

****Szerződés****

„Novell szoftverlicencekhez kapcsolódó konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások nyújtása az Országos Vérellátó Szolgálat (OVSZ) részére”

KM0201SUPP09 számú keretmegállapodás hatálya alatt

Budapest, 2011. április 14.

A JELEN SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS (a továbbiakban: Szerződés) létrejött egyrészről

az

- (1) **Országos Vérellátó Szolgálat** (székhely: 1113 Budapest, Karolina út 19-21.; Intézmény PIR törzsszáma: 329365; adószám: 15329365-2-43; képviseli: Dr. Miskovits Eszter)
(a továbbiakban: **Megrendelő**)

másrészről

a

- (2) **Novell Professzionális Szolgáltatások Magyarország Kft.** (székhely: 1124 Budapest, Csörsz u. 45.; cégjegyzékszám: Cg. 0109687986, nyilvántartja: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság; adószám: 12473018243; képviseli: Basa Richárd – meghatalmazását a jelen szerződés 8. számú melléklete tartalmazza)
(a továbbiakban: **Szolgáltató**)

(a továbbiakban Megrendelő és Szolgáltató egyenként Fél, együttesen: Felek)

között az alábbiakban meghatározott helyen és napon a következő rendelkezések és feltételek szerint.

ELŐZMÉNYEK, A JELEN SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 1.1. A szerződés létrejöttének előzménye: A Felek rögzítik, hogy a Központi Szolgáltatási Főigazgatóság (KSZF), (továbbiakban: BESZERZŐ) által **(TED 2009/S 115-166866 (2009. 06. 18.)** szám alatt **„Novell vagy azzal egyenértékű szoftverlicencekhez kapcsolódó konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása.”** tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keret-megállapodásos eljárás 1. része eredményeképpen a BESZERZŐ és a SZOLGÁLTATÓ között keret-megállapodás jött létre. Megrendelő „Novell szoftverlicencekhez kapcsolódó konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások nyújtás az Országos Vérellátó Szolgálat (OVSZ) részére” tárgyban a KM0201SUPP09 számú keretmegállapodás hatálya alatt Konzultációs eljárást folytatott le Szolgáltatóval. A konzultációs eljárás eredményeként Felek jelen szerződést kötik meg.
- 1.2. Jelen Szerződés megkötésével a Megrendelő üzleti célja, hogy Szolgáltató igénybe vételével jól definiált, mérhető és garantált szolgáltatási szinteket biztosítson az OVSZ számára. Ezen cél megvalósítása érdekében a Szolgáltató az 1. számú mellékletben részletezett tevékenységeket a jelen Szerződésben foglaltak szerint nyújtja.
- 1.3. Az előzőekben foglaltak alapján a Megrendelő megrendeli a Szolgáltatótól, a Szolgáltató pedig vállalja a Megrendelő által a jelen Szerződés 1. számú mellékletében részletezett feltételek és követelmények szerinti szolgáltatások teljesítését. A Szolgáltató által a jelen Szerződés alapján ellátott feladatok összessége a továbbiakban egységesen és együttesen: Szolgáltatás(ok). A Szolgáltató a jelen Szerződés időbeli hatálya alatt a jelen Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott díjak ellenében a Megrendelő számára az 1. számú mellékletben meghatározott Szolgáltatásokat, az 1. számú mellékletben meghatározott Szolgáltatási Szinteken nyújtja.
- 1.4. Jelen Szerződés azokat az általános feltételeket rögzíti, amelyek valamennyi, a Szolgáltató által a Megrendelő részére nyújtott Szolgáltatás vonatkozásában irányadóak.
- 1.5. Minden a jelen szerződésben nem rögzített feltétel tekintetében a KM0201SUPP09 keretmegállapodásban rögzítettek az irányadóak.

SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 2.1.1. A Szolgáltató köteles a jelen Szerződés alapján Szolgáltatásokat nyújtani a Megrendelőnek. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az általa nyújtott Szolgáltatások – amennyiben a jelen Szerződés másként nem rendelkezik – mindenkor megfeleljenek az 1. számú mellékletben leírt Szolgáltatási Mutatóknak és Szolgáltatási Szinteknek, az ott leírt jellemzőknek és funkcióknak, valamint összhangban legyenek a jelen Szerződés rendelkezéseivel.
- 2.1.2. A Szolgáltató kijelenti, hogy rendelkezik mindazon személyi, tárgyi és biztonsági feltételekkel és engedélyekkel, amelyeket jogszabály a Szolgáltatásokkal kapcsolatban Szolgáltatóra vonatkozóan előír. A Szolgáltató mindezeket túl kijelenti, hogy a Megrendelő Ajánlattételi Felhívásának tartalmát, a jelen Szerződés feltételeit, jellegét és körülményeit teljes körűen megismerte, és ezekre tekintettel a Szolgáltatás elvégzésére vonatkozó megrendelést a jelen Szerződésben foglalt feltételekkel elfogadja.
- 2.1.3. Szolgáltató a teljesítés során a Megrendelő tulajdonában, vagy a Megrendelő birtokában, használatában lévő berendezéseket, dolgokat kizárólag csak a teljesítéshez szükséges mértékben, a Megrendelő előzetes értesítésével, egyeztetés után veheti igénybe.
- 2.1.4. Szolgáltató kijelenti, hogy:
- ♦ Jelen Szerződés megkötése és teljesítése nem jelenti más, harmadik személyekkel kötött szerződéseinek megsértését.
 - ♦ Jelen Szerződés megkötésének pillanatában nincs tudomása olyan adatról, amely szerint jelen Szerződés megkötése és teljesítése más, harmadik személyek jogait sértené.
 - ♦ Jelen Szerződés megkötésének pillanatában nincs ellene olyan per, csőd-, vagy felszámolási eljárás, végelszámolás, végrehajtás, vagy olyan hatósági vizsgálat, amely megakadályozná, vagy gátolná jelen Szerződésben megszabott kötelezettségei teljesítésében.

Megrendelő jogai és kötelezettségei

- 2.2.1. Megrendelő a Szolgáltató szerződésszerű teljesítése érdekében előzetes egyeztetést követően biztosít minden olyan információt, adatot, együttműködést és megad minden segítséget, amelyre a Szolgáltatónak a jelen Szerződésben meghatározott kötelezettségei megfelelő teljesítéséhez szüksége van. (Ide nem értve azokat az információkat, amelyek feltárása a Megrendelő által harmadik személyekkel szemben vállalt titoktartási kötelezettségét sértené.)
- 2.2.2. Megrendelő biztosítja a Szolgáltató számára azokat a technikai szolgáltatásokat, amelyekre a Szolgáltatónak a Szolgáltatások nyújtásánál szüksége van. Ezen technikai szolgáltatások körét a jelen Szerződés 3. számú melléklete rögzíti.
- 2.2.3. Megrendelő hozzájárul, hogy a Szolgáltató saját költségére, a Megrendelővel előzetesen egyeztetve, a Szolgáltatás teljesítésébe közreműködőt vonjon be a jelen Szerződés 8. fejezetében foglaltak figyelembe vételével.
- 2.2.4. Megrendelő részére véleményezés, vagy jóváhagyás céljából átadott dokumentumokat véleményezi, illetve dönt jóváhagyásukról. Megrendelő módot ad a Szolgáltatónak arra, hogy az esetleges véleményeltéréseket átvezesse a dokumentumokon.

DÍJAZÁS

- 3.1. Megrendelő a Szolgáltató által a jelen Szerződésben meghatározott Szolgáltatások szerződésszerű ellátásáért a 2. számú mellékletben meghatározott díjakat fizeti meg a Szolgáltató részére. A díjak a szerződés időtartama alatt kötöttek, nem változtathatók meg.
- 3.2. Jelen Szerződés 4.1. pontjában meghatározott díj a Szolgáltatás teljes ellenértékéül szolgál. A díj tartalmaz minden előkészítési, szervezési munkát, személyi feltételek biztosítását, a Szolgáltatás elvégzését, átadását és esetleges hibajavítását. A díj tartalmazza továbbá a Szolgáltató által a Szolgáltatásokra vonatkozó szabványok, szakmai előírások és szokások alkalmazásának díját, valamint a jelen Szerződés alapján elvégzendő minden egyéb tevékenységnek valamennyi díját, költségét (pl. utazási kiadások, kommunikációs költségek). A díj magában foglalja a közreműködő(k) által teljesített szolgáltatások teljes és végleges ellenértékét és költségét is és a közbeszerzési díjat.
A 4.1. pontban meghatározott díjon felül nincs mód semmilyen jogcímen egyéb költség/díj felszámítására az alábbiakat kivéve:
Amennyiben a szerződés tárgyát képező Szolgáltatások tartalma a Megrendelő vagy harmadik személy érdekkörében felmerülő okból megváltozik, a Szolgáltatót ennek eléréséhez szükséges esetleges kiegészítő szolgáltatások teljesítése esetére külön díjazás illeti meg.
- 3.3. A 2. számú mellékletben foglalt, Szolgáltatásokra vonatkozó díjak különösen, de nem kizárólag nem foglalják magukban az alábbi esetek miatt szükségessé váló többletszolgáltatások díjait:
- a Megrendelő megfelelő együttműködésének hiányából eredő hibákért;
 - a Szolgáltató alvállalkozóin kívüli harmadik személyektől eredő hardver, rendszer-szoftver, hálózat vagy szoftver hibája által okozott hibákért;
 - Szolgáltató alvállalkozóin kívüli harmadik személyek által nyújtott hardver vagy szoftver nem megfelelő alkalmasságából, funkciójából vagy működéséből erednek;
 - ha az infrastrukturális környezetet jogosulatlanul módosították a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül;
 - a hibát az okozta, hogy a Megrendelő nem tartotta be a Szolgáltató által kibocsátott, illetve a használati kézikönyvben foglalt utasításokat;
 - a Megrendelő részéről a rendszer olyan elemekkel bővül, melyek nem lettek egyeztetve a Szolgáltatóval;
 - olyan hiba esetén, amely a Megrendelő által végzett átdolgozásra vezethető vissza.

SZÁMLÁZÁSI ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

- 4.1. A havonta kimutatott, a 5.2. fejezetben rögzített teljesítésigazolási eljárásnak és díjazási algoritmusoknak megfelelően elszámolt díjakat a Szolgáltató a Megrendelő felé a tárgyhót követő hónap első napjától jogosult számlázni. Az egyes számlák az előző hónapban a jelen Szerződés keretében nyújtott Szolgáltatások díját tartalmazzák. A Szolgáltatások díjai naptári hónap szerint kerülnek kiszámításra, a töredék hónapokra időarányosan számítva, a Díjazásra vonatkozó (jelen Szerződés 2. számú mellékletét képező) mellékletben részletesen ismertetett mennyiségi és minőségi díjazási algoritmusnak megfelelően.
- 4.2. Szolgáltató a jelen Szerződés 4.4. pontjában meghatározottak szerint, a Megrendelő által kiadott teljesítés igazolás alapján jogosult számlát benyújtani a Megrendelő részére.
- 4.3. Szolgáltató a számláját az alábbi címre köteles kiállítani és benyújtani:

Országos Vérellátó Szolgálat (székhely: 1113 Budapest, Karolina út 19-21.; Intézmény PIR törzsszáma: 329365; adószám: 15329365-2-43)

- 4.4. Megrendelő kizárólag a fentieknek és a jogszabályoknak megfelelően, számszerűen helyesen kiállított, a teljesítés igazolási eljárást követően előterjesztett számla alapján köteles fizetés teljesítésére. Szolgáltató a számlát 2 példányban köteles megküldeni a Megrendelő részére. A Szolgáltató köteles a számlához mellékelésként csatolni a Megrendelő által aláírt és leigazolt teljesítés igazolás egy másolati példányát. A számlán fel kell tüntetni a jelen Szerződés számát.
- 4.5. Megrendelő a Szolgáltató jogos, szabályszerű számlán nyugvó számlakövetelését a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül átutalással egyenlíti ki a Szolgáltató UniCredit Bank Hungary Zrt. által vezetett 10900028-00000005-31360006 számú bankszámlájára.
- 4.6. Szerződő Felek rögzítik, hogy a Megrendelő által a Szolgáltatónak fizetendő díjak nettó kifizetések, amelyeket a mindenkori jogszabályok szerint a számlában feltüntetésre kerülő nettó 2 % közbeszerzési díj és általános forgalmi adó terhel.
- 4.7. Megrendelő késedelmes fizetése esetén a Szolgáltató a ptk. 301. § (1) bekezdésnek megfelelő mértékű késedelmi kamatot számít fel. A Megrendelő nem köteles késedelmi kamatot fizetni a vitatott számlák összege után.
- 4.8. Megrendelő a Szolgáltatót a számla kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül értesíti a számlán szereplő, általa vitatott tételekről, megindokolva azt az okot, amely miatt az egyes tételeket a Megrendelő vitatja. A Szerződő Felek a Megrendelő által a Szolgáltató részére megküldött számlareklamáció kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül jóhiszemű tárgyalást folytatnak, törekedve a megállapodásra minden, a vitában érintett kérdést illetően.
- 4.9. Amennyiben a Megrendelő a számlában szereplő tételek valamelyikének jogosságát vagy összecszerűségét vitatja, jogában áll a vitatott tételből az eredeti összeg és az általa számított összeg különbözetét visszatartani Szolgáltatóval történt egyeztetés eredményes lezárultáig. Jogos számla reklamáció (eltérő összeg, szabálytalan számla) vagy hiányos számla esetén Megrendelő köteles a helyesbítő számlával korrigált számlaösszeget a számla eredeti fizetési határidejére ki egyenlíteni. Megrendelő a számlán szereplő nem vitatott tételeket köteles Szolgáltatónak határidőre megfizetni.
- 4.10. Szolgáltató minden egyes számlára vonatkozóan, melyet a Megrendelőnek a jelen Szerződés keretében állít ki, megadja azokat a részleteket, melyek lehetővé teszik a számlaösszeg helyességének és a kiállítás pontosságának ellenőrzését. A Szolgáltató nyilvántartást vezet, illetve dokumentációt készít minden, a Megrendelő felé számlázandó és általa fizetendő összegről, mely megfelel az általános számviteli elveknek, egyben valamennyi számlára vonatkozó nyilvántartást megőrzi a számlának a Megrendelő általi kézhezvételétől számított legkevesebb 1 éven keresztül.

A SZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSE, MÓDJA, VIS MAIOR

Általános rendelkezések

- 5.1.1. Szolgáltató a Szolgáltatásokat köteles folyamatosan, az 1. számú mellékletben meghatározott módon, határidőre, illetve rendszerességgel, szerződésszerűen, kellő gondossággal és szakértelemmel, a jelen Szerződés rendelkezéseivel összhangban teljesíteni.
- 5.1.2. Szolgáltató köteles a Megrendelő a szerződés 7.2.2. pontjában megjelölt kapcsolattartóját minden olyan körülményről haladéktalanul - legfeljebb azonban 24 (huszonnégy) órán belül - írásban vagy más bizonyítható módon értesíteni, amely a Szolgáltatás megfelelő színvonalú nyújtását (vagy kellő időben való el-

végzését) veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a Szolgáltató felelős. Ha a Megrendelő szakszerűtlen utasítást ad, erre a Szolgáltató köteles őt figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért a Szolgáltató felelős.

A teljesítés igazolása

- 5.2.1. Szolgáltató a tárgyhavi Szolgáltatásokról a tárgyhót követő hónap első napjától – az alábbi teljesítési jelentés átadása után - jogosult számlát kiállítani, amelyben a kiállítás feltételei, így a Megrendelő által kiállított teljesítésigazolás rendelkezésre áll, fennállnak.
A Szolgáltató továbbá a tárgyhónapot követő hónap 2. munkanapján írásban köteles átadni Megrendelőnek a teljesítési jelentést, amely tartalmazza a vállalt Szolgáltatási mutatók és Szolgáltatási Szintek mennyiségi és minőségi teljesülését, valamint a Szolgáltató által a tárgyhó után kiszámlázni kívánt díj összegét.
- 5.2.2. Megrendelő köteles a teljesítési jelentést megvizsgálni és a kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül annak elfogadásáról teljesítésigazolást kiállítani, vagy a nem elfogadott teljesítéseket írásban indokolással kifogásolni és egyúttal megjelölni, hogy Megrendelő a Szolgáltató által a teljesítési jelentésben megjelölt díj milyen mértékű csökkentésére tart igényt.
- 5.2.3. A teljesítési jelentés formája a jelen Szerződés 4. számú mellékletét képezi. A teljesítési jelentésnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
- ♦ Szolgáltatott mennyiségek az 1. számú mellékletben definiált Szolgáltatási mutatóknak megfelelő bontásban és részletezettséggel
 - ♦ Mért szolgáltatási szintek az 1. mellékletben definiált Szolgáltatási szinteknek megfelelő bontásban és részletezettséggel
- 5.2.4. Felek a szolgáltatási mennyiségekre és szolgáltatási szintekre vonatkozó jelentések hiteles forrásául az 1. számú mellékletben meghatározott rendszer(ek)et fogadják el.
- 5.2.5. Megrendelő részéről a 4. számú melléklet szerinti teljesítés igazolás aláírása jelenti a szerződésszerű teljesítés elismerését, és ez a dokumentum jogosítja fel a Szolgáltatót a számla kiállítására.
- 5.2.6. Szolgáltató a teljesítési jelentésben megjelölt tárgyhavi összeg Megrendelő által nem kifogásolt részét jogosult Megrendelőnek kiszámlázni. A Megrendelő által tett kifogásról Szerződő Felek egyeztetést kezdenek és az ezen alapuló megállapodásuk szerinti összeget a megállapodást követően kibocsátott helyesbítő számlában érvényesítik.

A teljesítés helyszínére történő belépéssel, illetve bent tartózkodással kapcsolatos feltételek

- 5.3.1. Megrendelő a Szolgáltató jelen Szerződésben meghatározott Szolgáltatásainak ellátása érdekében biztosítja a Szolgáltató alkalmazottai és egyéb közreműködői részére a közösen meghatározott teljesítési helyszínekre történő beléptetést és bent tartózkodást, feltéve, hogy a Szolgáltató alkalmazottai és egyéb közreműködői megfelelnek a jelen Szerződésben meghatározott követelményeknek és rendelkeznek a Megrendelő teljesítési helyszínekre vonatkozó belépési engedéllyel.

Vis Maior

- 5.4.1. Egyik Fél sem felel a jelen Szerződés megszegéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a jelen Szerződés teljesítését (objektív lehetetlenülés). Felek vis maior -nak tekintik az illetékes Kereskedelmi Kamara által

vis maior-nak minősített eseményeket, ilyenek különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa, munkabeszűntetés, a honvédelmi-vagy rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek, vagy más, erre hatáskörrel rendelkező hatóságok által tett intézkedés.

- 5.4.2. Amennyiben valamely vis maior esemény bármelyik Felet megakadályozza, vagy hátráltatja abban, hogy a jelen Szerződésben foglalt kötelezettségeinek eleget tegyen, akkor a vis maior eseményben érintett Félnek a jelen Szerződésből fakadó és a vis maior eseménnyel érintett kötelezettségei az érintettség mértékében mindaddig felfüggesztésre kerülnek, ameddig a vis maior esemény fennáll. Ebben az esetben egyik Fél sem felel semmilyen körülmények között a másik Fél bármilyen elszennvedett káráért, beleértve, de nem kizárólag, azon károkat vagy díjcsökkenést, amelyeket közvetlenül vagy közvetve a másik Fél okozott azzal, hogy nem tudott eleget tenni a Szerződésben foglalt kötelezettségeinek a vis maior esemény miatt.
- 5.4.3. Ha bármely Fél vis maior miatt akadályoztatva van, az esemény bekövetkezésétől számítva haladéktalanul köteles erről a másik Felet írásban értesíteni, meghatározva a vis maior esemény részleteit és annak kétségtelen bizonyítékát, hogy az elháríthatatlan volt, továbbá, hogy ez késlelteti vagy akadályozza szerződéses kötelezettségeinek a teljesítését. Ezen értesítés elmulasztásából eredő kár a mulasztó Felet terheli. Ugyanezen értesítésnek tartalmaznia kell a vis maior fennállásának becsült időtartamát is.
- 5.4.4. Az érintett Fél minden ésszerű erőfeszítést köteles megtenni annak érdekében, hogy csökkentse a vis maior eseménynek jelen Szerződés szerinti kötelezettségei teljesítésére gyakorolt hatását.

ALVÁLLALKOZÓK, TANÁCSADÓK, EGYÉB KÖZREMŰKÖDŐK IGÉNYBE VÉTELE

- 6.1. A keretmegállapodás -KM-, illetve az annak alapján létrejött egyedi szerződés teljesítése során 10 %-ot meghaladó mértékben a teljesítésbe bevont alvállalkozók, egyéb közreműködők listáját a KM 4. számú melléklete tartalmazza. A hivatkozott mellékletben szereplő alvállalkozók KM teljesítésében való közreműködéshez Beszerző hozzájárul. A listán nem szereplő alvállalkozók és egyéb közreműködők igénybeviteléhez – ha azok teljesítési részaránya a 10 %-ot meghaladja – csak a Kbt. 304. § (2) bekezdésben foglalt feltételek igazolt fennállta esetén járul hozzá a Beszerző.
- 6.2. Szolgáltató a jogosan igénybe vett közreműködőkért úgy felel, mintha a Szolgáltatást saját maga végezte volna el.
- 6.3. Szolgáltató felelősséggel tartozik azért, hogy a Szolgáltatások teljesítésében közreműködők megfeleljenek a vonatkozó hatósági, törvényi, szakmai, munkabiztonsági előírásoknak.
- 6.4. Szerződő Felek az egyértelműség végett rögzítik, hogy Szolgáltató és a közreműködő közötti jogviszony, ennek teljesítése vagy teljesítésének zavarai Szolgáltató Megrendelővel szembeni jelen Szerződés teljesítésére vonatkozó kötelezettségét vagy felelősségét semmilyen módon sem érinti, és nem ad felhatalmazást Szolgáltató részére jelen Szerződés megszüntetésére, teljesítésének megtagadására, felfüggesztésére vagy korlátozására.
- 6.5. Felek rögzítik továbbá, hogy a Szolgáltatások nyújtásához szükséges szoftver és hardver eszközök, illetve ezek használati jogának beszerzése céljából kötött szerződések nem minősülnek alvállalkozói (közreműködői) szerződésnek és ezek szállítói nem minősülnek a jelen pont értelmében közreműködőnek.

EGYÜTTMŰKÖDÉS ÉS KAPCSOLATTARTÁS

Együttműködés

- 7.1.1. Felek a jelen Szerződés teljesítése során szorosan együttműködve, az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítva kötelesek eljárni. A Felek a jelen Szerződés teljesítését érintő minden lényeges körülményről kötelesek egymást (haladéktalanul) tájékoztatni. Az értesítés elmulasztásából eredő következményekért a mulasztó Fél felelős.
- 7.1.2. Amennyiben a Megrendelő indokoltan és okkal elégedetlen valamely, a Szolgáltatások nyújtásában a Szolgáltató oldalán részt vevő személlyel, úgy azt írásban kell jeleznie a Szolgáltató jelen Szerződés 7.2.2. pontjában meghatározott képviselőjének, megjelölve az elégedetlenség indokát. A Szolgáltatónak az ilyen tartalmú írásbeli értesítés kézhezvételétől számított 30 (harminc) nap áll rendelkezésre arra, hogy a problémát a Megrendelő megalágyására rendezze és orvosolja. Amennyiben a Megrendelő ezt követően további a 15 (tizenöt) nap elteltével továbbra is okkal elégedetlen az érintett személlyel, a Szolgáltató köteles a panasszal érintett személyt lecserélni.
- 7.1.3. Megrendelő vállalja, hogy amennyiben a jelen Szerződés hatálya alatt harmadik személyt bíz meg a Szolgáltatásokhoz hasonló vagy azokat egyébként befolyásoló szolgáltatás nyújtásával, biztosítja, hogy az ilyen szolgáltatás ne befolyásolja a Szolgáltatót kötelezettségei teljesítésében. A Szolgáltató vállalja, hogy szükség esetén az ilyen harmadik személlyel együttműködik. Az együttműködés feltételeként a harmadik személynek írásban el kell fogadnia a Szolgáltató által indokoltan megkövetelt biztonsági és bizalmas információkezelési feltételeket és eljárásokat a 6. számú mellékletben csatolt Titoktartási Nyilatkozatnak megfelelő formában. A Megrendelő vállalja, hogy haladéktalanul tájékoztatja a Szolgáltatót minden, a Megrendelő környezetében tervezett vagy bekövetkezett változásról, amelyet akár a Megrendelő, akár harmadik személy idézett elő és amely a Szolgáltatások nyújtására kihatással van.

Értesítések, kapcsolattartók

- 7.2.1 Jelen Szerződéssel kapcsolatos értesítéseket és nyilatkozatokat kizárólag írásban (kézbesítő útján, ajánlott postai levél formájában, telefaxon) kell megküldeni az alábbiakban megjelölt személyek részére, az ott meghatározott címre. A Szerződő Felek a kapott üzeneteket írásban visszaigazolják.
- 7.2.2. Jelen Szerződés teljesítése során – a jelen Szerződéssel kapcsolatos, de nem a rendes napi működést érintő intézkedések vonatkozásában – a Felek által a kapcsolattartásra kijelölt és feljogosított személyek:

A Megrendelő részéről:

- a) név: Szász Gergely
- b) beosztás: informatikus
- c) telefon: (1) 372-4448
- d) fax: (1) 372-4181
- e) e-mail: szasz.gergely@ovsz.hu
- f) levelezési cím: OVSZ, 1113 Budapest, Karolina u. 19-21.

A Szolgáltató részéről:

- a) név: Varga Zsolt
- b) beosztás: NPSH operatív igazgató
- c) telefon: (1) 489-4600
- d) fax: (1) 489-4601
- e) e-mail: zvarga@novell.com
- f) levelezési cím: Novell PSH Kft., 1124 Budapest, Csörsz utca 45. VII. em.

- 7.2.3. Szerződő Felek fentiekben kijelölt képviselői rendszeresen találkoznak és biztosítják a Felek közötti kapcsolattartást. A Felek minden számlát, megkeresést, dokumentációt és anyagot a másik Fél kapcsolattartójának küldenek meg.
- 7.2.4. Szerződő Felek a kapcsolattartók személyében és bármely fent feltüntetett adatban bekövetkezett változást kötelesek haladéktalanul, legkésőbb 2 (kettő) munkanapon belül a másik Szerződő Fél részére írásban bejelenteni.
- 7.2.5. Felek közötti kapcsolattartás és kommunikáció a '8. számú melléklet: Kapcsolattartás és kommunikáció' részben megfogalmazottak szerint történik.

KÁRFELELŐSSÉG ÉS KÁRTÉRÍTÉS

- 8.1. Felek a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeik megszegésével a másik Félnek okozott károkért a következők szerint helytállni kötelesek. Felek az alkalmazottaik által okozott károkért is felelnek. Szolgáltató felelősséget vállal az általa hibásan – vagyis nem a szerződés műszaki specifikációjában tételesen felsorolt paraméterek szerint nyújtott, a jelen Szerződésben rögzített tevékenységek végzése során felróhatóan okozott, felmerült közvetlen károkért azon időpontig kifizetett nettó vállalkozói díj, maximum egy éves teljes díj mértékéig, tehát maximum az egy éves díj, azaz 75.199.992,- Ft, 100 %-os mértékének erejéig valamennyi káresemény vonatkozásában összesen. Szolgáltató felelőssége ugyanakkor kizárt a közvetett károkért, egyéb következményi károkért, elmaradt hasznerért, esetleges adatvesztésért vagy adatbázis megsérüléséért. Felek a fenti felelősségkorlátozás tekintetében rögzítik, hogy az arányban áll a jelen szerződésben alkalmazott vállalkozói díj mértékével és ennek alapján alkalmazható a Ptk. 314. § (2) bekezdése.
- 8.2. Szerződő Felek rögzítik, hogy a jelen 8. Fejezetben meghatározott feltételek érvényben maradnak a jelen Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is.
- 8.3. Felek kötelezik magukat, hogy a másik Fél munkatársait, tanácsadóit, alvállalkozóit, illetve ezek alkalmazottait sem saját, sem egy harmadik fél nevében el nem csábítják, nem alkalmazzák, illetve szabadfoglalkozásúként, munkaviszony-, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében-, továbbá egyéni és társas Kölcsonbeadóként, illetve ezek alkalmazottaiként sem foglalkoztatják. Szerződő Felek rögzítik, hogy Felek a jelen pontban szabályozottakon túlmenően jogosultak további kárigényüket az általános szabályok szerint érvényesíteni.
- 8.4. Szerződő Felek rögzítik, hogy ha a Szolgáltató alvállalkozót von be a teljesítésbe, akkor az alvállalkozók teljesítéséért a Szolgáltató úgy felel, mint ha azt saját maga végezte volna el.

A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI (SLA) ÉS AZOK FELÜLVIZSGÁLATA, SZERZŐDÉSSZEGÉS

- 9.1. A Szolgáltatások minőségi követelményeit (SLA-k) és azok felülvizsgálatának módját a jelen Szerződés 1. számú melléklete határozza meg.

- 9.2. Amennyiben a Szolgáltató nem biztosítja a jelen Szerződésben meghatározott Szolgáltatási Szintet, a Szolgáltató köteles (a) vizsgálatot folytatni és jelentést készíteni, mely tartalmazza a probléma alapvető okait (b) megtenni minden üzletileg elvárható erőfeszítést a probléma kijavítása és az érintett Szolgáltatási Szint biztosításának lehető legkorábbi megkezdése érdekében (c) értesíteni a Megrendelőt a helyzet orvoslására tett intézkedések állásáról, illetve (d) javaslatot tenni a folyamatok javítására vonatkozóan, és megvalósítani valamennyi, a Megrendelő által jóváhagyott javaslatot.

Kötbér alkalmazása nem, illetve nem szerződésszerű teljesítés esetén

- 9.3. Amennyiben a jelen szerződésben rögzített valamely Szolgáltatás teljesítése olyan okból válik lehetetlenné, amelyért a Szolgáltató a felelős, és a tárgyalások nem vezetnek eredményre, a Megrendelő meghíúsulási kötbérre jogosult. A meghíúsulási kötbér mértéke az adott Szolgáltatás teljesítéséért járó 3 havi nettó szolgáltatási díj.
A Szerződő Felek rögzítik, hogy a meghíúsulási kötbér összege minimálisan szükséges ahhoz, hogy Megrendelő a Szolgáltató érdekkörében bekövetkezett meghíúsulás vagy a Szolgáltató szerződésszegése miatti azonnali hatályú felmondást követően biztosítani tudja a jelen Szerződésben meghatározott Szolgáltatást. Erre tekintettel a Felek a jelen Szerződés aláírásával egyhangúlag kijelentik, hogy a jelen pontban rögzített kötbér összege minden tekintetben elfogadható, azt nem tartják túlzott mértékűnek.
- 9.4. A bármilyen jogcímen fizetendő kötbérek együttes összege szerződéskötéstől számított évenként nem haladhatja meg az éves teljes nettó szolgáltatási díj 50 %-át.
- 9.5. Késedelmes- és hibás teljesítés esetén Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amelynek mértékét a jelen szerződés 1. számú melléklete tartalmazza.

VAGYONVÉDELEM, ADAT- ÉS TITOKVÉDELEM BIZTOSÍTÁSA, KATASZTRÓFAELHÁRÍTÁS

Vagyonvédelem

- 10.1.1. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelőnél érvényben lévő és a részére rendelkezésre bocsátott vagyonvédelmi rendelkezéseket betartja. A jelen Szerződés keretein belül a Szolgáltató köteles a biztonságtechnikai, a tűz- és balesetvédelmi előírások betartásáról, illetve betartatásáról gondoskodni.

Adatvédelem

- 10.2.1. Felek rögzítik, hogy a Megrendelőre és ügyfeleire vonatkozó adatokkal a Megrendelő jogosult rendelkezni. A Szolgáltató és a teljesítésbe bevont Alvállalkozója a jelen Szerződés teljesítése kapcsán hozzáférhet ezen adatokhoz, azokat használhatja, amennyiben ez a Szolgáltatónak a Megrendelővel szemben vállalt kötelezettségének teljesítéséhez szükséges, vagy azt elősegíti. A Szolgáltató és a teljesítésbe bevont Alvállalkozója kötelezi magát, hogy ezen adatokat harmadik személynek nem adja át. A jelen Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató a Megrendelőnek visszajuttatja a Szolgáltató birtokában lévő (ügyfél) adatokat.
- 10.2.2. Felek kijelentik, hogy mindkét Fél alkalmazza azokat az üzletileg elvárható intézkedéseket, melyekkel minden, a másik Félnek átadásra kerülő vagy rendelkezésére bocsátott szoftvert ellenőriz, elkerülve ezzel a "vírusok" átadását, valamint azon komputeres szoftver rutinok vagy hardver komponensek átadását, amelyek funkciója, hogy (i) harmadik személy részére hozzáférést biztosít a másik Fél azon szoftvereihez, amelyhez a jelen Szerződés nem engedi meg a hozzáférést

- (ii) a hardver sérülését vagy használhatatlanná válását idézi elő, megtagadja vagy késlelteti a szoftverhez, vagy a másik Fél adatbázisához történő hozzáférést, illetve (iii) más hasonló műveletet hajt végre.
- 10.2.3. Szerződő Felek kijelentik, hogy a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: adatvédelmi törvény) értelmében a Megrendelő adatkezelőnek, Szolgáltató pedig adatfeldolgozónak minősül. Mindkét Fél köteles elkészíteni, illetve beszerezni és fenntartani minden olyan szükséges nyilvántartást, amelyet az adott Szerződő Fél az adatvédelmi törvény értelmében a jelen Szerződés vonatkozásában beszerezni és megőrizni köteles. A Szolgáltató köteles a jelen Szerződésben meghatározott Szolgáltatásokat az adatvédelmi törvény vonatkozó előírásainak megfelelően biztosítani. A Szolgáltató vállalja, hogy eleget tesz a Megrendelő minden olyan indokolt, írásbeli kérésének, amelynek teljesítése a Megrendelőnek az adatvédelmi törvényben előírt kötelezettsége teljesítéséhez szükséges, és amely a Szolgáltató által feldolgozott személyes adatok kijavítására vagy törlésére, illetve a személyes adatokban foglalt információról másolat készítésére irányul.
- 10.2.4. Amennyiben a jelen Szerződésben foglalt tevékenysége során a Szolgáltató bármilyen, a Megrendelő rendszereihez, azokon tárolt adatokhoz kapcsolódó rendelkezést tapasztal, azt a Megrendelő részére haladéktalanul szóban, írásban vagy e-mailen köteles jelenteni.

Bizalmas információk kezelése (titoktartás)

- 10.3.1. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen Szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggésben a Megrendelővel (vagy ügyfeleivel, tulajdonosaival, szerződéses partnereivel) és tevékenységével kapcsolatban bármilyen módon tudomására jutott adat, tény, így különösen, de nem kizárólagosan a jelen Szerződés tartalma Bizalmas Információnak minősül.
- 10.3.2. Ezen adatokat a Szolgáltató harmadik személynek nem adhatja ki, nem teheti hozzáférhetővé, és a Szerződés teljesítésétől eltérő más célra nem használhatja fel.
- 10.3.3. Valamennyi Bizalmas Információ (amelyet a Felek akár jelen Szerződés megkötése előtt, akár utána szereztek meg) bizalmasan kezelendő a másik Fél, annak alkalmazottjai, megbízottai, közreműködői által és kizárólag a jelen Szerződés teljesítése érdekében, a teljesítéshez szükséges mértékig használható fel. Mindkét Fél elfogadja, hogy a másik Szerződő Fél Bizalmas Információinak megvédelme érdekében ugyanúgy jár el, mint a saját Bizalmas Információinak megvédelme esetén, legalábbis minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza a másik Fél Bizalmas Információinak nyilvánosságra hozatalát, illetve a másik Fél fent említett módon tudomására hozott vagy tőle megszerzett Bizalmas Információinak bizalmas jellegét megtartsa.
- 10.3.4. Az előzőekben foglalt a Bizalmas Információk kezelésére vonatkozó szabályok nem érvényesek a következő információra:
- (a) közismert vagy nyilvánvaló;
 - (b) köztudott vagy azzá válik jelen pontnak a másik Fél által elkövetett megszegése nélkül;
 - (c) nyilvánosságra hozatali korlátozás nélkül a másik Fél birtokában volt már azelőtt, hogy a nyilvánosságra hozó Féltől megkapta volna;
 - (d) harmadik személytől kapta, aki jogszerűen szerezte meg vagy hozta létre és nem köti nyilvánosságra hozatali tilalom;
 - (e) a másik Fél Bizalmas Információjának felhasználása nélkül maga hozta létre;
 - (f) a másik Félnek kötelessége az információt kiadni jogszabály alapján vagy jogszabályoknak megfelelő hatósági megkeresésre.
- 10.3.5. Szolgáltató a Megrendelő által átadott Bizalmas Információt a Szolgáltató alkalmazottai és a Szolgáltató közreműködői rendelkezésére bocsáthat, feltéve, hogy

- a Szolgáltató minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a Bizalmas Információt bizalmasan kezeljék, és – ahol ez kivitelezhető – megköveteli az alkalmazottaitól illetve közreműködőitől, hogy lényegében a jelen fejezetben lefektetett feltételek szerint bizalmas információ-kezelési szerződést kössenek vele.
- 10.3.6. Szolgáltató kijelenti, hogy a Bizalmas Információk kezelése során időbeli korlátozás nélkül a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően jár el, és erről vezető tisztségviselőit, alkalmazottait és az általa bevont közreműködőket is nyilatkoztatja.
- 10.3.7. Jelen Szerződés referenciaként való feltüntetésén túlmenően a jelen Szerződés tartalmával vagy teljesítésével kapcsolatosan bármely információ kizárólag a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása esetén közölhető harmadik személlyel vagy hozható nyilvánosságra.
- 10.3.8. Szolgáltató kötelezi magát arra, hogy a jelen Szerződés teljesítése kapcsán a Megrendelőről, munkatársairól, vagy magának a munkavégzésről kialakult véleményét harmadik személyekkel, különösen tömegtájékoztatási eszközökkel, illetve azok munkatársaival megjelentetés céljából nem közli, illetve nem tesz közzé ezzel kapcsolatban cikket, egyéb beszámolót stb.
- 10.3.9. Amennyiben a Szolgáltató a titoktartási, illetve adatvédelemre vonatkozó kötelezettségét megszegi, köteles a Megrendelőnek e szerződésszegéssel okozott kárait megtéríteni.
- 10.3.10. A titoktartásra vonatkozó kötelezettségek a jelen Szerződés időbeli hatálya alatt, valamint a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is 3 évig fennmaradnak.

SZELLEMI ALKOTÁSOKHOZ FÜZŐDŐ JOGOK

- 11.1. Szolgáltató vállalja, hogy megvédi a Megrendelőt azon kárigényekkel szemben, illetve bírósági vagy más hatósági eljárások során, amelyeket a jelen Szerződés keretében nyújtott Szolgáltatásokkal kapcsolatosan harmadik személy vagy személyek érvényesíthetnek, illetve indíthatnak Szolgáltató által elkövetett szellemi tulajdonjog sérelme miatt (kivéve, ha az ilyen kárigény vagy jogi eljárás Megrendelő szoftverét érinti) és kártérítést nyújt a Megrendelőnek minden ebből fakadó kárért és ésszerű mértékű kiadásáért maximálisan a 8.1 pontban rögzített mértékig.
- 11.2. Amennyiben Megrendelőnek olyan információ jut tudomására, amely alapján a Szolgáltató szellemi tulajdonjoggal kapcsolatos kárigény érvényesítésére kerülhet sor, vagy amennyiben a Szolgáltatónak jut a tudomására olyan információ, amely alapján Megrendelő szellemi tulajdonjoggal kapcsolatos kárigény érvényesítésére kerülhet sor, az adott Fél köteles haladéktalanul írásban értesíteni a másik Felet (megfelelő részletességgel taglalva az ügyet, és amennyiben ez ismert, a kárigény várható összegét). Az értesítést követően a Felek kötelesek egyeztetést folytatni. Amennyiben az ügyben bírósági vagy más hatósági eljárásra kerül sor, az a Fél, amellyel szemben harmadik személy igényt érvényesít, köteles a vele szemben kártérítésre kötelezett másik Felet az eljárásról haladéktalanul értesíteni annak érdekében, hogy annak módja legyen az eljárásban részt venni. A kártérítésre jogosult Fél vállalja, hogy biztosítja a telephelyeihez, személyzetéhez, minden vonatkozó eszközhöz illetve a birtokában vagy ellenőrzése alatt álló dokumentumokhoz és nyilvántartásokhoz való ésszerű mértékű hozzáférést a kártérítésre kötelezett másik Fél és megbízottai számára az ügy kivizsgálása érdekében, és lehetővé teszi a kártérítésre kötelezett Fél számára a jelen pontban hivatkozott lépések megtételét.
- 11.3. Felhasználói jogok
A Szolgáltató már meglévő szellemi alkotásai (különösen, de nem kizárólag Szolgáltató valamennyi szoftverterméke) ugyanakkor nem kerülnek átruházásra a Megrendelőre. Megrendelő ezen meglévő szellemi alkotások tekintetében nem kizárólagos, harmadik felek számára át nem ruházható, Magyarország területére

korlátozott, időben korlátlan felhasználási jogot kap arra, hogy ezeket a termékeket a jelen Szerződés céljával és rendeltetésével összhangban használja. Megrendelő különösen nem jogosult ezen termékeket többszörözni, lemásolni, módosítani és a szoftverek forráskódját visszafejteni, valamint ezen szellemi alkotásokat bármely harmadik személy részére üzletszerűen értékesíteni,

Szolgáltató kijelenti, hogy kizárólag a jelen Szerződésben rögzített Szolgáltatásai eredményeként vagy azzal összefüggésben elkészített, a Megrendelő részére átadott termékek –kivéve a szoftvertermékeket- (mint szellemi alkotások) a Szolgáltató szakértőinek egyéni, egyedi alkotásai, azt Megrendelő részére és megrendelésére készíti. Szolgáltató ezen termékeket, adatokat harmadik személy részére a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem adhat.

- 11.4. Megrendelő kizárólagos tulajdonát képezik a Szolgáltatások teljesítéséhez szükséges, annak során létrejött beszámolók, jelentések, összefoglalók, stb. (a továbbiakban együtt: dokumentumok) Ezek Szolgáltató általi egyéb célra történő felhasználására, hasznosítására Szolgáltatónak csak külön megállapodás esetén van lehetősége.

JELEN SZERZŐDÉS HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA ÉS MEGSZŰNÉSE

- 12.1. **Jelen Szerződés 2011. április 14. napján lép hatályba és 2013. szeptember 13-ig hatályos.**

- 12.2. A jelen Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Szerződő Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges. Nem minősül a jelen Szerződés módosításának a Felek adataiban, bankszámlaszámában, a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás, azonban a Szerződő Felek kötelesek haladéktalanul írásban tájékoztatni egymást ezen változásokról.

- 12.3. Jelen Szerződés az alábbi esetekben szűnik meg, illetve Felek a Szerződést az alábbi módokon szüntethetik meg:

- ♦ a 13.1. pontban meghatározott idő lejártával;
- ♦ bármelyik Fél jogutód nélküli megszűnésével;
- ♦ a Felek közös megegyezésével;
- ♦ rendkívüli felmondással.

- 12.4. Bármelyik Szerződő Fél jogosult a Szerződést a másik Szerződő Fél súlyos szerződésszegése esetén azonnali hatállyal írásban, tértivevényes levél útján felmondani, ha a szerződésszegő Fél nem szünteti meg a szerződésszegés állapotát – amennyiben az orvosolható – az erre vonatkozó írásos figyelmeztetésben (a továbbiakban: figyelmeztetés) megjelölt határidőn belül. Az azonnali hatályú felmondásra csak a szolgáltatásvezetés által lefolytatott eskalációs eljárás eredménytelen kimerítése után kerülhet sor. A jelen Szerződés azonnali hatályú felmondása esetén – amennyiben a szerződésszegő Fél nem orvosolja a kifogást – a Szerződés a figyelmeztetésben megjelölt határidő napján szűnik meg. A figyelmeztetés közzlése és a jelen Szerződés megszűnésének napja közötti időszakban a Felek szerződésszerű teljesítésre kötelesek. A Szerződő Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen, de nem kizárólagosan, amennyiben:

- ♦ Szolgáltató illetve az általa igénybe vett közreműködő ismételten vagy súlyosan megszegi a jelen Szerződésben meghatározott biztonsági szabályokat;
- ♦ Szolgáltató, illetve az általa igénybe vett közreműködő ismételten vagy súlyosan megsérti a jelen Szerződés titoktartási kötelezettségre vonatkozó rendelkezéseket, vagy a szellemi alkotásokra vonatkozó feltételeket;
- ♦ bármelyik Fél a jelen Szerződésben foglalt lényeges kötelezettségeit ismételten vagy súlyosan megszegi, vagy kötelezettségei teljesítésével – saját felróható magatartása következtében – ismételten késedelembe esik, vagy egyébként olyan magatartást tanúsít, amely a további együttműködést kizár-

- ja. (így például a Szolgáltató az 1. számú mellékletben foglalt szolgáltatási szinteket megszegi);
- ♦ bármelyik Fél csődeljárás iránti kérelmet nyújt be, végelszámolását kezdeményezi, vagy fizetéseképtelenségét bírósági határozat jogerősen megállapítja.
 - ♦ Megrendelő a 3 .sz mellékletben szereplő szoftvereket legfrissebb változatát szoftverkövetéssel együtt nem biztosítja.
- 12.5. A jelen Szerződés teljesítését megelőző megszüntetése esetén a Felek elszámolnak egymással. A Szerződésből eredő követelésekre vonatkozó elszámolással kapcsolatos jogok és kötelezettségek a Szerződő Feleket a jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése után is megilletik, illetve terhelik. A Szolgáltató kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben Megrendelő azonnali hatályú felmondással él, úgy a felmondás megtételének időpontjáig a Szolgáltatónak még ki nem egyenlített valamennyi számlája visszatartásra kerül mindaddig, amíg a Szerződő Felek egymással pénzügyileg teljes körűen el nem számolnak.
- 12.6. A jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén a Szerződésnek a titoktartásra, adatvédelemre, közlésekre és a jogvitákra vonatkozó rendelkezései, valamint a Szerződés jelen pontjának rendelkezései a továbbiakban is fennmaradnak, és kötelező érvényűek a Szerződő Felekre, jogi képviselőikre, jogutódokra és engedményeseikre is.
- 12.7. Mindkét Szerződő Fél vállalja, hogy a jelen Szerződés megszűnésének napján visszajuttat a másik Félnak minden olyan Bizalmas Információt és egyéb adatot, iratokat, feljegyzéseket, bármely adathordozó berendezést vagy eszközt, amelyre a jelen Szerződés teljesítése során tett szert és írásban garantálja, hogy a Bizalmas Információról vagy egyéb adatokról nem tartott vissza másolatokat.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 13.1. A jelen Szerződésben nem, vagy nem kellő részletezettséggel szabályozott kérdésekben a magyar jog rendelkezései az irányadóak.
- 13.2. A jelen Szerződés teljesítése során felmerülő kérdéseket a Felek elsősorban tárgyalások útján kísérik meg rendezni. Amennyiben az adott vitás kérdés eldöntésében a Felek – a felmerüléstől számított 30 napon belül írásban – nem tudnak megállapodni, a jogvita elbírálására alávetik magukat – a pertárgy értékétől függetlenül – a Pesti Központi Kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességének.
- 13.3. A Szolgáltató kijelenti, hogy önmaga illetve – legjobb tudomása szerint – közreműködői a jelen Szerződés szerinti kötelezettségeiket független cégeként hajtják végre és tulajdonosaik, illetve munkavállalóik nincsenek alkalmazotti, vagy tulajdonosi kapcsolatban a Megrendelővel.
- 13.4. A Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben megtett mindenfajta értesítést vagy egyéb közlést írásban kötelesek megtenni, és azt futár vagy tértivevényes ajánlott levél útján kézbesítve vagy fax útján (ebben az esetben egy másolat küldendő postán) kötelesek elküldeni a másik Szerződő Félnak.
- 13.5. A jelen Szerződés és mellékletei a Szerződő Felek közötti megállapodás teljes tartalmát magukba foglalják. A jelen Szerződés hatályba lépésével a Felek minden, a jelen Szerződés tárgyában a Szerződés aláírását megelőzően létrejött szóbeli, vagy írásbeli megállapodása, vagy kötelezettségvállalása hatályát veszti (kivéve, ha a jelen Szerződés másként rendelkezik).
- 13.6. A Szerződő Felek kijelentik, hogy a jelen Szerződés megkötésére minden korlátozás nélkül jogosultak. Kijelentik továbbá, hogy rendelkeznek minden jogszabályi felhatalmazással, legfőbb vagy egyéb szervük vagy más harmadik személy

részéről szükséges hozzájárulással a szerződés aláírására és az abból eredő kötelezettségek teljesítésére.

- 13.7. A jelen Szerződés magyar nyelven, 4 (négy) példányban készült, amelynek mindegyike eredeti példánynak, valamint együttesen egy és ugyanazon dokumentumnak minősül.
- 13.8. A Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek, jelen Szerződés csak ezekkel együtt értelmezhető:
1. számú melléklet: Szolgáltatások és szolgáltatási szintek, valamint azok mérésének módja
 2. számú melléklet: Szolgáltatási díjak
 3. számú melléklet: Megrendelő által a szolgáltatások nyújtásához biztosítandó feltételek
 4. számú melléklet: Teljesítési jelentés (teljesítés igazolás) minta
 5. számú melléklet: Szolgáltatásvezetés
 6. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat
 7. számú melléklet: Kapcsolattartás és kommunikáció
 8. számú melléklet: Meghatalmazás

Szerződő Felek a jelen 36 oldalból álló Szerződést és mellékleteit, annak elolvasását és értelmezését követően, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá, magukra nézve kötelezőnek ismerték el és annak 2-2 [kettő]-[kettő] eredeti példányát átvették.

Budapest, 2011. április 14.

A Megrendelő képviselőjében:

Dr. Miskovits Eszter
főigazgató

Ellenjegyzem:

Pájer Péter
gazdasági főigazgató-helyettes

A Szolgáltató képviselőjében:

Basa Richárd
operatív igazgató

Professzionális Szolgáltatások
Magyarország Kft.
1124 Budapest, Csörsz u. 45.
Adószám: 12473018-2-43
Banksz.: HVB 10900023-60000005-313 000

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZINTEK, VALAMINT AZOK MÉRÉSÉNEK MÓDJA

1.sz.táblázat

Szolgáltatás csoport	Mennyiségek	Szolgáltatási sorszám	Szolgáltatás leírása	Garantált szolgáltatási időszáv	Tevékenység	SLA szintek		
						Elvárt szint	Kritikus szint	Nem teljesítés
Munkaállomás üzemeltetése	700 db	Szolg_01	Szoftverjavítási szolgáltatás (Szoftverkatalógus elemeire)	7x24	Munkaállomás hibaelhárítás EIK szoftver környezetnél	Minden hiba bejelentési esetben 16 munkaórán belül, csereeszköz biztosítás 2 munkaórán belül.	A hibajegyek 15%-ánál 16 munkaórán túl, vagy a csereeszköz biztosítása 8 munkaórán túl.	A hibajegyek 40%-ánál 4 munkanapon túl, vagy a csereeszköz biztosítása 2 munkanapon túl.
		Szolg_02	Irodai alkalmazás szolgáltatás (EIK körny. Üzemeltetés)	5x(8-16)	Munkaállomás hibaelhárítás EIK szoftver környezetnél Nyomtató hibaelhárítás	Minden hiba bejelentési esetben 16 munkaórán belül, csereeszköz biztosítás 2 munkaórán belül.	A hibajegyek 15%-ánál 16 munkaórán túl, vagy a csereeszköz biztosítása 8 munkaórán túl.	A hibajegyek 40%-ánál 4 munkanapon túl, vagy a csereeszköz biztosítása 2 munkanapon túl.
		Szolg_03	Desktop menedzsment rendszer üzemeltetése, szoftver disztribúció	7x24	Novell ZENworks munkaállomás felügyeleti eszközzel történő üzemeltetés, javító csomagok közpomntosított disztribúciója	Javítócsomagok telepítése munkaállomásokra a jóváhagyást követően az esetek 90 %-ában 4 munkanapon belül.	Az esetek 25%-ánál 4 munkanapon túl.	Az esetek 40%-ánál 8 munkanapon túl

Szolgáltatás csoport	Mennyiségek	Szolgáltatási sorszám	Szolgáltatás leírása	Garantált szolgáltatási időszáv	Tevékenység	SLA szintek		
						Elvárt szint	Kritikus szint	Nem teljesítés
		Szolg_04	Jogosultságok kezelése	7x24	IT szolgáltatásokhoz történő kontrollált hozzáféréshez szükséges objektum módosítások	Az esetek 90%-ánál 6 munkaórán belül.	Az esetek 25%-ánál 6 munkaórán túl.	Az esetek 40%-ánál 12 munkaórán túl.
		Szolg_05	Felhasználó tanácsadás	5x(8-16)	IT alkalmazások és eszközök használatával kapcsolatos tanácsadás	-	-	-
		Szolg_06	IMAC szolgáltatás (Install, move, add, change)	5x(8-16)	IMAC esemény (hétköznapi 3 eszköznél több mozgatása, 2 nappal előre jelezve hétvégén is)	85%-ban 1 munkanapon belül de + 2 munkanapon belül 100%-ban	70% alatt 2 munkanapon belül de + 3 munkanapon belül 100%-ban	50%-ban 2 munkanapon belül de + 3 munkanapon belül 100%-ban
Szerver és alkalmazás üzemeltetés	8 db	Szolg_07	Novell infrastruktúra, file és print szerverek üzemeltetése	7x24	Szerver infrastruktúra rendelkezésre állása garantált üzemidőben	98%	97%	96%
					Fájlrendszer szolgáltatás rendelkezésre állása garantált üzemidőben	98%	97%	96%

Szolgáltatás csoport	Mennyiségek	Szolgáltatási sorszám	Szolgáltatás leírása	Garantált szolgáltatási időszáv	Tevékenység	SLA szintek		
						Elvárt szint	Kritikus szint	Nem teljesítés
	43 db	Szolg_08	Windows szerverek üzemeltetése	7x24	Szerver infrastruktúra rendelkezésre állása garantált üzemidőben	98%	97%	96%
	7 db	Szolg_09	UNIX szerverek üzemeltetése (eProgresz szerverek)	7x24	Szerver infrastruktúra rendelkezésre állása garantált üzemidőben	99,9%	98,5%	96% (5x24)
	2 db	Szolg_10	Internet és külső kapcsolatok szolgáltatás (proxy szerver, VPN, mail gateway)	7x24	Szerver infrastruktúra rendelkezésre állása garantált üzemidőben	hardver hibát leszámítva 99%	hardver hibát leszámítva 98%	hardver hibát leszámítva 96%
	1 db	Szolg_11	Levelezés szolgáltatás	7x24	Elektronikus levelezés szerver szoftver rendelkezésre	98%	97%	96% alatt
					Kliens oldali hibajavítás felhasználónál	Helyreállítás az esetek 80%-ban 8 munkaóra alatt	Helyreállítás az esetek 50%-ban több, mint 8 munkaóra alatt	Helyreállítás több mint 24 munkaóra alatt
	1 db	Szolg_12	Üzemvitel-támogató információs rendszer	7x24	Szerver infrastruktúra rendelkezésre állása garantált	99,9%	99%	98%

Szolgáltatás csoport	Mennyiségek	Szolgáltatási sorszám	Szolgáltatás leírása	Garantált szolgáltatási időszáv	Tevékenység	SLA szintek		
						Elvárt szint	Kritikus szint	Nem teljesítés
			üzemeltetése		üzemidőben			
	1 db	Szolg_13	Vírusvédelmi rendszer üzemeltetése	7x24	Vírusvédelmi adatbázisok frissítése	A központi szolgáltató vírusadatbázisának frissülését követő 8 órán belül.	A központi szolgáltató vírusadatbázisának frissülését követő 12 órán belül nem frissül.	A központi szolgáltató vírusadatbázisának frissülését követő 36 órán belül nem frissül
					Szerver oldali vírusirtók üzemeltetése	98%	97%	96%
					Kliens oldali vírusmentesítés felhasználónál	Minden esetben 4 órán belül.	Az esetek 20 %-ban 4 órán túl	Az esetek 40%-ban 8 órán túl
	1 db	Szolg_14	Web szerver üzemeltetése	7x24	Szerver infrastruktúra rendelkezésre állása garantált üzemidőben	98%	97%	96%
Hálózat-üzemeltetés	30 db	Szolg_15	LAN-ok aktív eszközeinek üzemeltetése	7x24	Szerver infrastruktúra rendelkezésre állása garantált üzemidőben	98,00%	97%	96%
	1 db	Szolg_16	Kapcsolattartás a WAN távközlési	7x24	Kapcsolatfelvétel ideje a szolgáltatás garantált	Hibák eskkalációja 2 órán belül	Hibák eskkalációja az esetek 20%-nál 2	Hibák eskkalációja az esetek 40%-nál 3 órán túl.

Szolgáltatás csoport	Mennyiségek	Szolgáltatási sorszám	Szolgáltatás leírása	Garantált szolgáltatási időszáv	Tevékenység	SLA szintek		
						Elvárt szint	Kritikus szint	Nem teljesítés
			szolgáltatóval, felügyelet és hiba eskaláció		időszávjában		órán túl.	
	1 db	Szolg_17	Tűzfal üzemeltetés	7x24	Szerver infrastruktúra (Internet tűzfal) rendelkezésre állása	98%	97%	96%
Egyéb a fentiekkel összefüggő általános szolgáltatás	1 db	Szolg_18	Helpdesk rendszer	7x24	Hibabejelentésnél a telefon kicsöngetésének ideje	A hívások 80%-a 90 másodpercen belül	A hívások 40%-ban 60-90 mp-en belül	A hívások 30%-ban 90 mp-en túl
					Hívás-vesztés	A fogadott hívások 15%-nál kevesebb	A fogadott hívások 10%-nál több	A fogadott hívások 25%-nál több
					Kapcsolatfelvétel ideje	Minden esetben 2 órán belül	Az esetek 20%-ban 2 órán túl	Az esetek 50%-ban 4 órán túl
	1 db	Szolg_19	Riportok, jelentések készítése	5x8	Napi jelentések megküldése			
					Havi jelentések megküldése			
					Post-mortem jelentések megküldése	Minden üzemiállapot helyreállítási eseményt követő 2 munkanapon belül.	Bármely üzemiállapot helyreállítási eseményt követő 2 munkanapon túli jelentés.	Az üzemiállapot helyreállítási eseményről a jelentés elmulasztása.

Szolgáltatás csoport	Mennyiségek	Szolgáltatási sorszám	Szolgáltatás leírása	Garantált szolgáltatási időszáv	Tevékenység	SLA szintek		
						Elvárt szint	Kritikus szint	Nem teljesítés
	1 db	Szolg_20	Eszköznyilvántás	5x8	Az informatikai eszközökkel kapcsolatosan, a Megrendelő belső szabályzatainak megfelelően végzett adminisztrációs tevékenységek	Változások adminisztrációja 2 munkanapon belül	Változások 3 munkanapon túl	Változások 10 munkanapon túl
	1 db	Szolg_21	Felügyelet és riasztás	7x24	A monitorozó rendszer rendelkezésre állása (7x24)	97%	96%	96% alatt
		Szolg_22	Oktatás	igény szerint	Új belépő oktatása	igény szerint		
	2500	Szolg_23	IT Karbantartás	5x8	It karbantartás, szükség esetén eszközök (munkaállomások) cseréje			

Mérés: Monitoring rendszer, a szolgáltatási és hibajegyek adatai (a jegy felvétele és a feladat elvégzése időpontjának különbsége) a valamint a post mortem jelentések adatai alapján. A teljesítési szintekről Szolgáltató havi jelentésben tájékoztatja Megrendelőt.

A Szolgáltatásokhoz tartozik az 1.sz. táblázatban megállapított Szolgáltatási Szintek. A Szolgáltatási Szinteknek három kategóriája került meghatározásra, melyek a következők:

- **Elvárt szint (ESZ):** a szerződésben vállalt Szolgáltatási Szint. Olyan a Szolgáltató által biztosított standard szint, amely teljesítése esetén nem kerül kötbér felszámításra.
- **Kritikus szint (KSZ):** olyan Szolgáltatási Szint (amely alacsonyabb az Elvárt szintnél, és) amelynél alacsonyabb szintű teljesítés esetén a Szolgáltató a Megrendelő üzletmenetét kritikus mértékben befolyásolja.
- **Nem teljesítés (NT):** olyan Szolgáltatási Szint minimum (amely alacsonyabb a Kritikus szintnél, és) amelynél alacsonyabb szintű teljesítés esetén a Szolgáltató a Megrendelő üzletmenetét súlyos mértékben befolyásolja. Ebben az esetben 1 (azaz: egy) incidens pont kerül kiosztásra. Évi 5 incidens pontnál szerződésbontás lehetséges.

2.sz.táblázat

Hibás teljesítési kötbérek	Amennyiben a Szolgáltató az adott SLA esetén Megrendelő számára hátrányos módon eltér a saját maga által vállalt Elvárt szintjétől	Amennyiben a Szolgáltató az adott SLA esetén eléri a Kritikus szintet	Amennyiben a Szolgáltató az adott SLA esetén eléri a Nem teljesítés szintet
Kötbér mértéke a szolgáltatás nettó havi díjának százalékában	Havi díj 10%-a	Havi díj 30%-a	Havi díj 50%-a

Meghiúsulási kötbér a hibás teljesítési kötbéren felül, akkor számítható fel, ha a teljesítés eléri a Nem teljesítés szintet és ez évi 5 incidens pontnál következik be, mértéke megegyezik a 9.3 pontban foglaltakkal, az-az háromhavi nettó szolgáltatási díj.

Értelmezések:

- Munkaállomás üzemeltetése feladat kapcsán a Novell ZENworks munkaállomás felügyeleti eszközzel történő üzemeltetés a feladat. Ehhez a szoftver licenceket a megrendelő biztosítja
- A szerver és alkalmazás felügyelet kapcsán a Novell ZENworks szerver felügyeleti, valamint Novell Sentinel Log Manager naplókezelő rendszerek bevezetése, támogatása és üzemeltetése a feladat. Ehhez a szoftver licenceket megrendelő biztosítja. Nem tárgya a szerződésnek a nem Novell gyártói szoftver termékek támogatása. A nem Novell szoftverek üzemeltetése tekintetében Ajánlattevő határozza meg a biztosított operátori szolgáltatásokat, amely ki kell hogy terjedjen legalább az alábbiakra, azonban nem nyúlhat túl a hivatkozott keretmegállapodás normatíváin:
 - szerverek és alkalmazások folyamatos működtetése
 - a működés folyamatos monitoringja
 - a leállásokkal kapcsolatos hibakeresés az okok feltárása
 - leállás esetében a rendeltetésszerű használat visszaállítása
 - a működés folytonosság fenntartása beleértve, de nem kizárólagosan: a mentéseket, visszaállításokat
- A hálózat felügyelet kapcsán a Novell ZENworks szerver felügyeleti eszközzel, valamint Novell hálózati szoftver eszközökkel történő üzemeltetés a feladat. Ehhez a szoftver licenceket a megrendelő biztosítja.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK

Sorszám	Szolgáltatás csoportok	Mennyiségek	Szolgáltatások
Szolg_01	Munkaállomás üzemeltetés	700 db	Szoftverjavítási szolgáltatás (Szoftverkatalógus elemeire)
Szolg_02			Irodai alkalmazás szolgáltatás (EIK körny. üzemeltetés)
Szolg_03			Desktop menedzsment rendszer üzemeltetése, szoftver disztribúció
Szolg_04			Jogosultságok kezelése
Szolg_05			Felhasználó tanácsadás
Szolg_06			IMAC szolgáltatás (Install, move, add, change)
Szolg_07	Szerver és alkalmazás üzemeltetés	8db	Novell infrastruktúra, file és print szerverek üzemeltetése
Szolg_08		43db	Windows szerverek üzemeltetése
Szolg_09		7db	UNIX szerverek üzemeltetése (eProgesa szerverek)
Szolg_10		2db	Internet és külső kapcsolatok szolgáltatás (proxy szerver, VPN, mail gateway)
Szolg_11		1db	Levelezés szolgáltatás
Szolg_12		1db	Üzemvitel-támogató információs rendszer üzemeltetése
Szolg_13		1db	Vírusvédelmi rendszer üzemeltetése
Szolg_14		1db	Web szerver üzemeltetés
Szolg_15	Hálózat üzemeltetés	30db	LAN-ok aktív eszközeinek üzemeltetése
Szolg_16		1db	Kapcsolattartás a WAN távközlési szolgáltatóval, felügyelet és hiba eszkaláció
Szolg_17		1db	Tűzfal üzemeltetés

Sorszám	Szolgáltatás csoportok	Mennyiségek	Szolgáltatások
Szolg_18	Egyéb a fentiekkel összefüggő általános szolgáltatás	1db	Helpdesk rendszer
Szolg_19		1db	Riportok, jelentések készítése
Szolg_20		1db	Eszköznyilvántartás
Szolg_21		1db	Felügyelet és riasztás
Szolg_22			Oktatás
Szolg_23		2500 db	IT karbantartás

A fenti szolgáltatásokat **Szolgáltató** az alábbi díjért biztosítja:

Termékazonosító [KSZF kód]	Ajánlott termék megnevezése	Mennyiség [db]	KSZF bruttó összesen* [HUF]
NPSH-Prem5000	Prémium 5000	29 hónap	67 678 633 Ft
NPSH-Premadd	Prémium további kihelyezett terméktámogatási mérnök	3 * 29 hónap	164 031 342 Ft
Összesen:			231 709 975 Ft

* 2% közbeszerzési díjat és 25% ÁFA-t tartalmaz.

KSZF bruttó havidíj: 7 989 999 Ft

3. SZÁMÚ MELLÉKLET: MEGRENDELŐ ÁLTAL A SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ BIZTOSÍTANDÓ FELTÉTELEK

Megrendelő biztosítani köteles a szolgáltatások teljesítéséhez a szükséges Novell alábbi licencek legfrissebb változatát, szoftverkövetéssel.

A szerződéskötést követően ezen licencek:

Novell, 700 felhasználó:

- Novell Open Workgroup Suite 1-User 1-Year Subscription License + Priority Standard Maintenance 700 db
- Novell Identity Manager 1-User 1-Year Standard Maintenance 700 db
- ZENworks Asset Management 1-Device/User 1-Year Standard Maintenance 700 db
- ZENworks Application Virtualization Instance/User 1-Year Standard Maintenance 700 db
- Novell Sentinel Log Manager, szerverek száma szerint

Microsoft szerver és CAL-ok, 500 felhasználó:

- Win Svr Ent w/o Hyper-V 2008 All Lng MVL 12 db
- Win Svr Std w/o Hyper-V 2008 All Lng MVL 6 db
- Windows Server CAL 2008 Sngl MVL Device CAL 500 db
- Win Trmnl Svcs CAL 2008 All Lng MVL Device CAL 500 db
- SQL CAL 2005 All Lng MVL User CAL 10 db
- SQL Svr Standard Edtn 2005 Win32 Sngl MVL 1 db

Citrix Presentation Server, 500 felhasználó

- Presentation Server Enterprise - x1 Concurrent User Connection with Subscription Advantage

Virtualizációs szoftver, 3 hoszt:

- VMware Infrastructure Midsize Acceleration Kit for 6 processors (Includes 1 VirtualCenter Foundation, VI Enterprise for 6 Processors) 1 db

Mentés szoftver, 15 szerver

Vírusirtó szoftver

Felek a szerződés kötést követően évente felülvizsgálhatják, hogy a fentiekben felül milyen Novell szoftver licence-ek szükségesek a szolgáltatási szintek biztosításához.

4. SZÁMÚ MELLÉKLET: TELJESÍTÉSI JELENTÉS (TELJESÍTÉSIGAZOLÁS) MINTA

2011..... - 2012.....
Kiállítás dátuma:
NOVELL PSH Kft.
< szerződésszám >

Szolgáltatási díjtételek	Vetítési egység	Mérőszám	Nettó ár	Bruttó ár
---------------------------------	------------------------	-----------------	-----------------	------------------

db/server/user/stb

Összesen:

Budapest, 201X ...

.....

5. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSVEZETÉS

A Szolgáltatásvezetés heti rendszerességgel ülésező, szakmai döntéseket hozó bizottság, melynek feladata a felmerülő szakmai és biztonsági kérdések egyeztetése és megvitatása.

A Szolgáltatásvezetés tagjai: Megrendelő és Szolgáltató által a feladatok irányítására kinevezett Szolgáltatásvezető. A Szolgáltatásvezetők általánosan felelősek a Szolgáltatások menedzseléséért és koordinálásáért a jelen Szerződés keretében. A Szolgáltatásvezetők saját hatáskörükben döntéseket hozhatnak a rendes napi működést érintő intézkedések vonatkozásában, a jelen Szerződéssel összhangban.

A Szolgáltatásvezetés feladatai és hatásköre:

- ♦ a Szolgáltatások folyamatos, heti áttekintése, a kapcsolódó SLA-k megvizsgálása,
- ♦ döntéshozatal a Szolgáltatásvezetéshez eszkalált, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésekben,
- ♦ kapcsolattartás biztosítása,
- ♦ normál üzemmeneten túlmutató napi operatív intézkedések, döntések meghozatala,
- ♦ szakmai, integrációs munka koordinálása,
- ♦ a projektek időbeli lefutásának nyomon követése,
- ♦ határidők ellenőrzése,
- ♦ döntés-előkészítés és jelentés a Szolgáltatásfelügyelő Bizottság számára,
- ♦ a szolgáltatások biztosításához szükséges erőforrások meghatározása,
- ♦ biztonsági kapcsolattartás, biztonsági fórum üzemeltetése.

Végrehajtási szint (munkacsoportok)

Amennyiben szükséges, a Szerződő Felek által az üzemeltetéssel kapcsolatos operatív problémák megoldására munkacsoportok kerülnek felállításra.

A munkacsoportok egy-egy, a szakmai kérdések eldöntéséért és az ütemezés szerinti határidők betartásáért felelős csoportvezető irányításával dolgoznak. A csoportvezető kijelölését a Szolgáltatásvezetés egyhangú döntéssel végzi.

Szolgáltatásfelügyelő Bizottság

Jelen Szerződés aláírását követő 15 (tizenöt) munkanapon belül mind a Szolgáltató, mind pedig a Megrendelő kijelöli a megfelelő hatáskörrel rendelkező két-két tagját, akik a Szolgáltatásfelügyelő Bizottságban részt vesznek. A Szolgáltatásfelügyelő Bizottság felelős általánosságban a Felek jelen Szerződés keretében vállalt kötelezettségei teljesítésének ellenőrzéséért.

Mindkét Szerződő Félnek jogában áll, hogy a Szolgáltatásfelügyelő Bizottságba a Képviselőjén kívül általa jelölt tagot időről időre cserélje, amiről a másik Fél számára írásbeli értesítést kell küldeni. Ezen felül a Felek kölcsönösen megállapodhatnak a Szolgáltatásfelügyelő Bizottság méretének, céljának, összetételének megváltoztatásáról. A Szolgáltatásfelügyelő Bizottság legalább negyedéves rendszerességgel ülésező, szakmai és gazdasági döntéseket hozó vezetői bizottság, melynek feladata a Szolgáltatások, és a változáskezelés során felmerülő szakmai kérdések megvitatása, valamint a Szolgáltatásfelügyelő Bizottság felé eszkalált problémák megoldása.

A Szolgáltatásfelügyelő Bizottság tagjai részvételi és döntési jogokat saját hatáskörüknek megfelelően más személyre delegálhatják, a másik Szerződő Fél egyidejű írásbeli értesítése mellett.

Szolgáltatásfelügyelő Bizottság feladatai és hatásköre:

- ♦ a Szolgáltatások rendszeres áttekintése, a kapcsolódó SLA-k megvizsgálása,
- ♦ döntéshozatal a Szolgáltatásvezetéstől eszkalált, Szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésekben.

Felek képviselői kezdeményezhetik a Szolgáltatásfelügyelő Bizottság rendkívüli összehívását, amennyiben a probléma súlyossága azt indokoltá teszi.

Szerződő Felek minden tőlük telhetőt megtesznek annak érdekében, hogy a Szolgáltatásfelügyelő Bizottság ülésein jóváhagyott intézkedéseket végrehajtsák, intézkedésekkel és döntésekkel segítve a jelen Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítését.

Szolgáltató köteles a Szolgáltatásfelügyelő Bizottság megbeszéléseiről jegyzőkönyvet vezetni és egy példányt a megbeszéléseket követő legkorábbi időpontban Megrendelő részére elküldeni. Megrendelő köteles írásban visszajelezni a jegyzőkönyv tartalmával kapcsolatos jóváhagyását, illetve egyet nem értését. Amint Megrendelő visszajelezte az egyetértését, illetve, ha a jóváhagyás vagy egyet nem értés kérdésében a jegyzőkönyv kézhezvételétől számított 15 napon belül nem nyilatkozik, a jegyzőkönyveket, mint a Felek képviselői által megtárgyalt és megállapodott kérdések pontos és hivatalos jegyzőkönyvét Megrendelő által elfogadottnak kell tekinteni.

Eszkalációs eljárás

A Felek között valamennyi, a jelen Szerződéssel kapcsolatban felmerült vitát 10 (tíz) munkanapon belül a Szolgáltatásfelügyelő Bizottság elé kell vinni határozathozatal céljából. Ilyen viták vonatkozásában a Szolgáltatásfelügyelő Bizottságnak minden esetben egyhangú döntést kell hoznia.

Amennyiben a Szolgáltatásfelügyelő Bizottság valamely vitás kérdésben nem tud a vita előterjesztésétől számított legfeljebb 30 (harminc) munkanapon belül döntést hozni, a Felek eljárására a jelen Szerződés 15.2. pontjában foglaltak az irányadóak.

6. SZÁMÚ MELLÉKLET: TITOKTARTÁSI NYILATKOZAT

A **XXX** (székhely: XXX, cégjegyzékszám: XXX, képviseli XXX) továbbiakban: Nyilatkozó az alábbi nyilatkozatot teszi:

Miután a **XXXX** és a **XXXX (továbbiakban Társaság)** között IT szolgáltatási szerződés van érvényben, és a Nyilatkozó munkatársai a munkakörükre és beosztásukra tekintettel ezen szerződés keretében Társasággal munkakapcsolatba, bizalmi viszonyba kerülnek/kerültek, Nyilatkozó minden, a szerződés keretében tevékenykedő munkatársát az alábbiak betartására kötelezte:

A Társaság tevékenységéről, a Társaságról, illetve a Társasággal, illetve a cégcsoportjába tartozó társaságokról, azokkal kapcsolatban tudomására hozott, illetve jutott mindennemű, akár szóbeli, akár írásbeli információt (adatot, tényt, iratot) szigorúan bizalmasan kezel, azokat harmadik személyek tudomására - akár szándékosan, akár gondatlanul - sem egészében, sem részben nem hozza, harmadik személyek számára hozzáférhetővé sem egészében, sem részben nem teszi, azokat kizárólag a szerződés teljesítése során, a teljesítés érdekében használja fel.

XXXX és a XXX közti tárgyalásokon elhangzottakat, valamint az összes műszaki és bármely egyéb - Felek kapcsolatában felmerülő, Felek javasolt együttműködésére, vagy a meghatározott megállapodásra vonatkozó - információt, dokumentumot bizalmasan kezeli, és nem bocsátja harmadik fél rendelkezésére, illetve Felek együttműködésében meghatározott üzleti céltól eltérő célra sem használja fel.

A részére átadott, vagy hozzá kerülő írásos dokumentáció(ka)t jelen nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően bizalmasan kezeli, megőrzi, kérésre visszaadja, vagy megsemmisíti.

A tudomására jutott üzleti titkok és bizalmas információk tekintetében időkorlátozás nélküli titoktartási kötelezettséget vállal.

Nem vonatkozik a titoktartási kötelezettség az olyan információkra,

- (a) amelyek a nyilvánosság számára egyébként köztudomásúak vagy hozzáférhetőek, de nem a jelen nyilatkozatban foglaltak megszegésének következményeképpen,
- (b) amelyek már törvényesen a birtokomban voltak az információ átadása előtt és ezért a nyilvánosságra hozatal korlátai alól mentesek,
- (c) amelyeket jóhiszeműen hozott egy harmadik fél a tudomásomra és nem a titoktartási kötelezettség szándékos megszegésével használták fel, illetve adták át azokat,
- (d) amelyek kiadását, nyilvánosságra hozatalát törvény írja elő (beleértve bármely illetékes bíróság határozatát), vagy bármely tözsde, kormányzat, vagy más hatóság által alkalmazott szabály írja elő, a fennálló jogok és kötelezettségek védelme illetve betartása érdekében.

Tudomásul veszi, hogy ezen titoktartási kötelezettség 3 évig fennáll valamint, hogy jelen nyilatkozatunkban foglaltak megszegéséért felelősséggel tartozik.

Budapest, 2011,hó.....nap.

.....
nyilatkozó aláírása

7. SZÁMÚ MELLÉKLET: KAPCSOLATTARTÁS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

1 Értesítések

1.1 A jelen szerződéssel összefüggésben tett minden nyilatkozatot a Felek elsődlegesen írásban, magyar nyelven kötelesek megtenni. Amennyiben szóbeli közlésre került sor, akkor a Felek kötelesek azt haladéktalanul, de legkésőbb a közlést követő két (2) munkanapon belül írásba foglalni. Az értesítés a másik Fél számára akkor minősül joghatályosnak, ha címzett általi átvétel egyértelműen bizonyítható.

A következő dokumentumok bizonyító erejűek:

- Levél esetében a tértivevény.
- Fax esetében az átvevő válaszfaxa, amelyben igazolja a fax érkezését, olvashatóságát.
- E-MAIL esetében válaszevél, amelyben szerepel az eredeti levél teljes terjedelmében és az átvevő igazolása a levél érkezéséről, az esetleges mellékletek olvashatóságáról.

1.2 A címzett köteles az átvételt egy napon belül visszaigazolni. A visszaigazolás elmaradásából eredő károk a mulasztót terhelik.

2 Kommunikációs irányelvek

Felek közötti kapcsolattartásnak három fő típusa kerül meghatározásra:

2.1 Kommunikáció

Felek közötti kapcsolattartás, a szolgáltatások áttekintése, az együttműködés és az eskalációs folyamatok a jelen pontban szabályozott módon és felelősségi körökkel történik.

Szolgáltató és Megrendelő a szolgáltatás teljesítése érdekében az alábbiak szerint biztosítja az együttműködéshez szükséges kapcsolattartást:

2.1.1 Szolgáltatásvezetés (SZV)

A Szolgáltatásvezetés heti rendszerességgel ülésező, szakmai döntéseket hozó bizottság, melynek feladata a Szolgáltatás és a Változáskezelés során felmerülő szakmai és biztonsági kérdések egyeztetése és megvitatása.

Szolgáltatásvezetés tagjai:

Megrendelő és Szolgáltató a feladatok irányítására Szolgáltatásvezetőt nevez ki.

Szolgáltatásvezetés feladatai és hatásköre:

- a Szolgáltatások folyamatos, heti áttekintése, a kapcsolódó SLA-k megvizsgálása,
- döntéshozatal az Szolgáltatásvezetéshez eskalált, Szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésekben,
- kapcsolattartás biztosítása,
- normál üzemmeneten túlmutató napi operatív intézkedések, döntések meghozatala,
- szakmai, integrációs munka koordinálása,
- a projektek időbeli lefutásának nyomon követése,
- határidők ellenőrzése,
- döntés-előkészítés és jelentés a Szolgáltatás-felügyelő Bizottság számára,

- informatikai szolgáltatások biztosításához szükséges erőforrások meghatározása,
- biztonsági kapcsolattartás, biztonsági fórum.

Az SZV találkozó megbeszélésről emlékeztető, a közösen megállapodott feladatokról feladatjegyzék készül, amelyet a Szolgáltató készít, és a Megrendelővel jóváhagyat. A Szolgáltatásvezetői megbeszélés alapja a Szolgáltató által készített előző heti jelentés.

A Szolgáltatónak az alábbi – az előző hétre vonatkozó – anyagokat kell csatolnia a Szolgáltatásvezetés soron következő ülésén megtárgyalandó munka-jelentéshez:

- Projekt és feladat státusz riportok,
- Felfüggesztett állapotú hibajegyek,
- Előző heti megbeszélés Megrendelő által jóváhagyott emlékeztetője vagy feladatjegyzéke.

A Szolgáltatónak az alábbi – az előző hónapra vonatkozó, az előző hónapban keletkezett – anyagokat, jelentéseket kell csatolnia a Szolgáltatásvezetés adott hónapban tartott első ülésén megtárgyalandó munka-jelentéshez:

- Havi SLA kimutatások,
- Projekt és feladat státusz riportokat,
- A helyszíni támogatási szolgáltatások felhasználó által igazolt teljesítési lapjait,
- Előterjesztéseket, javaslatokat a szolgáltatások javítására,
- Jelentéseket az estleges működési, üzemeltetési incidensekről,
- SLA teljesítés vita esetén Help desk jegyek, napló file-ok, stb.,
- Biztonsági események kezelése.

A fentiekén túlmenően a Szolgáltató Szolgáltatásvezetőjének azonnal jelentenie kell a Megrendelő részére az olyan rendkívüli eseményeket, amelyek jelentős hatással vannak – vagy lehetnek:

- a Szolgáltatási Szintekre,
- a Megrendelő adatok biztonságára,
- a Megrendelő költségeire,
- a Megrendelő működésére.

2.2 Eszkalációs eljárás

1. A FELEK között folytatott szakmai megbeszélések során, a Szolgáltatással kapcsolatban felmerülő vitás kérdések elsődleges rendezésének fóruma a Szolgáltatásvezetési megbeszélés. Ilyen viták vonatkozásában az Szolgáltatásvezetésnek minden esetben egyhangú döntést kell hoznia.
2. Azon kérdéseket, melyeket a Szolgáltatásvezetés hatáskörében a FELEK nem tudnak megoldani, a téma előterjesztésétől számított legfeljebb 10 (tíz) munkanapon belül a Megrendelő és a Szolgáltató képviselőjére jogosult vezetői elé kell terjeszteni.

3 Üzemeltetési kommunikáció

- 3.1 A Szolgáltatások üzemeltetésével kapcsolatos, technikai jellegű üzenetek (pl. tervezett karbantartás, leállások) felhasználókhoz történő eljuttatása a Megrendelő jóváhagyásának a megszerzése után a Szolgáltató felelőssége. A Szolgáltatások megvalósításának normál menete során tervezett, rendszeres leállásokat az üzemeltetési dokumentációkban szükséges rögzíteni, és az írásban elfogadott dokumentum szerinti leállások jóváhagyását a továbbiakban nem kell egyedileg engedélyezni, de az üzemeltetési dokumentumokban rögzítetteknek megfelelő időben és módon a leállásban érintettek körét minden esetben értesíteni szükséges.
- 3.2 A Szolgáltatások megvalósításának normál menete során tervezett, nem rendszeres leállásokra a Szolgáltató Szolgáltatásvezetőjének kell javaslatot tennie a Megrendelő Szolgáltatásvezetője részére, az alábbiak részletezésével:
- a leállás, szolgáltatás szüneteltetés szükségességének indoklása,
 - a leállás, szolgáltatás szüneteltetés javasolt időpontja és időtartama,
 - a leállásban, szolgáltatásszüneteltetésben érintett végfelhasználói kör, illetve rendszerek, egyéb eszközök.
- 3.3 A Szolgáltatónak a tervezett, nem rendszeres leállásra vonatkozó javaslatot olyan időben kell beterjesztene, hogy a javaslat elfogadására, és a mindkét oldalon szükséges előkészületek megtételére elegendő idő maradjon, a tervezett rendszeres leállások esetén az értesítési időket minden esetben az üzemeltetési utasításban kell rögzíteni.
- 3.4 A Szolgáltatónak a Megrendelői jóváhagyás megszerzése után – de a tervezett leállás előtt megfelelő időben – értesítenie kell a leállás által érintett végfelhasználókat; kapcsolódó Megrendelő eszközök üzemeltetőit – függetlenül attól, hogy ezen eszközök üzemeltetését a Szolgáltató vagy más végzi-e.
- 3.5 Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató jóváhagyás kérésére a javaslatban megadott (2 munkanap) határidőn belül nem reagál, az engedélyt megadottnak kell tekinteni.
- 3.6 Különösen indokolt esetben a bekövetkező károk mérséklése érdekében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatások rendkívüli leállítására, mellyel egy időben köteles a Megrendelő Szolgáltatásvezetőjét értesíteni. Ezen esetekben a leállást a Szolgáltató a Megrendelő jóváhagyása és a végfelhasználók kiértesítése nélkül is végrehajthatja.
- 3.7 Megrendelő feladata a Megrendelő által biztosított szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás (Pl. áramszünet, telefonközpont karbantartás, stb).

4 Felhasználói kommunikáció

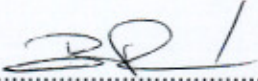
A felhasználók tájékoztatása a Szolgáltatásokban bekövetkezett nem technikai jellegű változásokról a Megrendelő felelőssége.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott **Szittyá Tamás** (személyi igazolvány szám: 368880 CA, állampolgárság: magyar, anyja neve: Kaszó Csilla, lakcím: 1157 Budapest, Kőrakás park 24.), mint a **Novell Professzionális Szolgáltatások Magyarország Kft.** (cégjegyzékszám: 01-09-687986, székhely: 1124 Budapest; Csörsz utca 45, adószám: 12473018-2-43) cégjegyzésre jogosult képviselője, ezúton

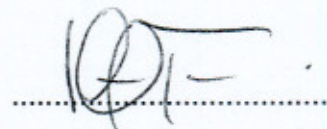
m e g h a t a l m a z o m

Basa Richárd (személyi igazolvány száma: 758158 CA, anyja neve: Szabó Rozália, lakcíme: 1121 Budapest, Szilassy út 10/a, állampolgársága: magyar) **Novell operatív igazgatót**, hogy a KM0201SUPP09 Keretmegállapodáshoz kapcsolódó, Országos Vérellátó Szolgálat által konzultációra szóló felhívással kiírt, „Ajánlatkérő tulajdonában lévő szoftverlicenckhez kapcsolódó konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások beszerzése, - Novell” tárgyú, 13/OVSZ/2011 számú eljárás során, az ajánlati eljárás eredményeképpen előállt szerződést az általam jegyzett cég nevében aláírja.

Meghatalmazott aláírása:.....

Jelen meghatalmazás egy eredeti példányban készült, 2011. április 30.-ig, illetve, amennyiben a szerződéskötés korábban bekövetkezik a szerződés aláírásáig érvényes.

Budapest, 2011. április 05.



Szittyá Tamás

ügyvezető igazgató

Novell Professzionális Szolgáltatások Magyarország Kft.

Előttünk, mint tanuk előtt:

Tanú 1. FÉNYÉR HELENA / MAGYAR / 146512 MA / 1015 Bp. DONÁTI U. 40-42. / Fényér Hele
Név / állampolgárság / személyigazolvány száma / lakcím / aláírás

Tanú 2. FOGARASSY JUDIT / MAGYAR / 47099151A / 1028. BP. SZILÁGYI E. UTCA 28/A / Fogarassy J
Név / állampolgárság / személyigazolvány száma / lakcím / aláírás

