

SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészt

név: **Nemzeti Agrárkutatási és Innovációs Központ**

Székhely: 2100.Gödöllő, Szent-Györgyi Albert u. 4.

képviselő: Dr. Jenes Barnabás főigazgató

adószám: 15323819-2-13

mint megbízó, a továbbiakban **Megrendelő**,

másrészt

név: **HC Delta Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság**

székhely: 7634 Pécs, Űrögi fasor 2/a.

cégjegyzékszám: 02-09-063100

adószám: 10821109-2-02

bankszámlaszám: 10700055-26571906-51100005

képviselő: Dallos Hajnalka, ügyvezető

mint vállalkozó (továbbiakban: **Vállalkozó**), (a továbbiakban együtt: **Szerződő Felek**) között az alulírott helyen és időben, az alábbi feltételek mellett:

- 1./ A Megrendelő az „Egységes intézményi szoftverrendszer szoftver-követési, adat-karbantartási, javítási munkáinak elvégzése“ tárgyában kiírt közbeszerzési eljárás keretében választotta ki a Vállalkozót, mint nyertes ajánlattevőt a jelen szerződésben rögzített munka elvégzésére.
- 2./ Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az alábbi dokumentumok az irányadók:
 - (a) a közbeszerzési eljárás eredményének írásos összegzése,
 - (b) ajánlati felhívás valamennyi mellékletével együtt,
 - (d) a Vállalkozó elfogadott ajánlata valamennyi mellékletével együtt.
- 3./ A Vállalkozó a jelen szerződésben vállalja az alábbi feladatok teljesítését a közbeszerzési műszaki leírásban meghatározottak szerint: az egységes és integrált ügyviteli szoftverrendszer (továbbiakban: **rendszer**) átalánydíjas szoftver-support, illetve szoftver-követési, adat-karbantartási, javítási munkáinak elvégzése, az ügyviteli tevékenység során felmerülő igényeknek a kivizsgálása, szükség esetén a főkönyvi, illetve a lekérdező rendszer módosítása, változtatása, valamint a hibabejelentések fogadásával és kezelésével (Help Desk szolgáltatással) kapcsolatban folyamatos rendelkezésre állás biztosítása 24 hónapos időtartamra.
- 4./ A szerződés időtartama a szerződés aláírásától számított 24 hónap.
- 5./ A havi díj összege összesen: 1.800.000,- forint + 486.000,- ÁFA = 2.286.000,- forint/hó, azaz kettőmillió-kettőszáznyolcvanhatezer forint/hó. A vállalkozói díj összesen a 24 hónap alatt: 43.2000.000,- Ft + Áfa összesen: 54.864.000,- Ft, azaz ötvennégy millió-nyolcszázhatvannégyezer forint.

A havi díj – a teljesítésigazolást követően - számla ellenében a Ptk. 6:130 § (1) bekezdésével összhangban kerül kifizetésre, és ezen rendelkezések figyelembevételével Megrendelő a teljesítést teljesítésigazolás kiállításával hagyja jóvá.

A Vállalkozó havonta jogosult számlát benyújtani minden tárgyhónapot követő hónap 5. napjáig teljesítésigazolás ellenében. A kiállított számlát a Megbízó a számla kézhezvételét követő naptól számított 30 napon belül a Vállalkozó bankszámlájára átutalással rendezi.

Megrendelő tájékoztatja a Vállalkozót, hogy a szerződés és ennek teljesítése esetén történő kifizetés a közbeszerzési felelősségi szabály (az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A §) hatálya alá esik.

Késedelmes teljesítés esetén a Ptk. 6:155 § (1) bekezdés szerinti késedelmi kamat kerül felszámításra.

A Vállalkozó kijelenti és szavatol azért, hogy a jelen pontban megadott díj a szerződés szerinti feladatok kiváló minőségben és teljes körűen való megvalósítására megfelelő fedezetet biztosít.

- 6./ A Megrendelő a szerződéskötéskor még nem ismert, de a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges közbenső adatokat is köteles a Vállalkozó hozzá intézett felhívására szolgáltatni a szükséges és lehetséges határidőn belül. A Megrendelő adatszolgáltatási késedelme a Vállalkozó egyidejű szolgáltatási késedelmét kizárja és a Vállalkozónak az ebből eredő akadályoztatása esetén jogában áll a teljesítést felfüggeszteni.
- 7./ A Megrendelő a szerződés teljesítése során a teljesítést figyelemmel kíséri, Vállalkozó kezdeményezésére konzultációkon vesz részt, és köteles az elkészült munkarészekkel kapcsolatban a további teljesítés szempontjából lényeges kérdésekben állást foglalni. A Megrendelő a Vállalkozónak utasítást adhat.
- 8./ A Felek a szerződés teljesítése során a teljesítés érdekében kijelölt képviselőik útján messzemenően együttműködnek, a tervek ismertetése, értelmezése, megvalósítása tárgyában folyamatosan konzultálnak.

A Felek az együttműködésre jogosított képviselőiket a következők szerint jelölik ki:

Megrendelő:

Dr. Jenes Barnabás (név) főigazgató (beosztás, szakág)

Vállalkozó:

Dallos Hajnalka (név) ügyvezető (beosztás, szakág)

- 9./ A Vállalkozó köteles a szerződésben meghatározott a feladat teljesítését Vállalkozó szerződéses kötelezettségeit a jelen szerződés, annak melléklete, valamint az ajánlattételi felhívás és dokumentáció, illetve a közbeszerzési eljárás során keletkezett egyéb dokumentumok tartalma szerint köteles teljesíteni a Megrendelő érdekében és annak utasításai szerint, a hatályos jogszabályokkal és szakmai-etikai előírásokkal összhangban. A Vállalkozó kellékszavatossággal tartozik azért, hogy a teljesítése minden tekintetben szakszerű. A szolgáltatásnak alkalmasnak kell lenni arra, hogy azt a Megrendelő rendeltetésszerűen, a szerződésben kikötött, a szerződéskötéskor, illetve a teljesítés folyamán megismert célnak megfelelően felhasználhassa.
- 10./ A Vállalkozó szavatolja, hogy a megrendelt szolgáltatások az általánosan elfogadott gyakorlatnak megfelelően kerülnek teljesítésre. A szavatosság érvényesítése érdekében Megrendelő köteles a szolgáltatásokban jelentkező bármilyen hiányosságot a Vállalkozó felé a hiba észlelésétől számított 8 napon belül írásban bejelenteni.

- 11./ A Vállalkozó az általa készített, szállítandó szoftvertermékkel – beleértve a rendszer verziókövetéseit is – összefüggő szerzői vagyoni jogait nem engedi át a Megrendelőnek, azt magának fenntartja. Az átadott termék egésze és részei is szerzői jogvédelem alatt állnak. Megrendelő az általa használt rendszert vagy annak egyes részeit nem másolhatja, másolását senki másnak nem engedélyezheti és semmilyen egyéb módon nem reprodukálhatja.
- 12./ A Vállalkozó kijelenti és felelősséget vállal azért, hogy a jelen szerződés tárgyát képező szoftvertermékek és rendszer jogtisztá, azok Megrendelő általi korlátlan felhasználását (felhasználási jogának megszerzését) 3. személy joga nem akadályozza, korlátozza, illetve zárja ki. Ezen kötelezettségek megszegésével okozott kárért Vállalkozó felelősséggel tartozik. Arra az esetre, ha bármely harmadik személy Megrendelővel szemben a Szerződés alapján leszállított, biztosított termékekkel, illetve kapcsolódó szolgáltatással összefüggésben bármilyen igényt jelent be, vagy ilyen igényt jogi úton érvényesít, (ideértve különösen, de nem kizárólagosan iparjogvédelmi, illetve szerzői jogi igényeket), úgy Megrendelő erről a tudomásszerzését követően Vállalkozót haladéktalanul értesíti. Megrendelő a Vállalkozó külön kérésére biztosítja, hogy Vállalkozó az ilyen igénybejelentővel közvetlenül tárgyaljon az igénybejelentés tárgyában. Amennyiben peres, vagy más hatósági eljárásra kerül sor az igénybejelentés tárgyában, úgy Megrendelő a Vállalkozó kérésére biztosítja Vállalkozó részére az eljárásban való részvételt a vonatkozó eljárásjogi szabályok szerint. Amennyiben valamelyik fél a fenti együttműködési kötelezettségét elmulasztja, úgy az ebből kifolyólag keletkező kárt a mulasztó fél viseli.
- 14./ A jótállás időtartama alatt a hibabejelentést követően Vállalkozó vagy megbízottja köteles a javítást megkezdeni 48 órán belül.
- 15./ Amennyiben Vállalkozó neki felróható okból késedelembe esik késedelmi kötbér fizetésére köteles. A késedelmi kötbér mértéke a havi vállalkozási díj 2 %-a, de maximum a havi díj 30 %-a. A feladat akkor minősül késedelmesen teljesítettnek, ha a Vállalkozónak felróhatóan a rendszer nem alkalmas a rendeltetésszerű használatra, mindazon napok tekintetében, mikor a hiba a napi 4 órát meghaladta.
- 16./ Amennyiben a jelen Szerződésben meghatározott szolgáltatás teljesítése olyan okból válik lehetetlenné, amelyért a Vállalkozó felelős, továbbá amennyiben a Megrendelő a Vállalkozó szerződésszegése okából a felmondási, illetve elállási jogával él, a Megrendelő meghiúsulási kötbérre jogosult. A meghiúsulási kötbér mértéke a bruttó havi díj 30 %-a.
- 17./ Jelen szerződés teljesítése során a Megbízó részéről a jelen szerződés tárgyát nem képező, a rendszer verziókövetésén túlmutató, egyedi továbbfejlesztési igények, rendszer változtatások a szerződés teljesítését nem érintik. A változtatásokról, módosításokról Felek jegyzőkönyvet vesznek fel, megvalósításukról külön megbízási szerződést kötnek.
- 18./ A Megrendelő részéről azonnali hatályú felmondásnak, és az azonnali hatályú felmondás jogkövetkezményei alkalmazásának különösen akkor van helye, ha
- a) A Kbt. 56. § (1) bekezdés a-b) pontjai szerinti esetkörök valamelyike megvalósul;
 - b) A Vállalkozó az egyedi szerződésben rögzített teljesítési határidőt ismételten nem tartja be;
 - c) A Vállalkozó hibásan teljesít;
 - d) a Kbt. 125. § (5) bekezdésében meghatározott esetkörök valamelyike bekövetkezik (ebben az esetben alkalmazni kell a Kbt. 125. § (6) bekezdését).

- 19./ Megrendelő előírja a Kbt. 125. § (4) bekezdésében meghatározottak alkalmazását, amely szerint
- a) a Vállalkozó nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek az adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt Vállalkozó a tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.
- 20./ Jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Kbt. és a Kbt-ben foglalt eltérésekkel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
- 21./ A Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak a jelen Szerződés, illetve annak teljesítése alapján egymás üzleti titkainak megőrzésére, mely titoktartási kötelezettség a Szerződő Felek eltérő megállapodása hiányában határidő nélkül fennáll. Nem jelenti jelen pont alatti rendelkezés megsértését a Szerződő Felek törvényes jogai érvényesítése, illetve jogszabályban előírt kötelezettségeik teljesítése érdekében a jelen Szerződéssel összefüggő információk illetékes hatóságok, illetve bíróságok, jogi szakértők, megbízott könyvelő, könyvvizsgáló részére történő rendelkezésére bocsátása.
- 22./ Jelen szerződés aláírása napján lép hatályba.
- A Felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződést kizárólag a Kbt. 132. §-a szerint módosíthatják. A szerződésmódosítást a Felek kötelesek írásba foglalni.
- 23./ A Felek tudomásul veszik, hogy a vonatkozó jogszabályok, így különösen a Kbt. és az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény szerinti illetékes ellenőrző szervezetek (Állami Számvevőszék, Európai Számvevőszék, Európai Bizottság, Kormányzati Ellenőrzési Hivatal, Irányító Hatóság, Kifizető Hatóság, belső ellenőrzési szervezetek stb.) feladat- és hatáskörüknek megfelelően a közbeszerzési eljárásokat és az azok alapján megkötött szerződések teljesítését rendszeresen ellenőrizhetik, s részükre a jogszabály szerinti információ megadása üzleti titokra való hivatkozással nem tagadható meg.
- Az illetékes ellenőrző szervezetek ellenőrzése, helyszíni vizsgálata esetén a Vállalkozó köteles minden segítséget a Megrendelő részére megadni, a helyszíni vizsgálaton jelen lenni, az ellenőrzés hatékonysága és a Megrendelő kötelezettségeinek megfelelő teljesítése érdekében.
- 24./ A jelen szerződés 3 példányban készült, amelyből 2 példány a Megrendelőt, 1 példány a Vállalkozót illet.

1. sz. melléklet: A közbeszerzési eljárás műszaki leírása

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

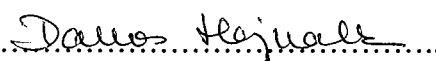
Gödöllő, 2015. november 30.



Megrendelő

Dr. Jenes Barnabás, főigazgató

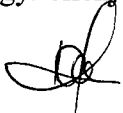




Vállalkozó

Dallos Hajnalka, ügyvezető

Pénzügyi ellenjegyző:





HC Delta Kft. 2.
H-7634 Pécs, Ürögi fasor 2/a.
Tel.: (72) 504-054 | Fax: (72) 504-055
Adószám: 10821109-2-02
CIB: 10700055-26571906-51100005

1. számú melléklet Műszaki Leírás - Üzemeltetési (Support) Komponensek

I. Szoftver Installáció

Az EOS ügyviteli szoftver (továbbiakban: Szoftver) verziókövetését és üzemeltetés támogatását a Nemzeti Agrárkutatási és Innovációs Központ megrendelésére a HC Delta Kft. (7634 Pécs, Űrögi fasor 2/a. adószám: 10821109-2-02), (továbbiakban: Vállalkozó) végezte 2014. március 3-án kelt 050/51355/2014 számú eseti Szoftver használati és support szerződés keretében.

II. Rendelkezésre állás

Vállalkozó Help Desk üzemeltetési szolgáltatásán keresztül biztosítja, hogy a Megrendelő munkatársai segítséget kaphassanak a Szoftver üzemeltetése során felmerülő problémáik megoldásához.

A Vállalkozó képviselői support tevékenység céljából Ügyeleti időszakban (törzsmunkaidőben 8-17 óra között):

- a) elérhetők telefonon
- b) elérhetők E-mailen
- c) elérhetők Faxon
- d) ha a felvetett probléma jellegénél fogva szükséges a Megrendelő kérésére a Megrendelő telephelyén végzik feladataikat.

A Megrendelő által küldött E-mailen vagy Faxon érkező megkeresésekre a Vállalkozó haladéktalanul, de legfeljebb 8 munkaórán belül köteles reagálni. A Vállalkozó vállalja, hogy Szoftver leállás esetén a support tevékenységet törzsmunkaidőben haladéktalanul, de legfeljebb 4 munkaórán belül megkezdi. A Vállalkozó a törzsmunkaidőt követően bejelentés esetén az azt követő ügyeleti időszak megkezdésétől számított 2 munkaórán belül köteles reagálni.

Megrendelő köteles minden, kellőképpen dokumentált Vállalkozói kérdésre, konzultációs igényre a jelen Szerződésben meghatározott értesítési és válaszadási szabályoknak megfelelően válaszolni, a felvetett probléma megoldásában közreműködni.

Vállalkozó köteles Megrendelő által észlelt, írásban bejelentett (E-mail/fax) hibát rögzíteni, a rögzítés tényét Megrendelő tudomására hozni, és a bejelentéstől számított 8 munkaórán belül a hiba kijavítását megkezdeni.

A Vállalkozó a törzsmunkaidőt követően bejelentés esetén az azt követő ügyeleti időszak megkezdésétől számított 8 munkaórán belül köteles a hiba kijavítását megkezdeni.

III. Tanácsadás

A Vállalkozó tanácsadási tevékenysége a Megrendelőnek, annak számviteli, pénzügyi és szakmapolitikai vagy technikai kérdéseire vonatkozhat.

A leggyakoribb tanácsadási esetek, de nem kizárólagosan:

- Tanácsadás arra vonatkozóan, hogy a Szoftver alkalmas-e a Megrendelő által kötelezően ellátandó feladatok ellátására, valamint a kitűzött új célok elérésére.
- A Szoftver nyújtotta lehetőségek használatának magyarázata.
- Jogszabály értelmezés, feladat specifikálás.

IV. Szoftver Paraméterezés

1. Vállalkozó a Szerződés érvényességi ideje alatt külön díj felszámítása nélkül köteles a Szoftverben a jogszabályi változásokat és az üzemeltetési munka során kialakított, Megrendelő által megrendelt paraméterezéseket, kisebb módosító, illetve modul és interfész bővítő fejlesztéseket átvezetni, a folyamatos működőképességet biztosítani, valamint az esetleges hibákat kiküszöbölni.

Vállalkozó a Szerződés érvényességi ideje alatt külön díj felszámítása nélkül köteles elvégezni azokat a konverziókat, adatbázis-karbantartásokat amelyek a pénzügyi év, vagy beszámolási időszak nyitásához vagy zárásához kapcsolódnak.

Vállalkozó a Szerződés érvényességi ideje alatt külön díj felszámítása nélkül köteles elvégezni azokat a Szoftver paraméterezéseket, kisebb módosításokat, amelyek a tesztelési szakaszban nem felmerülő, de Megrendelő által történő használhatóságot negatívan befolyásoló elemek javítására irányulnak.

2. A Szoftver általános specifikációján túlmutató, a support Szerződésbe be nem illeszthető egyedi fejlesztési igényeket Vállalkozó külön megrendelésre végzi el a Megrendelő részére, önálló szerződés keretén belül.

A Szoftver support DÍJ-ba nem tartozó szolgáltatásokra vonatkozó fejlesztési igényeit a Megrendelő írásos formában küldheti el a Vállalkozó felé. A szolgáltatási és fejlesztési igény benyújtásakor részletezni kell a Megrendelő oldali specifikációt.

A Vállalkozó a beérkezett igényeket – a feladat teljesítéséhez elegendő információ birtokában – 10 munkanapon belül elbírálja, és válaszol a Megrendelő részére. Ha a Megrendelői igénylésben szereplő információk nem elégségesek, Vállalkozó további egyeztetést kezdeményez az igénylővel. Az új fejlesztési igény befogadása esetén Vállalkozó megvalósítási tervet küld a Megrendelő részére. A megvalósítási terv tartalmazza az adott Fejlesztés várható időtartamát, és költségeit.

V. Oktatás, képzés

Oktatás során a Vállalkozó szakértői oktatásban részesíti a Megrendelő alkalmazottait az alábbiak szerint:

- a) A Vállalkozó a Szerződés érvényességi ideje alatt a Megrendelő erre vonatkozó kérésére a Megrendelővel egyeztetett időpontban oktatást tart a Szoftver használatáról, funkcióiról, valamint a verzió frissítést követő újdonságairól. Ezt a szolgáltatást az időszakonkénti időkontingens mértékén túl térítés ellenében végzi a Vállalkozó. A Szerződés érvényességi ideje alatt a szolgáltatási árban szereplő oktatás időtartama nem több mint, havi **12 munkaóra**.
- b) Az oktatás megszervezéséért, a körülmények biztosításáért és a Felek által előzetesen egyeztetett tartalmú és árú segédanyagok árának kifizetéséért a Megrendelő felelős.
- c) A Vállalkozó az összes oktatáson jelenléti ívet vezet és nyilvántartja, hogy a Megrendelő mely alkalmazottai, mikor, és milyen típusú oktatáson vettek részt. Amennyiben a Megrendelő igényli, akkor erről a Vállalkozó hivatalos igazolást állít ki.
- d) A Megrendelő esetleges írásos kérésére a Vállalkozó felméri a Megrendelő dolgozóinak a Szoftverrel kapcsolatos ismereteit és a felmérés eredményéről írásban tájékoztatja a Megrendelőt.
- e) Az újonnan bevezetendő Szoftver verziók oktatására fordított idő nem része az oktatási időkontingensnek.

VI. Üzemeltetés Távelérési szolgáltatással

Szolgáltatás tárgya

A Vállalkozó tulajdonában lévő, a Szoftver használatához szükséges számítógépek, szerverek és azokhoz kapcsolódó egyéb kiegészítő elemek szoftveres, távoli internetes elérésen keresztüli karbantartása, üzemeltetése.

A Távelérési szolgáltatás tartalmazza:

- a Szoftver módosult elemeinek frissítése, karbantartása és felügyelete távoli internetes eléréssel
- Szoftverkörnyezet távoli eléréssel történő beállítása, szoftveres ellenőrzése
- szükség esetén, szoftveres hiba elhárítására irányuló beavatkozás elvégzése távoli internetes eléréssel
- a Szoftver futtatási környezetének távoli eléréssel történő vizsgálata

Ezen szolgáltatás szerverek, vagy azokhoz kapcsolódó berendezések fizikai meghibásodásának elhárítására nem vonatkozik, továbbá a helyszíni szoftveres hibaelhárítás, illetve telepítés is külön díjazás alapján történik.

Rendelkezésre állás

A Vállalkozó képviselője Ügyeleti időszakban (törzsmunkaidőben hétköznap 8-17 óra között) áll a Megrendelő rendelkezésére, melynek során a Szoftver táveléréssel történő szoftveres frissítést, karbantartását, illetve a szükséges segítségnyújtást a Megrendelő kérése alapján ellátja.

A Megrendelő által az elektronikus hibabejelentő rendszeren keresztül küldött, vagy E-mailen illetve Faxon érkező megkeresésekre a Vállalkozó 8 munkaórán belül köteles reagálni, valamint az esetlegesen szükséges beavatkozásokat legkésőbb 12 munkaórán belül távoli hozzáféréssel saját telephelyéről elvégezni.

Kizárások, felelősségi korlátozások

A Vállalkozó kötelezettségei:

A szolgáltatás nyújtása közben keletkező, vagy tudomására jutó információkat a Vállalkozó köteles bizalmasan kezelni. A Vállalkozó vállalja, hogy ezen információkat nem tárolja, azoktól mentést saját hálózatán csak és kizárólag a Megrendelő kérése alapján, annak beleegyezésével végez, harmadik fél részére azokat sem részben, sem egészben nem továbbítja.

A Vállalkozó csak a Megrendelő tájékoztatása mellett, vagy a Megrendelő kérésére, kimondottan adatvédelemi, biztonsági okokból készíthet a Megrendelő Szoftverén kívül biztonsági adatmentést.

Amennyiben a távoli elérés a Vállalkozó hibáján kívüli okok miatt nem lehetséges, abban az esetben ennek tényéről a Megrendelőt a Vállalkozó, vagy annak megbízottja írásban tájékoztatja, továbbá jelzi, hogy a szolgáltatás által vállalt feladatok elvégzése nem lehetséges, rögzítve az általa tapasztalt, vagy vélelmezett okokat.

A Megrendelő kötelezettségei

A Megrendelőnek biztosítania kell a Vállalkozó vagy annak megbízottja részére a távoli eléréshez valamint a feladat elvégzéséhez szükséges jelszavakat és jogosítványokat, internet kapcsolatot.

A szolgáltatásban rögzített feladatok ellátásához a Megrendelő által biztosított belépési jogosultságok nélkülözhetetlenek.

A Vállalkozó által jelen szerződés érvényességi idejére használatba adott központi szerver hardver elemek és azt működtető szerver szoftver környezet elhelyezésének és folyamatos használatra való alkalmasságának, valamint jogosulatlan használat, szándékos károkozás és lopás elleni védelmének biztosítása

Amennyiben a Vállalkozó, vagy annak megbízottja az alábbiakban felsoroltakat tapasztalja, akkor a szolgáltatásban vállalt feladatainak elvégzését nem tudja teljesíteni, melyről írásban E-mailen, vagy Faxon tájékoztatja a Megrendelőt:

- Távoli hozzáférési jogosultságot megvonják.
- A szerver, vagy az eléréshez szükséges más hardvereszköz nem elérhető, függetlenül annak okától (pl. feszültség kimaradás a Megrendelő elektromos hálózatában, a Megrendelő Internet szolgáltatásának szünetelése, vagy megszakadása).
- Továbbá bármely hardveres meghibásodás, mely a távoli elérést megghiúsítja.

A szolgáltatás korlátai

Jelen Szerződés keretében vállalt Üzemeltetési szolgáltatás nem terjed ki a következő esetekre:

- A Szoftverhez kapcsolódó Megrendelői oldali operációs rendszer környezet, adatbáziskezelő szoftver táveléréssel történő szoftveres karbantartása, illetve hibaelhárítása.
- Illetéktelen beavatkozásból, lopásból, külső erőszakos rongálásból, a berendezések nem rendeltetésszerű használatából adódó hardveres és szoftveres károk, adatbázis sérülések helyreállítása, hardver elemek pótlása.

- A Megrendelői dokumentációban leírt Szoftver működés ismeretének a hiányából bekövetkezett indokolatlan szervizhívás.
- A Szoftver rendeltetésszerű használatán kívüli bármilyen téves tranzakciókból bekövetkezett hibák. (Illetéktelen másolatok készítése, adat visszatöltés, nem a program menürendszeréből való adatelérés, stb.).
- A szükséges és ajánlott hardver követések és operációs rendszer bevezetések elmaradásának okán bekövetkezett hibák javításának költségei.
- A Megrendelő hibájából, a Vállalkozónak nem felróható módon bekövetkező vírus okozta hibák javítása.
- Az elemi csapásokból származó károk helyreállítása.

A Rendszer üzemeléséhez szükséges Adatbiztonsági Teendők

A Rendszer archiválása alkalmazás funkcióként érhető el.

A mentési / archiválási folyamatokat Megrendelő rendszergazdái / adatbázis rendszergazdái (DBA) végzik. A Vállalkozó napi mentést / archiválást ír elő.

A Rendszer adatait SQL szerver adatbázisban tárolja, az egyéb adatok (csatolt dokumentumok, számlaképek) a fájlrendszerben vannak letárolva. Az adatok archiválása így ezen két rész mentésére irányul.

A Rendszer biztonsági mentése

1. A Rendszer eos főkönyvtárában elhelyezett App_Data alkönyvtár mentése.
2. A Rendszer eos (EOSConnectionString.txt-ben megadott) adatbázisának mentése.

Archiválás: archiválási feladatokra vonatkozó egyedi elvárás Vállalkozó részéről nincs, azt a Megrendelő saját IT szabályzata szerint javasolt elvégezni meghatározott gyakorisággal és eszközökre. A Rendszer önmagában nem végez mentést sem az adatbázisra sem a fájlrendszerre nézve.

Megrendelői kérésre Vállalkozó a Rendszer üzemeltetése során ütemezett feladatként be tud állítani (hajnali) napi mentést külső segédprogramok felhasználásával. Megrendelői kérésre Vállalkozó tanácsot tud adni a fájlrendszer egyszerű mentésére, valamint kész javaslatot tenni a HDD tükrözésre, másik szerver adatszinkronizálására, szalagos adathordozóra, virtuális tárhelyre stb. történő mentésekre is.

A Rendszer frissítése

1. Kézi frissítéskor minden esetben mentésnek kell készülnie az adatbázisról, majd a frissítőcsomagot a helyére kell másolni. Adatbázis frissítési hiba esetén vissza kell állni a mentett adatbázisra.
2. Automatikus frissítés esetén az adatbázis biztonsági mentését a LiveUpdate kliens végzi. Bármilyen adatbázis frissítési hiba esetén automatikusan visszaáll a korábban mentett adatbázisra, ezzel a frissítés megszakad.