavégzését bármikor ellenőrizheti. A Vállalkozó nem mentesül a szerződésszegés jogkövetkezményei alól amiatt, hogy a Megrendelő a Vállalkozó tevékenységét nem vagy nem megfelelően ellenőrizte.

7. A jelen szerződés hatálya, megszűnése, módosítása

7.1. A jelen szerződés hatálya

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

7.2. A jelen szerződés megszűnése, megszüntetése

- 7.2.1. A jelen szerződés a hatályba lépésének napjától számított 6 (hat) hónapig tartó határozott időtartamra jön létre.
- 7.2.2. A szerződés automatikusan megszűnik, ha a 4.1. pontban megjelölt Keretösszeg kimerült.
- 7.2.3. Megrendelő jogosult a jelen szerződést a Vállalkozóhoz címzett egyoldalú, indokolással ellátott írásbeli jognyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani:

- a) az 5.5. pontban foglalt esetben;
- b) a megfelelően bejelentett 1. hibaszint 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.

- 7.2.4. 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.
- 7.2.5. A felek a felmondás hatályosulásáig elvégzett munkákkal elszámolnak.
- 7.2.6. A jelen szerződés megszűnésekor Vállalkozó a Szolgáltatások nyújtásának során keletkezett dokumentumokat köteles Megrendelőnek átadni.
- 7.3. A jelen szerződés módosítása**
- 7.3.1. A jelen szerződés bármilyen, a jelen szerződésben kifejezetten nem nevesített egyéb módosítása csak közös megegyezés alapján és kizárólag írásban érvényes.
- 8. Egyéb rendelkezések**
- 8.1. A Ptk. egyes szabályainak nem alkalmazása**
- 8.1.1. 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.
- 8.2. Titoktartás**
- 8.2.1. A jelen 8.2. 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. Nem minősül Üzleti Titoknak az az adat, amely az adott felhasználási területen közismert vagy nyilvánosan, bárki számára közvetlenül hozzáférhető. Nem Üzleti Titok az sem, amit a Megrendelő kifejezetten „nyilvánosként” vagy „nem bizalmasként” megjelölve adott át a Vállalkozónak.
- 8.2.2. 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.
- 8.2.3. 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 8.2.7. pontban foglalt kivételekkel az Átadón kívüli személlyel csak az Átadó előzetes, írásbeli hozzájárulásával közölheti.
- 8.2.4. A Vállalkozó az Üzleti Titkot az Átadó hozzájárulása nélkül kizárólag szerződés szerint és csak a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben használhatja fel.
- 8.2.5. 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.
- 8.2.6. A Vállalkozót a titoktartási kötelezettség időbeli korlátozás nélkül terheli, függetlenül a szerződés akár visszamenőleges hatályú megszűnésétől is.
- 8.2.7. 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 közreműködőit 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.

- 8.2.8. Ha a Vállalkozó vagy olyan, közreműködője, akinek magatartásáért felelősséggel tartozik, megsérti a jelen szerződésben foglalt titoktartási kötelezettségét, azért a Vállalkozó teljes kártérítési felelősséggel tartozik.
- 8.2.9. 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.
- 8.2.10. 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 a Hpt. illetve a Bit. kiszervezés nem valósul meg.

8.3. Közreműködő

- 8.3.1. A Vállalkozó a jelen szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítése során akkor jogosult közreműködőt (így különösen alvállalkozót) igénybe venni, ha az adott közreműködő igénybevételeéről a Megrendelőt előzetesen értesítette.
- 8.3.2. Ha a Megrendelő egy vagy több közreműködő megváltoztatását az alábbi okok miatt kéri, a Vállalkozó köteles biztosítani, hogy legkésőbb tíz munkanapon belül a jelen szerződés teljesítésébe az adott közreműködő ne vegyen részt, és köteles a kéréstől számított húsz munkanapon belül megfelelő szakértelemmel rendelkező új közreműködőt a Megrendelőnek felajánlani. A Megrendelő a közreműködő megváltoztatását az alábbi okokból kérheti:
 - a) az adott közreműködő munkájával szakmai okokból nem elégedett;
 - b) a közreműködő a Megrendelővel kapcsolatos együttműködési kötelezettségét jelentősen megsértette vagy számottevően megnehezítette;
 - c) a közreműködő jogszabályi előírás, bírósági vagy hatósági határozat vagy intézkedés következtében a szerződés teljesítésében nem vehet részt (így különösen összeférhetlenségi előírások miatt).
- 8.3.3. A Vállalkozó köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a közreműködő megváltozása a lehető legkisebb mértékben érintse a szerződéses kötelezettségeinek teljesítését, így különösen köteles biztosítani a megváltoztatni és a bevonni kívánt új közreműködő közötti átadás-átvételt, vagy ha ez szükséges és a Megrendelő ehhez hozzájárult, a megváltoztatni és a bevonni kívánt közreműködők teljesítésben való párhuzamos részvételét (anélkül, hogy ez a Megrendelőnek további fizetési kötelezettséget jelentene).
- 8.3.4. A Vállalkozó a jelen szerződés feltételei szerint igénybe vett közreműködőért úgy felel, mintha az ügyet maga látta volna el. Ha a Vállalkozó szerződésszegő módon vett igénybe közreműködőt, felelős minden olyan kárért is, amely a közreműködő igénybevétele nélkül nem következett volna be.
- 8.3.5. A Megrendelő jogosult a jelen szerződésből eredő egyes jogai és kötelezettségei gyakorlása során a nevében és javára eljáró közreműködő igénybe venni. A Vállalkozó igénye esetén a Megrendelő írásos meghatalmazást mutat be arról, hogy a közreműködő az adott teljesítéssel kapcsolatban a Megrendelő nevében és javára jár el.

8.4. Hivatkozás referenciaként a Megrendelő részére végzett tevékenységre

8.4.1. 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.

8.5. Vis maior

8.5.1. 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.

8.5.2. 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 bekövetkezése esetén az érintett fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni.

8.5.3. 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.

8.6. Értesítések és tájékoztatások

8.6.1. 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.

8.6.2. 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 8.6.1. pont szerint köteles megtenni.

8.6.3. 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.

8.7. Eljáró bíróság

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

8.8. A jelen szerződés teljessége

8.8.1. 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.

9. Záró rendelkezések

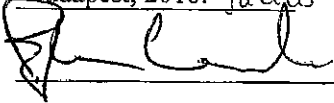
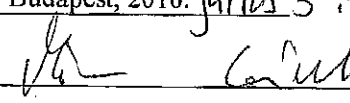
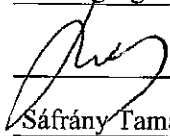
9.1.1. A felek a jelen szerződéshez az alábbi mellékleteket csatolják, és azokat külön aláírás nélkül is a jelen szerződés részének tekintik:

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: Időelszámolás minta
4. sz. melléklet: Teljesítési igazolás minta
5. sz. melléklet: Díjazás

9.1.2. A felek a jelen szerződés részének tekintik a Megrendelő Ajánlattételi felhívása részét képező Műszaki leírást. A jelen 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, 2016. július 4.	Budapest, 2016. július 5.
Aláírás		
Aláíró neve	Fejérvári Levente	Móznér László
Aláíró beosztása	vezérigazgató- helyettes	ügyvezető
Aláírás		
Aláíró neve	Sáfrány Tamás	
Aláíró beosztása	igazgató	

Flash'4 Számítástechnikai Kft.
1113 Budapest, Eöcskei út 77-79.
Adószám: 11111111-1-88-2-07 IV.

MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK Zrt.

6.

Megrendelő
MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Vállalkozó
FLASH'4 SZÁMÍTÁSTECHNIKAI
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ
TÁRSASÁG

MAGYAR EXPORHTITEL
BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

MAGYAR EXPORHTITEL BIZTOSÍTÓ ZRT.

4.



1. sz. melléklet

Az incidens prioritása és az irányadó elhárítási határidők


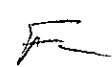
1. hibaosztály (súlyos/kritikus hibák)	Az érintett Rendszer a felek által elfogadott feltételektől olyan eltéréseket mutat, amely az egész Rendszer vagy annak egyes elkülönült részeinek rendeltetésszerű használatát megghiúsítja, vagy jelentősen korlátozza, és ezért a Rendszer használata nem vagy csak gazdaságilag ésszerűtlen költségekkel lehetséges.	8-18 óra között 2 óra	6 óra	8-18 óra között 2 óra	30 óra
2. hibaosztály	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.	8-18 óra között 6 óra	24 óra	8-18 óra között 6 óra	50 óra
3. hibaosztály	Az érintett Rendszer a felek által elfogadott feltételektől olyan eltéréseket mutat, amelyek nincsenek jelentősebb kihatással a megoldás funkcionalitására, a működésére, használhatóságára, a karbantarthatóságára, illetőleg továbbfejleszhetőségére.	48 óra	3 munkanap	48 óra	20 munkanap

2. sz. melléklet

Értesítés fogadására és küldésére jogosult személyek, értesítési címek

3. sz. melléklet
Időelszámolás minta

Elszámolási időszak: ...tólig		
Feladat	Dátum (év/hó/nap)	Teljesített óra
Teljesített órák összesen:		
Még felhasználható órák száma összesen:		
A keretszerződésből le hívható órák száma összesen a teljes időszak alatt:		

4. sz. melléklet

Teljesítési igazolás minta

A MAGYAR EXPORT-IMPORT BANK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG és a MAGYAR EXPORHTHEL 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 EXPORHTHEL 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 vég számláját 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 szerződésben foglalt határidőben teljesítette a díj kifizetésének feltételeit, amely szolgáltatások minőségét, mennyiségét szakmailag megfelelőnek találtam.

5. sz. melléklet

Díjazás

Támogatási díjak:

- **Havi rendelkezésre állási díj** (a Szolgáltatási időben munkanapokon 8:00-18:00 óra közötti időszakban): 60.000,- Ft+Áfa/hó.
A Vállalkozó a 3.2. pontban megjelölt telefonos támogatási szolgáltatásokat a havi rendelkezésre állási díj terhére köteles biztosítani.
Amennyiben az átlagos havi incidenskezelési- és egyéb támogatási óraigény meghaladja az 30 munkaórát, a rendelkezésre állási díj nem kerül külön felszámításra.
- **Támogatási óradíj (kivéve a 3.2. pontban megjelölt telefonos támogatási szolgáltatásokat) munkaidőben:** 12.000,- Ft+Áfa/óra.
 - **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 30 munkaórát, a kiszállási díj nem kerül külön felszámításra.

