

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

a Debreceni Egyetem SAP integrált ügyviteli rendszereinek üzemeltetése, jogszabály-követése, továbbfejlesztése, licenceinek karbantartása, új SAP licencek és kapcsolódó karbantartás beszerzése

tárgyban

amely egyrészről a

Debreceni Egyetem

székhely: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

intézményi azonosító: FI17198

adószám: 15329750-2-09

bankszámlaszám: 10034002-00282871-00000000

képviseli: Prof. Dr. Szilvássy Zoltán rektor, pénzügyi ellenjegyző: Dr. Bács Zoltán gazdasági főigazgató

mint megrendelő, a továbbiakban **Megrendelő,**

másrészről a(z) T-Systems Magyarország Zrt.

székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.

cégjegyzékszám: 01-10-044852

adószám: 12928099-2-44

bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

képviseli: Pölcz Frank ágazatigazgató és Wipfelhauser Tamás ágazatigazgató együttesen

mint vállalkozó, a továbbiakban **Vállalkozó,**

együttesen mint **Felek** között jött létre az alulírt napon és helyen az alábbi feltételek mellett.

I. A SZERZŐDÉS HÁTTERE ÉS ELŐZMÉNYEI

Megrendelő, mint Ajánlatkérő „**A Debreceni Egyetem SAP integrált ügyviteli rendszereinek üzemeltetése, jogszabály-követése, továbbfejlesztése, licenceinek karbantartása, új SAP licencek és kapcsolódó karbantartás beszerzése**” tárgyban, a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Kbt.) alapján, hirdetmény közzététele nélkül induló tárgyalásos közbeszerzési eljárást folytatott le, amelynek nyertes ajánlattevője Vállalkozó lett.

II. A SZERZŐDÉS CÉLJA, TÁRGYA, IDŐTARTAMA

1. Jelen Szerződés megkötésének célja a Megrendelő SAP integrált ügyviteli rendszereihez kapcsolódó szolgáltatásoknak átmeneti időszakra történő beszerzése, amíg Megrendelő teljes körűen felkészíti SAP ECC 6.0 rendszerét az új szervezeti felépítésének és a 2014. január 1-től hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő működésre, és ezt követően sikeres közbeszerzési eljárást bonyolít le az SAP rendszereivel kapcsolatos szolgáltatások beszerzésére vonatkozóan.
2. Jelen Szerződés keretein belül Vállalkozó feladatai:
 - a. SAP ECC 6.0 rendszerek valamint az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer üzemeltetése (továbbiakban „A” feladat),
 - b. SAP ECC 6.0 rendszerek licenceinek karbantartása (továbbiakban „B” feladat),
 - c. SAP ECC 6.0 rendszerekhez új SAP licencek és kapcsolódó karbantartás lehívható (opcionális) beszerzése (továbbiakban „C” feladat),
 - d. SAP ECC 6.0 rendszerek lehívható (opcionális) jogszabály-követése, továbbfejlesztése (továbbiakban „D” feladat).

Vállalkozó feladatait a 2. számú melléklet részletezi.

Az SAP ECC 6.0 rendszert valamint az SAP R/3 4.7 rendszert a jelen Szerződés megkötésekor (2014. július 31-én) az alábbi licencek alkotják:

Licenc típus	Licenc mennyiség
mySAP ERP fejlesztő felhasználó (SAP ERP Developer User)	1 db
mySAP ERP korlátozottan professzionális felhasználó (SAP ERP Limited Professional User)	182 db
mySAP ERP témaszám lekérdező (speciális) felhasználó (SAP ERP Employee User)	576 db
SAP ERP employee felhasználó (SAP ERP Employee User)	25 db
SAP ERP employee BI felhasználó (SAP ERP Employee User BI)	15 db
MedSAPSol magyar kórház specifikus modell licenc	183 db
Oracle adatbázis kezelő licenc	Egyetemi SAP rendszerek futtatásához szükséges mértékben

Felek a fenti táblázattal kapcsolatosan rögzítik, hogy az abban szereplő MedSAPSOL magyar kórház specifikus modell licencek a fenti táblázatban szereplő mySAP ERP licencekhez kapcsolódnak, azokhoz képest nem jelentenek további gazdasági szoftver licenceket, így a Megrendelő összesen 183 db olyan gazdasági rendszer licenccel rendelkezik, amelyek egyenként 1 db mySAP ERP alaplicenccből és 1 db hozzá kapcsolódó MedSAPSOL magyar kórházspecifikus modell licenccből tevődnek össze.

A licencszerkezet optimalizálása érdekében Megrendelő igénye esetén - amennyiben ehhez az SAP szoftver gyártója hozzájárul - Vállalkozó biztosít lehetőséget a meglévő licencszerkezet módosítására, adott típusú licencek más típusú licencekre történő értékarányos konverziójára úgy, hogy ezzel Megrendelőnek ellenérték fizetési kötelezettsége nem keletkezik.

Az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer üzemeltetése alatt a rendszer folyamatos adatelérésének biztosítása értendő a 2013. év zárásakor fennálló állapotban.

Felek rögzítik, hogy jelen Szerződés keretében Vállalkozó alkalmazás üzemeltetést végez, a szükséges hardver infrastruktúra üzemeltetés (hardver, szerverek, storagek, hálózat) biztosítása a Megrendelő feladata és felelőssége. Vállalkozó teljesítésének előfeltétele, hogy a Megrendelő által biztosítandó feltételek a szerződésszerű teljesítés ellátásához szükséges mértékben rendelkezésre álljanak, ennek hiánya esetén Vállalkozó nem felel a saját szolgáltatásának olyan elmaradásáért vagy hiányosságaiért, amelyek a Megrendelő által biztosítandó feltételekre vezethetők vissza.

Felek jogszabály-követés alatt a jogszabályi környezet megváltozása miatt szükségessé váló (indokolt) programmódosításokat értik. Az SAP vonatkozásában a jogszabálykövetés elsődlegesen a szoftver gyártója által biztosított törvényi és egyéb jogszabályi követés rendszerbe való bejátszását jelenti, a Megrendelő SAP rendszerében levő, Vállalkozó valamint jogelődjei által készített egyedi fejlesztések esetén pedig a program(ok) hozzáigazítását a megváltozott jogszabályi körülményekhez. A jogszabálykövetés a rendszerbe beépített funkciók vonatkozásában megvalósuló változáskezelés, amely a legújabb – a jogszabályoknak megfelelő működést biztosító – fejlesztések, módosítások telepítésével valósul meg. A funkció és a meglévő szoftverkörnyezet változtatása során Vállalkozó biztosítja a rendszer integritását.

A jogszabálykövetés nem terjed ki az olyan új funkció kifejlesztésére irányuló igényre, amely egy eddig a rendszerben nem létező funkció kifejlesztését célozza annak érdekében, hogy az előírt változás informatikai támogatása megvalósuljon (jogszabályi környezet változása miatt indukált funkciógazdagítás.) Az ilyen igényt Felek fejlesztési igényként kezelik.

Mivel a jogszabálykövetést Vállalkozó csak a Megrendelő opcionális megrendelése alapján köteles elvégezni, Vállalkozót semmilyen felelősség nem terheli azzal összefüggésben, hogy Megrendelő valamely jogszabályi változás követésének nem vagy későn rendeli meg.

3. Vállalkozó által teljesítendő szolgáltatásoknak teljes körűen meg kell felelnie a közbeszerzési eljárás Ajánlattételi felhívásában, Ajánlattételi Dokumentációjában és a Vállalkozó Ajánlatában meghatározott műszaki követelményeknek.
4. Az „A” és „B” feladat végzését Vállalkozó 2014. augusztus 1-től köteles megkezdeni, és a teljesítést 2015. július 31-ig nyújtani.
5. A „C” és „D” feladat esetén – amennyiben azokat a Megrendelő 2014. augusztus 1-től részben vagy egészben lehívja – Vállalkozó köteles azokat legkésőbb 2015. július 31-ig teljesíteni, kivéve azt a „C” feladat szerinti új licenc beszerzést és a „D” feladat szerinti jogszabály-követési feladat illetve új fejlesztési feladat elvégzését, amely tételeknél a szerződés megszűnéséig érvényesen létrejött lehívás teljesítésére a jelen Szerződés megszűnését követően is sor kerülhet.

6. Jelen vállalkozási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi a közbeszerzési eljárás Ajánlattételi Felhívása, Ajánlattételi Dokumentációja, az esetleges kiegészítő tájékoztatás valamint a Vállalkozó Ajánlata annak ellenére is, ha a dokumentumok fizikailag nem kerültek csatolásra a Szerződés törzsszövegéhez.
7. A II. 2. pontban meghatározott szolgáltatások teljesítése a Vállalkozó közbeszerzési eljárás során benyújtott ajánlatának megfelelően, az 1. számú mellékletben meghatározott díjtételek alapján történik.
8. Felek rögzítik, hogy az „A” és „B” feladat tekintetében az 1. számú mellékletben rögzített díj fix, havonta fizetendő átalányár. A „C” és „D” feladat opcionális lehetőség, Megrendelőt lehívási kötelezettség nem terheli. Az opció Megrendelő általi lehívása esetén a fizetendő díj az 1. számú mellékletben meghatározott egységár alapján határozódik meg a lehívott mennyiségnek megfelelően.

III. FELEK KÖTELEZETTSÉGEI

1. A teljesítés helye a Megrendelő székhelyének és telephelyeinek helyiségei, valamint a Vállalkozó székhelye.
2. Vállalkozó köteles jelen Szerződés II. 2. pontjában rögzített tevékenységek elvégzésére a jelen Szerződésben és mellékleteiben meghatározott mennyiségben, minőségben és időpontban.
3. Vállalkozó jelen Szerződés II. 2. pontjában meghatározott feladatok elvégzéséhez köteles a saját szakembereit rendelkezésre bocsátani. Vállalkozónak (vagy a teljesítésbe bevont alvállalkozójának) jelen Szerződés időtartama alatt megfelelő létszámú és képzettségű állománnyal kell rendelkeznie a teljesítések magas szakmai színvonalú biztosítása érdekében.
4. Vállalkozó köteles a Megrendelő számára rendeltetésszerű használatra alkalmas termékeket/szolgáltatásokat biztosítani, és a szakmai szabályoknak megfelelni.
5. Vállalkozó köteles a rendeltetésszerű használathoz szükséges dokumentációt a Megrendelő részére átadni, továbbá a rendeltetésszerű használathoz szükséges tájékoztatást, betanítást a Megrendelő által kijelölt személyek részére elvégezni, melyért a Vállalkozó külön díjat nem számolhat fel.
6. Vállalkozó felelőssége a munkavégzés olyan megszervezése, amely biztosítja a munka gazdaságos, gyors és szerződészerű befejezését.
7. Vállalkozó a Megrendelővel köteles egyeztetni és iránymutatásai szerint eljárni. Az utasítás nem terjedhet ki a munka megszervezésére, a munka megszervezésére Megrendelő azonban jogosult javaslatot tenni. Amennyiben Megrendelő ragaszkodik a munka megszervezésére vonatkozó javaslatához, Vállalkozó követheti ezt a javaslatot, ebben az esetben azonban Vállalkozó nem felel azokért az eseményekért, mulasztásokért vagy csúszásokért, amelyek a Megrendelő javaslatának követése nyomán álltak elő. Amennyiben Megrendelő nem tesz javaslatot a munka megszervezésére, úgy Vállalkozó az adott, jelen Szerződés keretében ellátandó bármely feladat határidőre való teljesítéséért felelősséggel tartozik.

8. Ha Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre Vállalkozó köteles őt figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felel. Ha azonban Megrendelő a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, Vállalkozó jelen Szerződéstől ezért nem állhat el, hanem az adott feladatot Megrendelő kockázatára és felelősségére az utasítás szerint köteles elvégezni, amennyiben Megrendelő az utasítást írásban is megerősítette. Megrendelő nem adhat, Vállalkozó pedig nem teljesíthet olyan utasítást, amely jogszabályba vagy a jelen szerződésbe ütközik, illetve más életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti.
9. Vállalkozó köteles Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a szolgáltatás eredményességét vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felel. Az értesítési kötelezettség határideje a felmerült problémától függ. Az értesítés írásban történik a Felek által kijelölt kapcsolattartók között.
10. Megrendelő a munkát – a Vállalkozó indokolatlan zavarása nélkül – a teljesítés során bármikor ellenőrizheti. Vállalkozó nem mentesül a felelősség alól, ha Megrendelő az ellenőrzést elmulasztotta, vagy nem megfelelően végezte el, kivéve a megrendelői tesztelésnek azokat az eseteit, amelyeket a tesztelés körülményei miatt csak a Megrendelő tud megfelelően elvégezni. Az ilyen, kivételt képező eseteket Vállalkozó a Megrendelőnek a tesztelésre való átadáskor jelzi.
11. Vállalkozó felelős alkalmazottainak, alvállalkozóinak magatartásáért a munkahelyszínen. Vállalja, hogy betartja a Megrendelő által vele közölt különleges biztonsági szabályokat és korlátozásokat, valamint tevékenysége során nem sértheti meg a Megrendelő mindenkor érvényes és Vállalkozóval közölt szabályzatait és minőségbiztosítási előírásait.
12. Vállalkozó által igénybe vett közreműködők, illetve alvállalkozók tekintetében Felek a következőkben állapodnak meg:
 - a. Amennyiben Megrendelő az elvégzendő feladat késedelme, vagy nem megfelelő minősége miatt kifogással él, és a késedelem, illetve a minőségi kifogás oka arra vezethető vissza, hogy a Vállalkozó által a konkrét feladat elvégzésére igénybe vett közreműködő nem felel meg a Megrendelő által elvárt szakmai követelményeknek, Vállalkozó köteles az adott közreműködő helyett haladéktalanul a Megrendelő által elvárt követelményeknek megfelelő közreműködőről gondoskodni.
 - b. Vállalkozó alvállalkozó igénybevételére a mindenkori Közbeszerzési törvény, illetve jelen Szerződés előzményét képező közbeszerzési dokumentációban foglaltak szerint jogosult. Vállalkozó a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna, alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.
13. Megrendelő jelen Szerződés futamideje alatt, a TÁMOP 4.1.1.C-12/1/KONV-2012-0013 pályázata keretében, az önálló üzemeltetésre történő felkészülés részeként létrehoz az SAP Ügyfélértapasztalat-központ követelményeinek megfelelő szervezeti egységet, és bevezeteti az SAP Solution Manager modulját a közbeszerzési eljárást megnyerő Ajánlattevővel. Vállalkozó ehhez biztosítja a nyertes Ajánlattevő által igényelt, munkavégzéséhez szükséges mértékű rendszerhozzáférést.
14. Megrendelő köteles jelen Szerződés II. 2. pontjában meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről a tőle elvárható támogatást megadni, mely jelenti egyrészt a Vállalkozó által jelen Szerződés teljesítésé-

hez igényelt információk, adatok megadását, másrészt saját szakembereinek, valamint a szükséges infrastruktúrának és elérhetőségének biztosítását.

15. Megrendelő köteles Vállalkozó számára a telepített SAP ERP 6.0 fejlesztői, minőségbiztosítói és produktív rendszert alkotó infrastruktúrához valamint a SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszert alkotó infrastruktúrához hozzáférést biztosítani a szolgáltatások elvégzéséhez szükséges mértékig. Köteles továbbá a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges mértékben a távoli hozzáférés lehetőségét Vállalkozó (beleértve annak előzetesen rögzített alvállalkozóját) részére - térítésmentesen - biztosítani.
16. Jelen Szerződés teljesítése során mindkét Fél biztosítja jelen Szerződésben vagy mellékleteiben külön nem nevesített, de saját érdekkörébe tartozó és a teljesítéshez szükséges eszközöket, feladatokat. Amennyiben kérdésessé válik, hogy az adott feladat elvégzése, illetve eszköz biztosítása melyik Fél kötelessége, Felek kötelesek erről egyeztetni.
17. Amennyiben a Megrendelő valamely megrendelői kötelezettség teljesítésével késedelembe esik, az kizárja a Vállalkozó egyidejű késedelmét és a Vállalkozóra irányadó határidőket legalább a Megrendelő késedelme időtartamának megfelelő, szakmailag indokolt mértékben meghosszabbítja.
18. Amennyiben a Megrendelő valamely olyan megrendelői kötelezettséget nem teljesíti, amely szükséges ahhoz, hogy a Vállalkozó a rá irányadó kötelezettségeket a jelen Szerződésben foglaltak szerint teljesíteni tudja, Vállalkozó mindaddig mentesül az esetleges szerződésszegés (pl. késedelem, hibás teljesítés, SLA-sértés stb.) következményei alól, amíg a Megrendelő nem teljesíti megfelelően a rá vonatkozó kötelezettségeket.
19. Vállalkozó jogosult valamely bejelentést, eseményt sikeresen lezártnak tekinteni, amennyiben az általa feltett kérdést/kérést Megrendelő 15 munkanapon belül nem válaszolja meg.

IV. A TELJESÍTÉS SZABÁLYAI

1. Az „A” és „B” feladatok esetén havonta történik a teljesítések igazolása. Vállalkozó az adott havi tevékenysége alapján feladatonként (külön az „A” és külön a „B” feladatról) készít teljesítési jegyzőkönyvet a Megrendelő számára az adott hónap utolsó napját követő 5 munkanapon belül, amely melléklete az adott időszak bejelentéseket és elvégzett tevékenységeket tartalmazza.

A „B” feladat esetén az adott hónapban végzett licencvevői feladatok bemutatása és arra vonatkozó nyilatkozat, hogy a hó végén a szoftver gyártójának rendszerében Megrendelő licencállományára vonatkozóan rendelkezik az „Enterprise Support” licenc karbantartási szolgáltatással.

2. A „C” feladat lehívása esetén a Megrendelő megszerzi a 1. számú mellékletben felsorolt licencek gyártó által biztosított felhasználási jogát. A felhasználási jogok kezdő időpontja a gyártó (SAP) által elfogadott időpont, a felhasználási jog egyebekben a lehívott licencek jelen szerződés szerinti ellenértékének teljes kiegyenlítésével illeti meg véglegesen a Megrendelőt.

A „C” feladat esetén Megrendelő és Vállalkozó a licenck és kapcsolódó karbantartás lehvásáról jelen Szerződésre hivatkozó kiegészítő megállapodást kötnek, és ebben szabályozák a teljesítés - jelen Szerződésben nem szabályozott - részleteit.

Vállalkozó a licenck szállításáról teljesítési jegyzőkönyvet csak akkor állíthat ki, ha vállalkozói nyilatkozattal igazolja, hogy az új licenck szállítása maradéktalanul megtörtént, továbbá a kiegészítő megállapodásban megfogalmazott összes vállalkozói feladat elvégzésre került.

3. A „D” feladat lehvása esetén a jogszabály-követésre vagy Megrendelő fejlesztési igényére vonatkozóan a Vállalkozó a szakmai tartalmat, koncepciótervet is tartalmazó dokumentációt készít, majd a Megrendelő általi elfogadás esetén Felek a jogszabály-követés, fejlesztés elvégzéséről jelen Szerződésre hivatkozó kiegészítő megállapodást kötnek, és ebben szabályozák a teljesítés - jelen Szerződésben nem szabályozott - részleteit.

Jogszabály-követési feladatok felmerülésekor Felek a Vállalkozó megkeresése alapján egyeztetést tartanak, és megállapodnak a jogszabály-követési tevékenység elvégzésének határidejéről, amit írásban is rögzítenek.

Vállalkozó adott jogszabály-követési vagy fejlesztési feladatot akkor jelenthet készre, és erről teljesítési jegyzőkönyvet akkor állíthat ki, ha a szükséges fejlesztéseket, beállításokat elvégezte, kitesztelte, az ezzel kapcsolatos alábbi dokumentációt rendelkezésre bocsátotta, a megrendelői tesztelés során esetlegesen feltárt hibákat kijavította, és a beállítások, fejlesztések megfelelő működését a produktív rendszerben biztosította.

- a. végleges szakmai tartalom, koncepcióterv,
- b. funkcionális és technikai specifikáció,
- c. elvégzett tesztelések jegyzőkönyvei,
- d. oktatási anyag, használati útmutató.

Felek az adott jogszabály-követési vagy fejlesztési feladat jellegéből adódóan a kiegészítő megállapodásban megállapodhatnak úgy, hogy egyes, előbb felsorolt dokumentumok elkészítésétől eltekintenek, illetve más dokumentum elkészítését írhatják elő.

4. Megrendelő köteles a teljesítésigazolásról (azaz a teljesítési jegyzőkönyv aláírásáról) a Vállalkozó által átadott dokumentumok alapján, legkésőbb az átvételtől számított 10 napon belül nyilatkozni, azaz írásban megadni, vagy részletes indoklással megtagadni a teljesítésigazolást. A teljesítési jegyzőkönyv Megrendelő általi aláírása igazolja Vállalkozó szerződés szerű teljesítését.
5. A teljesítés igazolására, azaz a teljesítési jegyzőkönyv aláírására a Megrendelő részéről a kapcsolattartó jogosult.
6. Vállalkozó a teljesítésigazolást követően jogosult és köteles a számláját benyújtani.
7. Megrendelő a teljesítés igazolása ellenére kifejezetten fenntartja a jogát a Vállalkozó hibás teljesítéséből eredő igényei érvényesítésére kivéve, ha erről a teljesítés igazolás kiállításakor vagy máskor kifejezetten lemondott.

V. SZERZŐDÉSES ÁRAK, FIZETÉS

1. A Szerződés hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások díjait az 1. számú melléklet tartalmazza.
2. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy az 1. számú mellékletben szereplő díjtételek alapján meghatározott vállalkozói díj fedezetet nyújt a Vállalkozó valamennyi, jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges díj és költségigényére, azaz a vállalkozói díj magában foglal minden költséget, kiadást, amely a komplettességhez és a hibátlan teljesítéshez szükséges. Az ár tartalmazza a szolgáltatások beszerzésével összefüggő valamennyi adót, illetéket, vámot, egyéb terhet, a belföldi forgalomba hozatal, valamint a magyar nyelvű dokumentáció költségeit.
3. A szolgáltatások ára tartalmazza a jóállással és a szavatossággal összefüggésben felmerülő valamennyi költséget és ellenértékét.
4. A számlát az aláírt teljesítési jegyzőkönyv alapján 5 napon belül ki kell állítani és a kiállítástól számított 3 napon belül meg kell küldeni Megrendelő részére. A számlához csatolni kell az aláírt teljesítési jegyzőkönyv másolatát.
5. A számlán kizárólag jelen Szerződés hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.
6. Jelen Szerződés alapján számla kibocsátására kizárólag a Vállalkozó jogosult, alvállalkozó, egyéb közreműködő nem számlázhat.
7. Jelen Szerződés alapján megvalósuló beszerzésnél a Vállalkozó előleget nem kérhet, a Megrendelő pedig előleget nem adhat.
8. A számla meg kell, feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak.
9. Amennyiben a számlát nem a fentiek figyelembe vételével küldik meg, az a számla kiegyenlítés nélküli visszaküldését vonhatja maga után, és az ebből eredő károkért Megrendelőt nem terheli felelősség.
10. Az ellenszolgáltatás teljesítése a Kbt. 130.§ és a Ptk. 6:130. § (1) (2) bekezdései szerint történik. A szolgáltatások ellenértékének (szerződéses ár) a Megrendelő által történő kiegyenlítése, jelen Szerződésben meghatározott módon és tartalommal való hibátlan teljesítést követően, a Vállalkozó által benyújtott számla alapján, a számla kézhezvételétől számított 30 naptári napos átutalási határidővel történik. A bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést - jóváírás esetén - akkor kell megtörténtenek tekinteni, amikor a pénzüintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli.
11. Megrendelő az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A §. 2) bekezdése alapján tájékoztatja Vállalkozót arról, hogy jelen Szerződés, illetőleg annak teljesítése az Art. 36/A és 36/B §-ának hatálya alá esik. Megrendelő felhívja Vállalkozó figyelmét ezen rendelkezések maradéktalan betartására. Vállalkozó írásban köteles tájékoztatni a Megrendelőt, amennyiben a köztartozásmentes

adózők nyilvántartásában nem szerepel, onnan kikerül.

12. Megrendelő nem esik fizetési késedelembe, ha a Vállalkozó nem teljesíti a díjazása iránt igénye érvényesítéséhez jelen Szerződésben és az irányadó jogszabályban előírt feltételeket.
13. Vállalkozó köteles a Kbt. 125. § (4) bekezdésében foglaltakat megtartani, azaz
 - a. Vállalkozó nem fizethet, illetve számolhat el jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
 - b. Vállalkozó jelen Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi, és a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.
14. Fizetési késedelem esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155 §-ában foglaltak szerinti kamatmértéknek megfelelő késedelmi kamat megfizetésére köteles. Vállalkozó számláján szereplő minden ezzel ellentétes rendelkezés esetén is a fenti szabály érvényesül Felek viszonylatában.

VI. EGYÜTTMŰKÖDÉS

1. Felek megállapodnak, hogy együttműködnek jelen Szerződés rendelkezéseinek végrehajtása, a végrehajtás módjának, eredményének, minőségének ellenőrzése céljából, és kijelölt kapcsolattartók útján rendszeresen egyeztetnek a Vállalkozó szerződésszerű teljesítésének előmozdítására, a felmerülő tisztázást igénylő kérdések megvitatására. Megbeszéléseik eredményét emlékeztetőben vagy jegyzőkönyvben a korábban meghatározottak szerint rögzítik, és gondoskodnak arról, hogy a Felek részéről közreműködők a hozott döntéseket haladéktalanul megismerjék, és illetékességi körükben a szükséges intézkedéseket megtegyék.
2. Felek felhatalmazzák a kijelölt kapcsolattartókat, hogy jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos döntéseknél, a teljesítési és részletelési jegyzőkönyvek aláírásánál Feleket teljes jogkörrel képviseljék. A kijelölt kapcsolattartók jogosultak, illetve kötelesek továbbá megtenni mindazon műszaki intézkedéseket, nyilatkozatot, amely jelen Szerződés teljesítéséhez szükségessé válik, és jelen Szerződésben valamint mellékleteiben foglaltakkal nem ellentétes. A kapcsolattartók jelen Szerződésben biztosított jogkörének korlátozása a másik Féllel szemben csak attól kezdve hatályos, amikor a korlátozást vele írásban közölték. Felek azonnal kötelesek közölni egymásnak a kapcsolattartó személyében történő változást. A kapcsolattartók, amennyiben nem törvényes képviselők, nem jogosultak a jelen Szerződés módosítására vagy megszüntetésére.
3. A kapcsolattartók kötelesek egymás között valamennyi közlést, intézkedést és döntést írásban rögzíteni, és egymáshoz haladéktalanul eljuttatni.
4. Felek által kijelölt kapcsolattartók:

Megrendelő részéről:

név: Dr. Kárpáti Tibor

cím: Debreceni Egyetem Gazdasági Főigazgatóság, 4028 Debrecen, Kassai út 26.

fax: 52-512-730

e-mail: karpati.tibor@fin.unideb.hu

Vállalkozó részéről:

név: Vitális Péter

cím: T-Systems Magyarország Zrt., 1117 Budapest, Budafoki út 56.

fax: +36-1-452-1401

e-mail: vitalis.peter@t-systems.hu

VII. TITOKTARTÁS

1. Felek a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel összhangban, különösen a Kbt. szabályaira tekintettel, jelen Szerződést, annak teljesítésével kapcsolatos összes részletet, illetve jelen Szerződéssel kapcsolatosan vagy annak teljesítése során tudomásukra jutott összes információt üzleti titoknak tekintik, és gondoskodnak azok megőrzéséről, megtartásáról. Az üzleti titok megsértése büntetőjogi és polgári jogi felelősségre vonást von maga után. Mindez vonatkozik az alvállalkozókra is. Ez a rendelkezés jelen Szerződés megszűnte esetén is hatályban marad.
2. Amennyiben valamely állami ellenőrző szerv megkeresése miatt jogszabályban rögzített módon kötelező az adatszolgáltatás, a megkeresésről a másik Felet előzetesen értesíteni szükséges.
3. Felek jogosultak jelen Szerződés teljesítésében közreműködő alkalmazottaikkal és esetleges alvállalkozóikkal jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig a szükséges információkat megismertetni a vonatkozó titoktartási kötelezettség betartásával.
4. Felek egymás előzetes írásos beleegyezése nélkül nem használhatnak fel semmilyen, jelen Szerződéssel összefüggésben hozzájuk került dokumentumot, vagy információt, kivéve, ha azt jelen Szerződés végrehajtásának céljára kívánják használni.
5. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő honlapján közzéteheti jelen Szerződés típusát, tárgyát, Felek nevét, jelen Szerződés értékét, időtartamát, valamint ezen adatok változását.
6. Jelen Szerződés teljesítése során személyes adatok juthatnak Vállalkozó, illetve az általa igénybevett közreműködők tudomására. Ezek kezelésével, védelmével kapcsolatban Felek az alábbiakban állapodnak meg:
 - a. Vállalkozó jelen Szerződés szerinti feladatok teljesítése során megismert személyes adatok kezelésére, illetve felhasználására nem jogosult.
 - b. Vállalkozó köteles biztosítani azt, hogy sem alkalmazottai, sem a feladatok teljesítéséhez igénybevett közreműködők nem használják fel jelen Szerződés szerinti feladatok során megis-

mert személyes adatokat semmilyen jogosulatlan célra.

- c. Amennyiben akár Vállalkozó, akár alkalmazottai, akár a feladatok teljesítéséhez igénybevett közreműködők ezt a kötelezettségüket megszegik, és emiatt Megrendelővel szemben bárki a személyiségi jogainak megsértése miatt fellép, Vállalkozó kártalanításra, illetve az okozott károk megtérítésére köteles jelen Szerződés rendelkezései szerint, a jogsértő személy pedig maga viseli a jogsértés polgári jogi, illetve büntetőjogi következményeit Az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései szerint.

VIII. A SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉS BIZTOSÍTÉKAI

1. Vállalkozó szavatol azért, hogy jelen Szerződés szerinti feladatokat megfelelő minőségben és határidőben elvégzi, továbbá jelen Szerződés teljes időtartama alatt jelen Szerződés szerinti feladatok elvégzése és Megrendelő támogatása céljából a jelen Szerződésben foglaltak szerint a Megrendelő rendelkezésére áll, s biztosítja jelen Szerződés minőségi teljesítéséhez szükséges szakértelmet, szakemberforrást és technikai hátteret.
2. Vállalkozó mentesül a késedelme jogkövetkezményei alól, ha az olyan körülmény következménye, amely vis maior vagy minden kétséget kizáróan a Megrendelő szerződés teljesítését akadályozó, vagy korlátozó magatartása miatt, illetve azzal összefüggésben áll elő. Ha jelen Szerződés teljesítése során a Vállalkozó ilyen körülménnyel találkozik, amely akadályozza őt az előírt határidők betartásában, haladéktalanul írásban értesíti a Megrendelő kapcsolattartóját, részletezve a késedelem okát.
3. Jelen Szerződésben meghatározott feladatok elvégzésével kapcsolatosan esetlegesen felmerülő szerzői jogi kérdéseket illetően Vállalkozó köteles a tőle elvárható legnagyobb gondossággal előzetesen eljárni, és azokról Megrendelőt előzetesen tájékoztatni. Vállalkozó jelen Szerződés teljesítése során köteles a hatályos adatvédelmi törvény és az egészségügyi adatokra vonatkozó törvény rendelkezései szerint eljárni.
4. Vállalkozó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a teljesítések neki felróható okból történő késedelme, hibája esetén kötbérfizetési kötelezettség terheli, azaz Felek ezen esetekre kötbért kötnek ki.

Késedelmi kötbér számításánál a hiba elhárításához / feladat elvégzéséhez Vállalkozó által igénybevett időszakok összeadódnak. Tehát a megrendelői ellenőrzés, tesztelés során feltárt problémák, hibák elhárításának időszakai is növelik a vállalkozói munkavégzés időtartamát.

5. Az „A” feladat esetén, ha a Vállalkozó kizárólag neki felróható okból nem biztosítja az SAP rendszerek Vállalkozó feladatai közé sorolt havi rendelkezésre állását, úgy a hibás teljesítési kötbér mértéke:
 - a. munkanapokon (pénteki napok kivételével) a 7:30 órától 16:30 óráig, pénteki munkanapokon a 7:30 órától 13:30 óráig (5/8) terjedő időszakban az SAP ECC 6.0 produktív rendszer havi 4 órát meghaladó rendelkezésre nem állása esetén minden megkezdett óra esetén 50.000 Ft,

- b. munkanapokon (pénteki napok kivételével) a 7:30 órától 16:30 óráig, pénteki munkanapokon a 7:30 órától 13:30 óráig (5/8) terjedő időszakban az SAP ECC 6.0 minőségbiztosítói rendszer vagy az SAP ECC 6.0 tesztrendszer vagy az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer (külön-külön) havi 8 órát meghaladó rendelkezésre nem állása esetén minden kezdett óra esetén 25.000 Ft.

A hibás teljesítési kötbér maximuma összesen 10 órai tételnek megfelelő összeg, ezt meghaladó kötbérigény esetén Megrendelő dönti el, hogy a 10 órát mely rendszerek esetén érvényesíti, ha több rendszer is érintett.

6. A jelen szerződés alapján az „A” feladatok miatt érvényesíthető kötbér teljes összege (kötbér típusától és kötbérterhes tényállástól függetlenül) mindösszesen maximálisan a vonatkozó havidíj 10 %-a lehet.
7. A „B”, „C” és „D” feladatok esetén, ha a Vállalkozó kizárólag neki felróható okból a teljesítéssel késedelembe esik, úgy a késedelmi kötbér mértéke 1% késedelmes naptári naponként a késedelem 5. napjától kezdve. A kötbér alapja „B” feladat esetén az adott havi nettó díj, „C” és „D” feladatok esetén a konkrét feladat szerződéses nettó ára. A késedelmi kötbér maximuma 10 naptári napi tétel.
8. Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződés alapján kötbért csak a szerződés hatálybalépését követően előállt késedelem vagy hiba miatt érvényesíthet Megrendelő. Ugyanazon tényállás alapján a kétszeres kötbérterhelés elkerülése érdekében, a késedelmi kötbér érvényesítése kizárja a hibás teljesítési kötbér érvényesítését.
9. A késedelmi kötbér a szolgáltatás biztosításának időpontjában, a hibás teljesítési kötbér a hibás teljesítés elhárításakor válik esedékessé, valamint a késedelmi és hibás teljesítési kötbér akkor is, ha a kötbér mértéke eléri a maximumot.
10. Késedelem és hibás teljesítés esetén Vállalkozó haladéktalanul, illetve a Megrendelő által tűzött póthatáridőn belül továbbra is köteles a teljesítésre, a késedelem, vagy a hibás teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesíti Vállalkozót a teljesítés alól.
11. A kötbér megfizetése a Megrendelő által kiállított kötbérértesítő ellenében történik. Vállalkozó köteles azt a kötbérértesítő kézhezvételétől számított 30 napon belül Megrendelő részére kifizetni.
12. Amennyiben Vállalkozó Megrendelő kötbérigényét kifogásolja, köteles ezt haladéktalanul, az értesítés kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül írásban megtenni.
13. A kötbérigény nem érvényesítése, vagy nem határidőben történő érvényesítése nem jelent joglemondást a Megrendelő részéről, a szerződés hatályának lejáratát követő 3 (három) hónapos jogvesztő határidőn túl azonban kötbérigényt Megrendelő nem érvényesíthet.
14. Megrendelőt és Vállalkozót a polgári jog szabályaival összhangban fokozott kárenyhítési kötelezettség terheli.
15. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy jelen Szerződés teljesítése körében, azzal összefüggésben vagy

azon kívül a Megrendelőnek vagy harmadik személynek okozott kárért a Ptk. szerinti kártérítési felelősséggel tartozik az alábbi korlátozásokkal.

16. Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó által felróhatóan okozott károkért fennálló kárfelelősség mértéke – amennyiben a feltétlenül érvényesülő (kogens) jogszabályok másként nem rendelkeznek – a jogalaptól és a jogcímtől függetlenül a szerződés teljes futamidejére vonatkozóan,
- a) az „A” pontban foglalt üzemeltetési feladatok teljesítésével kapcsolatosan mindösszesen a Vállalkozó részére a jelen Szerződés „A” feladataira vonatkozó teljes nettó vállalkozási díj (12 havidíj összege) 100 %-ának;
 - b) a „B” pontban foglalt licenc karbantartási feladatok teljesítésével kapcsolatosan mindösszesen a Vállalkozó részére a jelen Szerződés „B” feladataira vonatkozó teljes nettó vállalkozási díj (12 havidíj összege) 100 %-ának;
 - c) a „C” pontban foglalt opcionális licenc beszerzési feladatok teljesítésével kapcsolatosan mindösszesen a Vállalkozó részére az adott opció alapján beszerzett licencek után kifizetett nettó díj 100 %-ának,
 - d) a „C” pontban foglalt opcionális licenc karbantartási feladatok teljesítésével kapcsolatosan mindösszesen a Vállalkozó részére az adott opció alapján beszerzett karbantartási szolgáltatások vonatkozásában kifizetett nettó vállalkozási díj 100 %-ának,
 - e) a „D” pontban foglalt opcionális jogszabály-követési vagy fejlesztési feladatok teljesítésével kapcsolatosan mindösszesen a Vállalkozó részére az adott opció alapján kifizetett nettó díj 100 %-ának

megfelelő összegre korlátozódik.

Amennyiben a feltétlenül érvényesülő (kogens) jogszabályok másként nem rendelkeznek, Vállalkozó nem felel az elmaradt haszonért, a várt, de elmaradt megtakarításokért, közvetett és következményes károkért.

A fenti felelősségkorlátozás nem vonatkozik a Vállalkozó által szándékosan okozott károkra, továbbá a Vállalkozó által az életben, testi épségben, felróhatóan okozott károkra.

17. Vállalkozó kijelenti, hogy érvényes, legalább 50 mFt/év, illetve 5 mFt/káresemény összegű szabadkeretű (likvid) felelősségbiztosítással rendelkezik, és azt jelen Szerződés teljes időtartama alatt fenntartja.

IX. SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE

1. Jelen Szerződés határozott idejű, amely 2014. augusztus 1. napjától 2015. július 31. napjáig tart.
2. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben Felek bármelyike súlyos szerződésszegést követ el, úgy a másik Fél jogosult jelen Szerződést rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal írásban felmondani, ha a szerződéses feltételeket megszegő Fél nem orvosolta a szerződésszegést az arról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 (tizenöt) munkanapon belül.
3. Súlyos szerződésszegésnek tekintendő a Vállalkozó részéről különösen, de nem kizárólag, ha

- a. a Vállalkozó ellen csőd- vagy végelszámolási eljárás indul, illetve fizetéseképtelenségét jogerősen megállapítja a bíróság, vagy
 - b. a Vállalkozó a Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére sem teljesíti lényeges kötelezettségét a műszaki leírásnak vagy jelen Szerződésnek megfelelően illetve felhívás ellenére is folyamatosan ismétlődő jelleggel nem teljesíti valamely jelen Szerződésből fakadó kötelezettségét.
4. Súlyos szerződésszegésnek tekintendő a Megrendelő részéről különösen, de nem kizárólag, ha
- a. a Megrendelő 30 napot meghaladó késedelembe esik jelen Szerződésben meghatározott kötelezettségeivel kapcsolatban, vagy
 - b. a Megrendelő fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esik.
5. Amennyiben valamelyik Fél jelen Szerződés vonatkozásában az azonnali hatályú felmondással kíván élni, úgy az erre irányuló jognyilatkozatban meg kell jelölnie az azonnali hatályú felmondásra okot adó körülményt.
6. A Kbt. 125. § (5) bekezdése alapján Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen Szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy jelen Szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha
- a. a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek,
 - b. a Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.
- Jelen pont szerinti felmondás esetén Vállalkozó jelen Szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.
7. A szerződésszegésért felelős Fél köteles a másik Félnek az ebből eredő kárát a polgári jog szabályai és jelen Szerződés rendelkezései szerint megtéríteni.
8. Felek rögzítik, hogy jelen Szerződés bármely okból történő felmondása a Feleknél egyidejű elszámolási kötelezettséget keletkeztet.
9. Vállalkozó kijelenti, hogy jelen Szerződés aláírásakor a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. tv. szerinti átlátható szervezetnek minősül. Jelen Szerződést a Megrendelő kártalanítás nélkül és azonnali hatállyal felmondhatja, ha Vállalkozó már nem minősül átlátható szervezetnek.

X. JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG

1. Vállalkozó a jelen Szerződés „D” opcionális jogszabály-követési és fejlesztési feladatai teljesítésének Megrendelő általi elfogadásától (teljesítési jegyzőkönyv aláírásától) számított 12 hónapra jótállást vál-

lal. Jelen Szerződés hatályának megszűnése az esetleges jótállási igények érvényesítésének és a jótállási kötelezettségek teljesítését nem érinti.

2. A jótállási időszak alatt keletkező hibák kapcsán felmerülő viták esetén Vállalkozót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba kijavításáért a kötelezettség nem őt terheli.
3. Jótállás ideje alatt Vállalkozó a jótállás keretébe tartozó hibaelhárítások, hibajavítások tekintetében díj- és/vagy költségigényt (kiszállási díj, munkadíj, licenrdíj stb.) Megrendelővel szemben nem támaszthat.
4. A jótállás a hibásan teljesített szolgáltatás kijavítását, vagy újbóli, hibátlanul történő elvégzését jelenti. A hiba kijavításánál az adott opciós jogszabály-követésre vagy fejlesztésre vonatkozó kiegészítő megállapodás szerint kell eljárni.

XI. SZERZŐI-, FELHASZNÁLÁSI ÉS EGYÉB JOGOK

1. Vállalkozó jelen Szerződés hatálya alá tartozó minden termék hazai forgalomba hozatalához szükséges engedélyt, szerzői és egyéb jog meglétét szavatolja, és kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben szerzői, vagy egyéb jogok megsértése miatt Megrendelővel szemben harmadik személyek igényt érvényesítenének, úgy ezektől - ideértve az igényérvényesítéssel összefüggően Megrendelőnél felmerülő ügyvédi és egyéb költségeket is - Megrendelőt mentesíti.
2. Felek rögzítik, hogy jelen Szerződés eredményeként létrejövő és a Megrendelő részére a teljesítés során átadásra kerülő dokumentumok, továbbá adatbázisok, adattáblák, forráskódok, szoftverek és minden egyéb írott vagy ábrázolt formában létrejövő fejlesztés – függetlenül attól, hogy szerzői jogi védelem alatt áll-e vagy sem – (a továbbiakban: Művek) tekintetében az alábbiak szerint rendelkeznek.
3. Felek rögzítik továbbá, hogy a jelen Szerződésben foglalt feladat teljesítése során létrejövő és a Megrendelő részére a teljesítés során átadásra kerülő szellemi alkotások (a továbbiakban: Szellemi alkotások) tekintetében szintén a jelen fejezetben foglaltak szerint rendelkeznek. A gazdasági, szervezési, műszaki ismeretek és fejlesztések know-how formájában akkor is törvényes védelem alatt állnak, ha külön szerzői jogi védelemben, vagy egyéb iparjogvédelmi jogszabályokban meghatározott, szellemi alkotásokra vonatkozó jogi védelemben nem részesülnek.
4. Vállalkozó szavatol azért, hogy az általa a feladat teljesítésébe bevont személyek (szerzők) a jogaik, így különösen a személyhez fűződő és a szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogaik gyakorlása során jelen Szerződéssel összhangban járnak el, és semmilyen módon nem akadályozzák jelen Szerződésben foglaltak Vállalkozó részéről történő teljesítését.
5. Felek rögzítik, hogy jelen Szerződés teljesítése során létrejövő Művekhez és Szellemi alkotásokhoz, ideértve a know-howt is, kapcsolódó szerzői jog, illetve tulajdonjog kizárólag a Vállalkozót, mint szerzőt illeti meg. Ugyanakkor Felek megállapodnak, hogy a szolgáltatási díj megfizetésével jelen Szerződés keretében létrejött Művek és Szellemi alkotások tekintetében Megrendelőt az alábbi felhasználási jog illeti meg, a 6.-15. pontokban foglaltak szerint.

6. A Vállalkozó által a jelen Szerződés „A” és „B” pontja szerinti tevékenység valamint a jelen Szerződés „D” pontja szerinti jogszabály-követési tevékenysége során az általa elkészített és a Megrendelő használatába bocsátott szoftvermódosításokra, fejlesztésekre vonatkozóan, mivel ezek beépülnek a rendszert képező szoftverekbe, Megrendelő a Rendszert képező szoftverekre őt megillető felhasználási joggal egyező tartalmú felhasználási jogot szerez.
7. A Vállalkozó által a jelen Szerződés „B” és „C” pontja szerinti tevékenység során a harmadik fél gyártótól beszerzett és a Megrendelő részére továbbított szolgáltatások tekintetében Megrendelő a harmadik fél gyártó által előírt végfelhasználói jogot szerez.
8. A Vállalkozó által a jelen Szerződés „D” pontja szerinti tevékenység során elkészített és a Megrendelő részére átadott fejlesztésekre vonatkozóan Megrendelőt nem kizárólagos, át nem ruházható, harmadik félnek a 10. pontban foglalt kivétellel át- vagy tovább nem adható, időbeli korlátozás nélküli felhasználási jog illeti meg. A felhasználási jog területi hatálya a Művek és Szellemi alkotások rendeltetése miatt a Megrendelő jelenlegi és jövőbeli székhelyére valamint az összes jelenlegi és jövőbeli telephelyére korlátozódik.
9. Megrendelő a jelen Szerződés „D” pontja szerinti tevékenység során elkészített és részére átadott fejlesztésekre vonatkozó felhasználási joga kizárólag saját oktatási - kutatási - gazdasági tevékenységi körére terjed ki, azaz Megrendelő harmadik személyek részére értékesítést vagy egyéb kereskedelmi hasznosítási tevékenységet nem végezhet.
10. Megrendelő a jelen Szerződés „D” pontja szerinti tevékenység során elkészített és részére átadott fejlesztésekre vonatkozóan harmadik személyek részére további felhasználási engedélyt kizárólag a 11. pont szerinti átdolgozás és módosítás céljából adhat.
11. Megrendelő részére a jelen Szerződés „D” pontja szerinti tevékenység során elkészített és átadott fejlesztésekre biztosított felhasználási engedély magában foglalja az átdolgozás, illetve a módosítás jogát. Megrendelő az átdolgozás és módosítás elvégzésével választása szerinti harmadik személyt is bármikor megbízhat a jelen szerződésben rögzített keretek között. Felek megállapodnak abban, hogy a Megrendelő ugyanakkor semmilyen esetben sem jogosult harmadik személynek ki- vagy átadni a Művek illetve Szellemi alkotások specifikációját, azt kizárólag belső használatra kapja meg a Vállalkozótól.
12. Vállalkozó szavatol azért, hogy a Művek és Szellemi alkotások tekintetében más személy semminemű jogcímen igényt nem támaszthat, így a Megrendelő felhasználási jogának gyakorlását harmadik személy joga nem akadályozza, illetve nem korlátozza.
13. Vállalkozó szavatol azért, hogy a létrejött szerzői jogi védelem alá eső alkotáson harmadik személynek nincsen olyan joga, amely Megrendelő felhasználási jogát akadályozná, vagy korlátozná.
14. Felek megállapodnak abban, hogy jelen Szerződés lejártakor Megrendelő – a jelen szerződésből fakadó fizetési kötelezettségének maradéktalan teljesítésével - a jelen Szerződés „D” pontja szerinti tevékenység keretében elkészített és átadott fejlesztésekre a Megrendelő számára biztosított felhasználási joggal egyező felhasználási jogot szerez az SAP rendszerében lévő, Vállalkozó valamint jogelődjei által készített összes egyedileg fejlesztett (nem-standard) funkcióra vonatkozóan. Felek továbbá megállapod-

nak abban is, hogy az előző mondatban foglaltak teljesülése esetén Megrendelő jelen Szerződés lejártá után harmadik felet is megbízhat SAP rendszerei és az ezekben lévő összes, Vállalkozó által beállított, fejlesztett funkció üzemeltetésének támogatásával, jogszabály-követésével, fejlesztésével, SAP licen-cinek beszerzésével, karbantartásával.

15. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj a Vállalkozónak a fentiekre tekintettel járó díjazását is magában foglalja és Vállalkozó kijelenti, hogy a díjazás a Megrendelő részére biztosított felhasználási jog terje-delmével arányban áll.

XII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. A Kbt. 128. § (2) bekezdés alapján Vállalkozó tudomásul veszi, hogy jelen Szerződés teljesítésében - a Kbt. 128 § (3) bekezdése szerinti kivétellel - köteles közreműködni az olyan alvállalkozó és szakember, aki (amely) a közbeszerzési eljárásban részt vett Vállalkozó alkalmasságának igazolásában.
2. Vállalkozó köteles a Megrendelőnek a teljesítés során minden olyan – akár a korábban megjelölt alvállalkozó helyett igénybe venni kívánt – alvállalkozó bevonását bejelenteni, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg, és a bejelentéssel együtt nyilatkoznia kell arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a Kbt. 56. § és 57.§ szerinti kizáró okok hatálya alatt.
3. A Kbt. 128. § (3) bekezdése szerint az olyan alvállalkozó vagy szakember helyett, aki vagy amely a közbeszerzési eljárásban részt vett a Vállalkozó alkalmasságának igazolásában, csak a Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben vehet részt a teljesítésben más alvállalkozó/szakember, ha a szerző-déskötést követően – a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében – beállott lényeges kör-ülmény, vagy az alvállalkozó/szakember bizonyíthatóan hibás teljesítése miatt jelen Szerződés vagy annak egy része nem lenne teljesíthető a megjelölt alvállalkozóval/szakemberrel, és ha a Vállalkozó az új alvállalkozóval/szakemberrel együtt is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, me-lyeknek a Vállalkozó a közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozóval/szakemberrel együtt felelt meg.

A közbeszerzési eljárási ajánlatában megnevezett személyek/szervezetek az alábbiak:
Adamik Judit, Pongrácz András, Szita Zsolt, Nagyné Stempin Gabriella, Kőrösi Marianna.

4. A közbeszerzésnek az a része, amelynek teljesítéséhez Vállalkozó alvállalkozót kíván igénybe venni (10 % alatt): SAP üzemeltetés, fejlesztés, tanácsadás.

Jelen Szerződés teljesítéshez kapacitást nyújtó személyek: Adamik Judit, Pongrácz András, Szita Zsolt, Nagyné Stempin Gabriella, Kőrösi Marianna.

5. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a szerződési feladatok teljesítését a fenti személyek közreműködésé-vel jogosult ellátni. Vállalkozó köteles gondoskodni a közbeszerzési eljárásban feltüntetett szakemberek jelen Szerződés szerinti rendelkezésre állásáról.

- Amennyiben a megnevezett szakemberek bármilyen objektív okból nem tudnak részt venni jelen Szerződés teljesítésében, Vállalkozó köteles ezt a körülményt a Megrendelőnek haladéktalanul írásban jelezni, egyidejűleg – a Megrendelő előzetes beleegyezését követően – megjelölni az új, a teljesítésbe bevontni kívánt szakembert.

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy kizárólag a Kbt. 128. § (3) bekezdésében leírt módon lehetséges a fent megnevezett alvállalkozó vagy szakember módosítása.

- A Kbt. 128. § (4) alapján Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az alvállalkozó személye nem módosítható olyan esetben, amennyiben egy meghatározott alvállalkozó igénybevétele az érintett szolgáltatás sajátos tulajdonságait figyelembe véve a közbeszerzési eljárásban az ajánlatok értékelésekor (Kbt. 63. § (4) bek.) meghatározó körülménynek minősült.
- A Kbt. 128. § (1)-(2) bekezdések szerinti teljesítési kötelezettség teljesíthető a Vállalkozó vagy a nem természetes személy alvállalkozó jogutódja által, ha ezek valamelyike, mint gazdasági társaság átalakul vagy a szervezet jogutódlással megszűnik.
- Az olyan, a Felek akaratától, cselekedeteitől és személyétől függetlenül bekövetkező elháríthatatlan külső esemény (mint például a háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa) minősül vis maiornak, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi jelen Szerződés teljesítését feltéve, hogy ezen körülmények jelen Szerződés aláírását követően keletkeznek, illetőleg jelen Szerződés aláírását megelőzően jönnek ugyan létre, ám jelen Szerződés teljesítésére kiható következményeik az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.
- Vis major esete: amennyiben bármelyik Fél részéről jelen Szerződés teljesítését veszélyeztető probléma merül fel, vagy ilyenről tudomást szerez, köteles haladéktalanul, de legkésőbb a probléma felmerülésétől számított 24 órán belül értesíteni a másik Felet (jelen Szerződésben meghatározott kapcsolattartók kapcsolattartási lehetőségeinek használatával), és javaslatot tenni a felmerült probléma megoldására, illetve egyeztetést kezdeményezni, amennyiben szükséges.
- Felek jelen Szerződés teljesítése során tett nyilatkozatai a másik Fél tudomásszerzésével hatályosulnak. Felek abban állapodnak meg, hogy tudomásul vett nyilatkozatnak tekintik az e-mail-ben, illetve faxon elküldött nyilatkozatot is, feltéve, hogy a címzett a levél kézhezvételének tényét, és tartalmának megismerését (ha mellékletek vannak, azokét is) szintén e-mailben a küldő félnek visszaigazolta, illetve a fax-visszaigazolás a küldő fél részére visszaérkezett. Felek közötti levelezés nyelve a magyar.
- Megrendelő hozzájárul, hogy Vállalkozó Megrendelőt nyilvános adataival együtt referenciájaként felüntesse.
- Jelen Szerződés valamely rendelkezésének érvénytelensége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti, feltéve, hogy Felek bármelyike jelen Szerződést e nélkül nem kötötte volna meg.
- Felek megállapodnak abban, hogy jelen Szerződést, a Kbt. 132. § rendelkezéseinek betartásával, egybehangzó akaratnyilvánítással közösen, írásban módosíthatják. Amennyiben valamelyik Fél módosító javaslattal él, köteles azt írásban a másik Fél megadott címére, e-mail címére vagy fax számra eljuttat-

ni, míg a másik Fél a javaslat kézhezvételét követő 10 napon belül köteles arra a fenti módon válaszolni.

15. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek cégadataiban, bankszámlaszámában, valamint a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás, azonban a Felek erről kötelesek haladéktalanul írásban tájékoztatni egymást. Az értesítés a tudomásszerzéssel válik hatályossá.
16. Felek ezúton rögzítik, hogy többletköltségre irányuló követelésük nincs és nem is lesz, illetve ilyet nem ismernek el.
17. Felek jelen Szerződésből eredő esetleges jogvitáikat elsősorban tárgyalásos úton kötelesek rendezni, ennek eredménytelensége esetére a vitáik eldöntésére vonatkozóan kikötik – pertárgyértéktől függően – a Debreceni Járásbíróság, illetve a Debreceni Törvényszék kizárólagos illetékességét.
18. Jelen Szerződés által nem érintett egyéb kérdésben a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések, különösen a Polgári Törvénykönyv és a Közbeszerzésekről szóló törvény előírásai az irányadók.
19. Jelen Szerződés 2014. augusztus 1. napján, további jogcselekmény nélkül lép hatályba.
20. Felek nyilatkoznak, hogy rendelkeznek jelen Szerződés megvalósításához szükséges személyi, tárgyi és anyagi feltételekkel.
21. Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:
 1. sz. melléklet: Termékek és szolgáltatások díjai
 2. sz. melléklet: Műszaki leírás
 3. Vállalkozó nyertes ajánlata
 4. Közbeszerzési eljárás egyéb dokumentációja

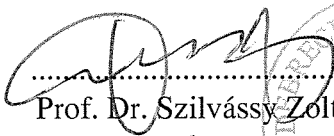
Amennyiben a jelen Szerződésben illetve annak mellékleteiben ellentmondás található, a jelen Szerződés rendelkezései élveznek elsőbbséget, a mellékletek egymás közötti ütközése esetében pedig a sorszámban kisebb melléklet élvez elsőbbséget a sorszámban nagyobb mellékletéhez képest.
22. Jelen szerződés kizárólag írásban módosítható vagy szüntethető meg érvényesen.
23. Jelen Szerződés összesen négy (4) példányban készült, amelyek közül három (3) példány a Megrendelőt, további egy (1) példány a Vállalkozót illeti meg.


24. Jelen Szerződés aláírói nyilatkoznak, hogy rendelkeznek az aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.

25. Jelen Szerződést Felek áttanulmányozták, és mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

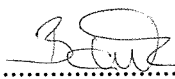
Debrecen, 2014. július 31.


Megrendelő képviselőjében



.....
Prof. Dr. Szilvássy Zoltán
rektor,
Debreceni Egyetem



Pénzügyi ellenjegyző:

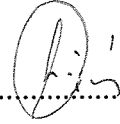

.....
Dr. Bács Zoltán
gazdasági főigazgató
Debreceni Egyetem
2014. július 31.



Szakmai ellenjegyző:.....


Jogi ellenjegyző:.....


Vállalkozó képviselőjében


.....
Aszódi Gábor Blénessy László
 ágazat igazgató

T-Systems

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.


Adószám: 12928009-2-44

Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

171


Balkó János
gazdasági igazgató


Péterné Gondics Olga


Wippenhauser Tamás
ágazat igazgató

1. sz. melléklet: Termékek és szolgáltatások díjai

Sor-szám	Szolgáltatás	Igénybevétel mértéke	Vállalkozási díj
1.	SAP ECC 6.0 rendszerek valamint az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer üzemeltetése („A” feladat)	12 hónap, 2014.08.01-től 2015.07.31-ig	6.000.000 Ft/ hónap + 27% ÁFA
2.	SAP ECC 6.0 rendszerek licenceinek karbantartása („B” feladat)	12 hónap, 2014.08.01-től 2015.07.31-ig	2.900.000 Ft/ hónap + 27% ÁFA
3.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Professional User licen-cek beszerzése („C” feladat)	maximum 60 db	690.000 Ft/ darab + 27% ÁFA
4.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Professional User licenc karbantartás beszerzése („C” feladat)	maximum 12 hónap	12.717 Ft/ darab /hó + 27% ÁFA
5.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Limited Professional User licencek beszerzése („C” feladat)	maximum 60 db	280.000 Ft/ darab + 27% ÁFA
6.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Limited Professional User licenc karbantartás beszerzése („C” feladat)	maximum 12 hónap	5.167 Ft /darab /hó + 27% ÁFA
7.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Worker User licencek beszerzése („C” feladat)	maximum 100 db	130.000 Ft /darab + 27% ÁFA
8.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Worker User licenc kar-bantartás beszerzése („C” feladat)	maximum 12 hónap	2.383 Ft /darab/ hó + 27% ÁFA
9.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Project User licencek beszerzése („C” feladat)	maximum 100 db	195.000 Ft/ darab + 27% ÁFA
10.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Project User licenc kar-bantartás beszerzése („C” feladat)	maximum 12 hónap	3.575 Ft/ darab/hó + 27% ÁFA
11.	SAP ECC 6.0 rendszerek felhívható (opcionális) jogszabály-követése, továbbfejlesztése („D” feladat)	maximum 500 tanácsadói nap	140.000 Ft / tanácsadói nap + 27% ÁFA

2. sz. melléklet: Műszaki leírás

Ajánlatkérő SAP integrált ügyviteli rendszert használ gazdálkodási adatainak nyilvántartására, ezzel kapcsolatos beszámolási kötelezettségeinek teljesítésére. Ajánlatkérő 2006-ben vette éles üzemi használatba az SAP R/3 4.7-es verzióját. A rendszert bevezető International System House Kft-vel (T-Systems Magyarország Zrt. jogelődjének jogelődje) 2014. július 31-ig tartó szerződést kötött - többek között - a rendszer üzemeltetésére, jogszabály-követésére, továbbfejlesztésére, licenc karbantartására és beszerzésére vonatkozólag. Ennek keretében a T-Systems Magyarország Zrt. 2013-ban elvégezte a rendszer technikai verzióváltását SAP ECC 6.0 verzióra.

Ajánlatkérő 2014 elején közbeszerzési eljárást folytatott le, amelynek tárgya az SAP ECC 6.0 rendszer felkészítése a 2014-es jogszabályi környezetre, az ehhez szükséges SAP beállításoknak, fejlesztéseknek, valamint ezek teljes körű dokumentációjának átadása. A 2014. évi jogszabályi környezetnek megfelelően működő rendszer kialakítása még nem fejeződött be, így Ajánlatkérő még nem rendelkezik az összes szükséges beállítással, fejlesztéssel, továbbá az új gazdálkodási modell dokumentációjával.

Ajánlatkérő jelen közbeszerzés keretében átmeneti időszakra, 2015. július 31-ig veszi igénybe az SAP integrált ügyviteli rendszereinek működtetésével kapcsolatos szolgáltatásokat, amíg az SAP ECC 6.0 rendszernek a 2014-es jogszabályi környezetre való felkészítése lezárul, és hirdetmény közzétételével induló tárgyalásos közbeszerzési eljárás keretében az új szolgáltató kiválasztása megtörténik. Ajánlatkérő az átmeneti időszakban az alábbi szolgáltatásokat veszi igénybe:

- a. SAP ECC 6.0 rendszerek, valamint az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer üzemeltetése,
- b. SAP ECC 6.0 rendszerek licenceinek karbantartása,
- c. SAP ECC 6.0 rendszerekhez új SAP licencek és kapcsolódó karbantartás lehívható (opcionális) beszerzése,
- d. SAP ECC 6.0 rendszerek lehívható (opcionális) jogszabály-követése, továbbfejlesztése.

A licenc karbantartás az „SAP Enterprise Support” karbantartási és támogatási szolgáltatások közvetítését, és ezekhez kapcsolódó licencvevői feladatok végzését jelenti.

Ajánlatkérő bejelentéseit Ajánlattevő bejelentés-kezelő (CRM) rendszerében rögzíti.

1.SAP rendszerek üzemeltetése

Az üzemeltetési feladatok Ajánlatkérő alábbi rendszereire terjedjenek ki:

Rendszer neve	Szolgáltatás terjedelme
SAP ECC 6.0 produktív rendszer	teljes körű szolgáltatás
SAP ECC 6.0 minőségbiztosítói rendszer	teljes körű szolgáltatás
SAP ECC 6.0 fejlesztői rendszer	teljes körű szolgáltatás
SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer	adatelérés biztosítás

Ajánlatkérő az SAP R/3 4.7 és SAP ECC 6.0 rendszerek következő moduljaira vonatkozóan vesz igénybe szolgáltatásokat a fenti táblázat alapján: FI, SD, MM, FI-AA, KVM, CO.

Ajánlatkérő SAP rendszereinek első körös támogatását az SAP Központ szervezeti egysége végzi. Munkatársai az SAP rendszerrel kapcsolatos feladataik nyilvántartását saját, belső rendszerben végzik. Ajánlatkérő azon feladatok esetén veszi igénybe Ajánlattevő szolgáltatásait, amelyek meghaladják az SAP Központ szakmai kompetenciáját, erőforrásait. Ennek keretében az alábbi szolgáltatási területek kerülnek definiálásra:

1. hibajavítási és hibaelhárítási munkálatok végzése,
2. egyéb üzemeltetési feladatok végzése.

Az üzemeltetés során Ajánlattevő az ő felelősségi körébe tartozó munkavégzés esetében felelősséggel tartozik a rendszer integritásának sértetlenségéért, és az általa e téren kockázatosnak ítélt változtatási kezdeményezésekre köteles Ajánlatkérő figyelmét felhívni. Ilyen esetben megelőző írásos javaslatot köteles tenni.

1.1. Hibajavítási és hibaelhárítási munkálatok végzése

Hiba az a jelenség, melynek során egy alkalmazás vagy egy rendszer a működését leíró specifikációtól eltérő módon működik. Esetei lehetnek:

- a rendszer működése leáll,
- alkalmazás/rendszer hibaüzenetet ad vissza olyankor, amikor a működését leíró specifikáció alapján nem történne hiba,
- az alkalmazás/rendszer más választ ad, más lépéseket hajt végre vagy más

eredményeket ad vissza, mint amit az adott feltételek mellett a működését leíró specifikációban szerepel.

A hibák prioritásuk szerint az alábbi kategóriák valamelyikébe sorolandók:

Prio 1 - nagyon magas prioritás

Leállás — Idetartozik minden olyan probléma, amely Ajánlatkérő egy vagy több szervezeti egységének SAP-val történő munkavégzését közvetlenül akadályozza. Ilyen lehet például az adatbázis vagy alkalmazás szerver leállása, havi-, napi záráshoz kapcsolódó job-ok beragadása, súlyos teljesítménycsökkenés (nagy válaszidők).

Prio 2 - magas prioritás

Kritikus — ami az SAP-val történő munkavégzés kapcsán közvetlenül akadályozhatja az Ajánlatkérő valamely üzleti folyamatát (pl.: olyan üzleti funkciók nem elérhetőek, melyek a napi adat mennyiség miatt kardinális súllyal szerepelnek).

Prio 3 - közepes prioritás

Fontos — ami SAP-val történő munkavégzése kapcsán, közvetlenül nem akadályozza az üzleti folyamatokat, de fenn áll a veszélye, hogy a feladat idővel átkerül a "*Kritikus*" kategóriába vagy ugyan akadályoz egy vagy több üzleti folyamatot, esetleg átmenetileg a működést is, de kiváltható manuális vagy más póteljárással (pl.: leáll egy vagy több raktár kezelése). Idetartozik minden, a felhasználók adminisztrációjával (batch ütemezések, könyvtárak stb.) kapcsolatos kérdés is.

Prio 4 - alacsony prioritás

Halasztható — ami SAP-val történő munkavégzése kapcsán nem hat ki Ajánlatkérő működésére, illetve az üzleti folyamatokra.

Információs — ami SAP-val történő munkavégzése kapcsán nem igényel semmilyen tevékenységet a tájékoztatáson kívül (pl. Mi a felhasználói nevem? Hogyan kell egy riportot futtatni? Mi az eljárás új dolgozó belépése esetén? SAP-ban történő egyéb navigációs kérdések, Stb.)

A hibajavítással kapcsolatban a különböző hibatípusok esetén Ajánlatkérő az alábbi szolgáltatási szint táblázatban meghatározott reagálási időt és javítási időt vár el. A reagálási idő a hiba bejelentése és annak fogadásáról szóló, Ajánlattevői visszaigazolás (azaz a munka megkezdése) között eltelt idő. A hiba javítási ideje addig tart, amíg Ajánlattevő a javítást és ennek tesztelését elvégzi, a javítást a minőségbiztosítói rendszerbe betölti, és a bejelentés kezelő rendszerben Ajánlatkérőt tájékoztatja a hiba elhárításáról. A táblázatban megadott javítási időbe nem számítandó bele a szoftver gyártójához eszkalált hibák esetén a gyártó által végzett hibajavítás időszaka.

SAP hibák kezelésének elvárt szolgáltatási szintje

Tevékenység	Input	Prioritás	Rendelkezésre állás	Hibajavítás	Végzi	Output
Munka megkezdése	rögzített bejelentés	Nagyon magas:	5*8	1 munkaórán belül	Ajánlattevő	rögzített bejelentés visszaigazolása
		Magas:	5*8	4 munkaórán belül		
		Közepes:	5*8	16 munkaórán belül		
		Alacsony:	5*8	5 munkanapon belül		
Munka befejezése		Nagyon magas:	5*8	4 munkaórán belül	Ajánlattevő	átadott bejelentés
		Magas:	5*8	2 munkanapon belül		
		Közepes:	5*8	5 munkanapon belül		
		Alacsony:	5*8	10 munkanapon belül		

„5*8” kifejezés alatt a munkanapokon (pénteki napok kivételével) 7:30 órától 16:30 óráig, pénteki munkanapokon a 7:30 órától 13:30 óráig (5/8) terjedő időszak értendő. Egy munkanap 8 munkaórát jelent.

Hibakezeléssel kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevőnek a hibák elhárítását mielőbb meg kell kezdenie - telefonon, elektronikus levelezésen keresztül, távoli bejelentkezéssel, szükség esetén személyes megjelenéssel - és befejeznie a szolgáltatási szint táblázatban meghatározottak szerint.
2. Nagyon magas és magas prioritású hiba bejelentése (bejelentés-kezelő rendszerben történő rögzítése) esetén Ajánlatkérő haladéktalanul telefonon is értesíti az Ajánlattevőt.
3. Ajánlattevő rendelkezzen megfelelő infrastruktúrával a hibabejelentések fogadásához, hibaelhárítások támogatásához. Ajánlattevő szükség esetén bejelentés-kezelő rendszerét olyan állapotba hozza a hibakezelési szolgáltatás nyújtásának kezdetére, hogy az alkalmas legyen a hibakezeléshez kapcsolódó minden releváns adat, információ tárolására, visszakeresésére.
4. Ajánlattevő az elvárt szolgáltatási szintet betartva, megfelelő minőségben biztosítsa a hibák elhárítását, javítását.
5. Ajánlattevő az általa elvégzett hibajavításokat vezesse át, dokumentálja az alábbi üzemeltetési dokumentumokban úgy, hogy azok 2015. január 31-én és 2015. július 31-én teljes körűen aktualizáltak legyenek (azaz félévente a teljes körű aktualizálás megtörténjen):
 - a. funkcionális és technikai specifikációk,
 - b. bázis dokumentáció,
 - c. rendszerleírás dokumentum,

d. oktatási anyagok.

1.2. Egyéb üzemeltetési feladatok végzése

Ajánlattevő az alábbi egyéb SAP üzemeltetési feladatok végzését biztosítsa Ajánlatkérő részére:

1. **Bázis adminisztráció:** felhasználói adminisztráció (felhasználói hozzáférések biztosítása, felhasználói alapértékek beállítása és karbantartása), biztonsági adminisztráció (biztonsági profilk készítése és karbantartása, a hozzáférések és jogosultságok vizsgálata, a jogosultságok megsértésének kezelése), rendszer-adminisztráció (rendszer indítás, leállítás, a rendszer bázistechnológiai karbantartása, kliens létrehozása, kliens jellemzők módosítása, kliens másolások rendjének megállapítása, kliens másolások végrehajtása évente maximum 4 alkalommal, meglévő instanciák paraméterezése, üzemmódok definiálása, ütemezése, operációs módok beállítása, kezelése, SAP router karbantartás, logon group definiálás, karbantartás, hibás update rekordok azonosítása, update hibák megoldása, helytelen zárolások megszüntetése), transzport rendszer menedzsment (transzport rendszer konfigurálása, a telepítések közötti transzportok bejárása, transzportok felügyelete, transzport logok ellenőrzése, transzport fájlok újraszervezése), job és batch input menedzsment (háttérfuttatások létrehozása és ütemezése, megszakadt jobok ellenőrzése, karbantartó jobok ellenőrzése, batch input futások elemzése), output menedzsment (kiviteli eszközök létrehozása, módosítása, törlése, spool hibák felderítése, spool kezelése, reorganizációja), szoftverfrissítések (adatbázis szoftver, SAP kernel, SAP Support Packages), programhibák kezelése (ABAP dumpok elemzése, SAP release patchelés, OSS note-ok implementálása), bázisos dokumentáció aktualizálása, naprakésztségének biztosítása.
2. **Rendszer monitorozás, hangolás és performancia menedzsment:** az alkalmazás működéséhez szükséges tárolókapacitás figyelése (HDD használat), az alkalmazás teljesítményadatainak figyelése (CPU használat, RAM használat, swap tevékenységek, workload elemzés, SAP memória menedzsment), rendszernapló bejegyzéseinek elemzése, alert monitor figyelmeztetéseinek elemzése, logok figyelése, jogosulatlan rendszerhasználat, adathozzáférés monitorozása, SAP paraméterek hangolása, workload statisztika kiértékelése, puffer statisztika kiértékelése, operációs rendszer performancia elemzése.
3. **Adatbázis menedzsment, karbantartás és felügyelet:** kapacitás felügyelete, paraméterek beállítása, adatbázis hangolása, adatbázis ellenőrzése, hiányzó indexek ellenőrzése, adatbázis bejegyzések (log) ellenőrzése, hibakövetés (trace és alert) fájlok ellenőrzése, adatbázis növekedési ütemének vizsgálata, táblák növekedési ütemének

vizsgálata, adatbázis reorganizáció végrehajtása, hiányzó indexek generálása, táblaterek bővítése, adatbázis fájlok adminisztrálása (az adatfájlok elhelyezése a rendelkezésre álló diszkeken, a növekedés és esetlegesen fellépő performancia problémák miatti áthelyezésük más diszkekre), anomáliamentesség biztosítása, adatbázis performancia elemzése, adatforgalom optimalizálása.

4. **Rendszerszoftver menedzsment:** SAP rendszereket kiszolgáló szerverek rendszerszoftvereinek (elsősorban de nem kizárólagosan az operációs rendszer) karbantartása, az ezekről biztonsági mentést végző szoftver, valamint a vírusirtó szoftver karbantartása, hozzáférési jogosultságok kezelése, rendszerellenőrzési (munkaproceszek, rendszernaplók stb.) tevékenységek végzése, hibajelzések vizsgálata és a hibák elhárítása, szerverek szabad merevlemez területének ellenőrzése, fájl rendszer terítettségének vizsgálata, töredezettség-mentesítés szükség szerint, rendszeres (előre definiált) időközönkénti szoftverkarbantartás a hibák megelőzése és a magasabb szintű üzembiztonság elérése érdekében, ütemezett mentések készítése a rendszerszoftvekről, a napi mentések és a mentésre használt egységek ellenőrzése, a rendszerszoftverek paraméterezésének hangolása, új verziók, frissítések telepítése, szoftveres zavarok, hibák elhárítása, és a hibák miatt esetlegesen tönkrement állományok helyreállítási kísérlete, a szoftver üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenységek dokumentálása.
5. **Mentés és visszaállítás:** mentési és archiválási feladatok ütemezése, futtatása és figyelemmel kísérése, a fejlesztő, a minőségbiztosító és a produktív SAP rendszerek adatbázisainak és rendszerszoftvereinek napi mentése, a mentési médiák tárolása, a produktív SAP rendszerek biztonsági mentéseinek legalább két hétre visszamenőleges megőrzése és a biztonsági mentések egy másolatának megőrzése az SAP fejlesztői és teszt rendszereket kiszolgáló szerverek tárhelyén, mentések sikerességének ellenőrzése, hardver hibából, alkalmazásbeli hibából vagy felhasználói tévedésből eredően vagy tesztelési célból az adatbázis és a rendszerszoftverek egy korábbi konzisztens állapotának visszaállítása évente maximum egy alkalommal.
6. **Dokumentáció naprakészségének biztosítása:** oktatási anyagok, koncepcionális terv, rendszerdokumentáció, funkcionális és technikai specifikációk, bázis dokumentáció naprakészségének biztosítása, a változások folyamatos átvezetése úgy, hogy azok 2015. január 31-én és 2015. július 31-én teljes körűen aktualizáltak legyenek (azaz félévente a teljes körű aktualizálás megtörténjen).
7. **Modulgazdai feladatok végzése:** a használatban lévő SAP modulok konfigurálása, időfüggő és időfüggetlen beállításainak módosítása, karbantartása, optimalizálása, a beállított folyamatok támogatása, ajánlatkérői igények kezelése, jogszabályváltozások tartalmi változásának követése, tesztelési feladatok végzése.

Ajánlatkérő az egyéb üzemeltetési feladatokkal kapcsolatban előzetesen nem határoz meg feladatvégzési határidőket, hanem - szükség esetén - a konkrét feladatok ismeretében állapodik meg azok határidejéről az Ajánlattevővel.

Az egyéb üzemeltetési feladatok végzésével kapcsolatos követelmények:

1. Ajánlattevőnek az egyéb üzemeltetési feladatok elvégzését mielőbb meg kell kezdenie - telefonon, elektronikus levelezésen keresztül, távoli bejelentkezéssel, szükség esetén személyes megjelenéssel - és mielőbb be kell fejeznie.
2. Nagyon magas és magas prioritású feladat bejelentése (bejelentés kezelő rendszerben történő rögzítése) esetén Ajánlatkérő haladéktalanul értesíti telefonon is Ajánlattevőt.
3. Ajánlattevő rendelkezzen az üzemeltetési feladatok elvégzéséhez szükséges megfelelő infrastruktúrával. Ajánlattevő szükség esetén bejelentés kezelő rendszerét olyan állapotba hozza az üzemeltetési szolgáltatások nyújtásának kezdetére, hogy az alkalmas legyen a feladatvégzéshez kapcsolódó minden releváns adat, információ tárolására, visszakeresésére.
4. Ajánlattevő a meghatározott feladatvégzési határidőket betartva, megfelelő minőségben biztosítsa az üzemeltetési feladatok elvégzését.
5. Ajánlattevő az Ajánlatkérővel együttműködve folyamatos jogszabályfigyelést végezzen, és biztosítsa tanácsadói és support munkatársai naprakészségét a központi költségvetési szervek működését érintő jogszabályok változásaira vonatkozóan.
6. Ajánlattevő haladéktalanul jelezze Ajánlatkérőnek a jogszabály-változást, és haladéktalanul kezdeményezzen erről egyeztetést.
7. Ajánlattevő az üzemeltetési feladatvégzés keretében az üzemeltetésből, jogszabálykövetésből, fejlesztésből, licenc karbantartásból fakadó változásokat átvezeti az alábbi dokumentumokon úgy, hogy azok 2015. január 31-én és 2015. július 31-én teljes körűen aktualizáltak legyenek (azaz félévente a teljes körű aktualizálás megtörténjen):
 - a. funkcionális és technikai specifikációk,
 - b. bázistechnológiai dokumentáció,
 - c. rendszerleírás dokumentum,
 - d. oktatási anyagok.



1.3. Rendszer rendelkezésre állása

Ajánlattevő biztosítsa az SAP ECC 6.0 produktív rendszer havi 98%-os rendelkezésre állását (7/24), továbbá biztosítsa az SAP ECC 6.0 fejlesztői rendszer, az SAP ECC 6.0 tesztrendszer valamint az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer havi 97,5%-os rendelkezésre állását (7/24). Az SAP rendszerek esetében a havi rendelkezésre állás az adott hónap teljes időtartamára vetítve a rendszer rendelkezésre állásának időtartama.

Havi rendelkezésre állás (%) = (napok száma a hónapban * 24 óra – dokumentált nem tervezett rendkívüli rendszerleállások időtartama órában) / (napok száma a hónapban * 24 óra) *100

Munkanapokon (pénteki napok kivételével) a 7:30 órától 16:30 óráig, pénteki munkanapokon a 7:30 órától 13:30 óráig (5/8) terjedő időszakra eső kieső idő (rendszer nem áll rendelkezésre) havonta nem lehet több

- a. az SAP ECC 6.0 produktív rendszer esetén 4 óránál,
- b. az SAP ECC 6.0 fejlesztői rendszer, az SAP ECC 6.0 tesztrendszer valamint az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer esetén (külön-külön) 8 óránál.

Rendelkezésre áll a rendszer, mikor a működésének képes eleget tenni, képes feladatokat fogadni, és működni reális válaszidőkkel:

- a rendszer funkciói működnek, kiemelten a napi rutinfeladatok ellátásához szükséges adatbeviteli funkciók és a törvény által előírt kötelező jelentéseket elkészítő funkciók, és
- az adatbeviteli tranzakciók válaszüzeje a rendszeres napi rutin feladatok végzése mellett nem haladja meg az 5 másodpercet 1 órán keresztül mérve.

A rendelkezésre állás számításába nem tartoznak bele:

- Ajánlattevő által előre bejelentett, Ajánlatkérő által jóváhagyott szoftver-karbantartási és egyéb leállások,
- Ajánlatkérő által előre bejelentett hardver-karbantartási és egyéb leállások,
- nem az Ajánlattevő által biztosított szolgáltatások elégtelensége miatti rendelkezésre nem állás időszaka, ebben az esetben Ajánlattevő feladata annak bizonyítása, hogy a rendszerleállítás nem az általa biztosított szolgáltatások elégtelenségéből fakad.

Ajánlattevő által előre bejelentett karbantartások időkerete havonta egy alkalom és maximum 6 óra a rendszerkarbantartás és a szoftverfrissítések elvégzése érdekében. Egyéb előre bejelentett rendszerleállítás esetén ennek okát Ajánlattevőnek a bejelentéskor részletesen indokolnia szükséges. Munkanapokon (pénteki napok kivételével) a 7:30 órától 16:30 óráig, pénteki

munkanapokon a 7:30 órától 13:30 óráig (5/8) terjedő időszakra előre bejelentett karbantartás nem ütemezhető.

Amennyiben Ajánlatkérő hétvégi, munkaszüneti és ünnepnapon munkavégzést tervez, arról a felek által kölcsönösen elfogadott határidőn belül, de minimum a munka megkezdése előtt 2 munkanappal Ajánlattevőt írásban (e-mail, fax, help-desk) tájékoztatja.

1.4. Ajánlatkérő támogatása

1. Ajánlattevő kötelessége help-desk szolgáltatás nyújtása, ennek keretében a szolgáltatást nyújtó munkatársak telefonos, e-mail-es és személyes elérhetőségének biztosítása munkanapokon (pénteki napok kivételével) a 7:30 órától 16:30 óráig, pénteki munkanapokon a 7:30 órától 13:30 óráig (5/8) terjedő időszakban.
2. Help-desk szolgáltatás keretében Ajánlatkérő SAP Központjának azonnali telefonos támogatása az SAP szoftver esetleges funkcionális problémáival, felhasználásával és a rendszer használatával kapcsolatban.

2. SAP ECC 6.0 rendszerek licenceinek karbantartása

Az „SAP Karbantartási Szolgáltatások és Feltételek” című és „SAP Enterprise Support” alcímű alábbi dokumentum Ajánlatkérő által korábban illetve jelen Szerződés keretében beszerzett SAP licencekre vonatkozik, az SAP AG és az SAP Hungary Kft. SAP licencekre vonatkozó Enterprise Support szolgáltatásának terjedelmét tartalmazza, melyet Ajánlatkérő az Ajánlattevő közreműködésével, Ajánlattevőn keresztül vesz igénybe.

Ajánlattevő az SAP AG és az SAP Hungary Kft. által alább részletezett szolgáltatási terjedelmet nyújtja a mindenkor aktuális „SAP Karbantartási Szolgáltatások és Feltételek” dokumentum alapján. Ajánlattevő végezze el a dokumentumban részletezett licencvevői feladatokat, továbbá feleljen meg a licencvevővel szemben támasztott követelményeknek.

Ajánlatkérő az SAP ECC 6.0 rendszerre valamint az SAP R/3 4.7 rendszerre vonatkozóan 2014. július 31-én az alábbi táblázatban szereplő licencekkel rendelkezik a Debreceni Egyetem International System House Kft-vel (T-Systems Magyarország Zrt. jogelődjének jogelődje) 2004. július 30-án megkötött Szolgáltatási Szerződésében és módosításaiban foglaltak alapján az ott meghatározott felhasználási terjedelemben.

Licenc típus	Licenc mennyiség
mySAP ERP fejlesztő felhasználó (SAP ERP Developer User)	1 db
mySAP ERP korlátozottan professzionális felhasználó (SAP ERP Limited Professional User)	182 db
mySAP ERP témaszám lekérdező (speciális) felhasználó (SAP ERP Employee User)	576 db
SAP ERP employee felhasználó (SAP ERP Employee User)	25 db
SAP ERP employee BI felhasználó (SAP ERP Employee User BI)	15 db
MedSAPSol magyar kórház specifikus modell licenc	183 db
Oracle adatbázis kezelő licenc	Egyetemi SAP rendszerek futtatásához szükséges mértékben

Felek a fenti táblázattal kapcsolatosan rögzítik, hogy az abban szereplő MedSAPSOL magyar kórház specifikus modell licencek a fenti táblázatban szereplő mySAP ERP licencekhez kapcsolódnak, azokhoz képest nem jelentenek további gazdasági szoftver licenceket, így a Ajánlatkérő összesen 183 db olyan gazdasági rendszer licenccel rendelkezik, amelyek egyenként 1 db mySAP ERP alaplicenből és 1 db hozzá kapcsolódó MedSAPSOL magyar kórházspecifikus modell licenből tevődnek össze.

A licencszerkezet optimalizálása érdekében Ajánlatkérő igénye esetén - amennyiben ehhez az SAP szoftver gyártója hozzájárul - Ajánlattevő biztosít lehetőséget a meglévő licencszerkezet módosítására, adott típusú licencek más típusú licencekre történő értékarányos konverziójára úgy, hogy ezzel Ajánlatkérőnek ellenérték fizetési kötelezettsége nem keletkezik.

„SAP karbantartási szolgáltatások és feltételek

SAP ENTERPRISE SUPPORT

Jelen dokumentum (a továbbiakban: Szerződés-kiegészítés) a Felek között létrejött SAP szoftverszerződés (a továbbiakban: Szerződés) mellékleteként, annak elválaszthatatlan részét képezi. Amennyiben ellentmondás, vagy eltérés merül fel jelen Szerződés-kiegészítés és a Szerződés szövege között, úgy jelen Szerződés-kiegészítés rendelkezései tekintendők irányadónak.

Jelen Szerződés-kiegészítés szabályozza az SAP által nyújtott karbantartási és támogatási szolgáltatásokat az alábbiakban részletezett módon („SAP Enterprise Support”) minden

olyan szoftver vonatkozásában, amelyet a Licencvevő a Szerződés hatálya alatt vesz licenchasználatba (a továbbiakban ezek együttes megnevezése: „Enterprise Support Solutions”), kivéve azokat a szoftvereket, amelyekre külön, kizárólagos támogatási szerződések vonatkoznak.

1. Meghatározások

1.1 Az „Éles indítás” azt az időpontot jelöli, amelytől kezdve az Enterprise Support Solutions bevezetését vagy frissítését követően az Enterprise Support Solutions a Licencvevő rendelkezésére áll, valós adatok élő működési módban való feldolgozására valamint a Licencvevő üzleti tevékenységének folytatására, a Szerződésben foglaltak szerint.

1.2 A „Licencbe vett termék” az Enterprise Support Solutions és más olyan szoftverekre utal, amelyeket a Licencvevő harmadik féltől vesz licenchasználatba, amennyiben a harmadik fél szoftvere az Enterprise Support Solutions termékkel összefüggésben van használatban.

1.3 A „Termelési rendszer” élő SAP rendszert jelent, amelyet normál üzleti tevékenységekre használnak és amely a Licencvevő adatait rögzíti.

1.4 Az „SAP szoftvertermékek” Licencbe vett terméket futtató és a Licencvevő üzleti tevékenységének adott funkcionális területére koncentrálnak egy vagy több Termelési rendszert jelent. A részletes adatok és példák az SAP Service Marketplace honlapján található (az 1324027. számú SAP Note-ban vagy az azt helyettesítő jövőbeli SAP Note-ban foglaltak szerint).

1.5 A „Szervizmunka” olyan támogatási tevékenységeket és távolról végzett feladatokat jelent, amelyek további adatok – megkérdezéssel vagy a Termelési rendszer elemzésével történő – gyűjtésére irányulnak, és konkrét javaslatokat eredményeznek. A Szervizmunka manuálisan, önkiszolgáló rendszerben vagy teljesen automatikusan is működhet.

1.6 A „Kiemelt probléma” olyan problémákat és/vagy meghibásodásokat jelent, amelyek prioritását az SAP és a Licencvevő együttesen állítja fel az SAP normái alapján, amelyek (i) a gyártást megelőző szakaszban lévő rendszer Éles indítását veszélyeztetik vagy (ii) üzleti szempontból nagymértékben hatnak a Termelési rendszerre.

1.7 A „Helyi irodai idő” normál munkaidőt jelent (reggel 8:00 és este 6:00 óra között) normál munkanapokon, az SAP székhelye által betartott szünnapoknak megfelelően. Kizárólag az SAP Enterprise Support vonatkozásában a felek az SAP fiókhálózatához tartozó más székhelyt is megjelölhetnek a Helyi irodai idő hivatkozásaként.

1.8 A „Kezdeti időszak” A Kezdeti Időszak az aktuális naptári év fennmaradó részét és a következő teljes naptári évet foglalja magában.

2. Az SAP Enterprise Support tartalma

A Licencvevő igénybe veheti és az SAP – az SAP által az adott Térségben általában nyújtott hasonló szolgáltatások mértékéig – biztosítani köteles az SAP Enterprise Support nevű támogatási szolgáltatásokat. Az SAP Enterprise Support jelenlegi tartalma:

Folyamatos fejlődés és innováció

- A licenche vett Enterprise Support Solutions új szoftverkiadásai, a frissítésekhez szükséges eszközökkel és eljárásokkal.
- Támogató csomagok – ezek olyan javítócsomagok, amelyekkel csökkenthető az egyes javítások külön megvalósítására fordított energia. A támogató csomagok olyan javításokat is tartalmazhatnak, amelyek a meglévő funkciókat a megváltozott jogi követelményekhez és szabályozásokhoz alakítják.
- Az SAP Business Suite 7 alap alkalmazások kiadásaihoz (az SAP ERP 6.0-tól, az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 valamint a 2008-ban megjelent SAP PLM 7.0) – az SAP bővítő csomagok révén vagy más elérhető módon – bővített funkciókat és/vagy újításokat biztosít. Az SAP alap alkalmazás kiadásának normál karbantartása során az SAP általában naptári évenként általában egy bővítő csomagot vagy más frissítést biztosít.
- Technológiai frissítések, a harmadik féltől származó operációs rendszerek és adatbázisok támogatásához. Az SAP kibocsátási stratégiájáról és az SAP bővítő csomagjaihoz tartozó technológiai frissítésekhez készült javaslatokról az SAP Service Marketplace honlapon található további részletek.
- Az Enterprise Support Solutions alkalmazások elérhető ABAP forráskódjai valamint az utólag kiadott és támogatott funkciómodulok.
- A szoftverek változtatás-kezelésének – például a módosított konfigurációs beállítások vagy az Enterprise Support Solutions frissítéseinek – támogatása jelenleg tartalom és tájékoztató anyagok révén, ügyfélpéldány és entitáspéldány eszközök, valamint testreszabást összehasonlító eszközök révén történik.
- Az SAP a Licencvevőnek naptári évenként legfeljebb öt (5) napra biztosít távtámogatási szolgáltatást az SAP szoftvermérnökei révén, akik a Licencvevőnek a legújabb SAP bővítő csomag megújult lehetőségeinek értékelésében segítenek, valamint abban, hogy a csomag miként telepíthető a Licencvevő üzleti folyamatainak megfelelően. Az SAP és a Licencvevő ezt a szolgáltatást kölcsönösen egyeztetett módon ütemezi.
- Az Enterprise Support Solutions konfigurációs irányelvei és tartalma általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékkel együtt kerül átadásra (lásd még az SAP „SAP Business Solution Configuration Standard” nevű terméknormáját).
- Az SAP System Administration követendő gyakorlatai és az Enterprise Support Solutions számára készült SAP megoldási műveletek.
- Az SAP konfigurációs és működési tartalma az Enterprise Support Solutions szerves részeként részesül támogatásban.

- Az SAP életciklus-kezelés tartalma, eszközei és folyamatleírásai az SAP Solution Manager Enterprise Edition, az Enterprise Support Solutions és/vagy az Enterprise Support Solutions megfelelő Dokumentációjának részei.

A bővítő csomagok és más SAP szoftverfrissítések speciális támogatása

Az SAP saját szoftverszakértői által külön távellenőrzést tud biztosítani a tervezett vagy meglévő módosítások elemzése, valamint a Licencvevő egyéni kódja és a bővítő csomagok, illetve az Enterprise Support Solutions egyéb módosításai közötti esetleges ütközések meghatározása céljából. Minden ellenőrzés a Licencvevő alap üzleti folyamatának egy-egy lépésén történt adott változtatásra irányul. A Licencvevő naptári évenként és SAP szoftverenként az alábbi kategóriák egyikéből jogosult két szolgáltatás igénybe vételére.

- **Módosítás indokolása:** A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy az Enterprise Support Solutions mely normál funkciói tudják kielégíteni a Licencvevő igényeit (részletek: <http://service.sap.com/>).
- **Egyéni kód fenntarthatósága:** A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy mely felhasználói kilépések (user exits) és szolgáltatások állnak rendelkezésre az egyéni kód és az SAP kód megkülönböztetésére (részletek: <http://service.sap.com/>).

Globális támogatási gerinchálózat

- SAP Service Marketplace – az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag partnerei és licencvevői számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.
- Az SAP Service Marketplace honlapon olvasható SAP Notes közlemények dokumentálják a szoftverhibákat valamint a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmazzak tájékoztatást. Az SAP Note közlemények olyan kódolási javításokat is tartalmazhatnak, amelyeket a licencvevők SAP rendszerükben megvalósíthatnak. Az SAP Notes emellett hasonló problémákat, licencvevőktől származó kérdéseket és javasolt megoldásokat (pl. beállítások testreszabása) is dokumentálnak.
- SAP Note Assistant – az eszköz segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön kiigazítások és javítások telepíthetők.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – a 2.4 szakaszban foglaltak szerint

Létfontosságú támogatás

- Az SAP globális üzenetkezelése az Enterprise Support Solutions termékhez kapcsolódó problémák kezelésére, beleértve a kezdeti reakcióidőre és a kiigazító

műveletre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodást (SLA) is (bővebb információ a 2.1 szakaszban található).

- SAP Support Tanácsadó Központ – a 2.2 szakaszban foglaltak szerint.
- Folyamatos minőség-ellenőrzés – a 2.3 szakaszban foglaltak szerint.
- Globális 7x24 órás hibaok-elemzés és eszkalációs eljárások az alábbi 2.1 szakaszban foglaltak szerint.
- Egyéni kód hibaok-elemzése: A Licencvevő SAP fejlesztő munkaterület által létrehozott egyéni kódjaihoz az SAP létfontosságú támogatási hibaok-elemzést biztosít, a Globális üzenetkezelő folyamat, valamint a 2.1.1, 2.1.2 és 2.1.3 szakaszban megfogalmazott szolgáltatásszint-megállapodás „nagyon sürgős” és „sürgős” üzenetprioritásra vonatkozó kitételei szerint. Ha a Licencvevő egyéni kódja az SAP mindenkorinak megfelelően van dokumentálva (részletek: <http://service.sap.com/>), az SAP útmutatást adhat a Licencvevőnek a probléma megoldásában.

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Megfigyelő összetevők és ügynökök az elérhető erőforrásokat figyelő és az Enterprise Support Solutions rendszerállapot-adatainak gyűjtését végző (pl. Early Watch Alert) rendszerekhez.
- Az előre konfigurált tesztsablonok és tesztesetek általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition részét képezik. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition a Licencvevő tesztelő tevékenységét olyan funkciókkal is segíti, amely jelenleg a következőre terjednek ki:
 - Az Enterprise Support Solutions teszt adminisztrálása az SAP Solution Manager Enterprise Edition részeként nyújtott funkció használatával
 - A „Quality-Gates“ kezelés minőségbiztosítása
 - Az SAP által biztosított eszközök az automatikus teszteléshez
 - Az SAP által nyújtott eszközök, amelyek a regressziós teszt hatókörének optimalizálásában segítenek. Ezek az eszközök támogatják azon üzleti folyamatok azonosítását, amelyekre az SAP Software Solutions tervezett módosításai hatással vannak, javaslatokat tesznek a teszt hatókörét illetően, valamint segítik a tesztervek létrehozását (részletek: <http://service.sap.com/>).
- A hatékonyság javítását célzó tartalom- és kiegészítő eszközök, amelyek bevezetési módszereket és standard eljárásokat, bevezetési útmutatót (Implementation Guide, IMG) és üzleti konfigurációs (Business Configuration, BC) készleteket tartalmazhatnak.
- Az SAP Service Marketplace honlapon elérhető irányelvek, amelyben bevezetési és működési folyamatok, valamint a költségek, kockázatok csökkentését segítő tartalmak szerepelhetnek. A tartalom jelenlegi elemei:
 - End-to-End Solution Operations: A Licencvevő SAP szoftverterméke végpontok közötti műveleteinek optimalizálásában segít a Licencvevőnek.

- Run SAP Methodology: Az alkalmazáskezelésben, az üzleti folyamat műveleteiben, és az SAP NetWeaver® technológiai platform felügyeletében segíti a Licencvevőt. Jelenlegi tartalma:
 - Az SAP szoftverműveletekkel kapcsolatos normái (SAP standards for solution operations)
 - A Run SAP útmutatója az end-to-end (végpontok közötti) megoldási műveletek megvalósításához
 - Eszközök, ideértve az SAP Solution Manager Enterprise Edition alkalmazás-kezelési megoldást is. A Run SAP metodológiáról a <http://service.sap.com/runsap> oldalon olvashat részletesebben
- Az SAP legjobb üzleti gyakorlatokról, szolgáltatási kínálatról stb. tájékoztató vevő- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Service Marketplace honlap révén)

2.1. Globális üzenetkezelési és szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

Ha a Licencvevő hibás programműködést jelez, az SAP a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmazó tájékoztatással támogatja a Licencvevőt. Az ilyen támogatás fő csatornája az SAP által nyújtott támogatási infrastruktúra. A Licencvevő bármikor küldhet hibaüzenetet. A hibamegoldási folyamatban részt vevő személyek az üzenetek állapotát bármikor elérhetik.

Kivételes esetekben a Licencvevő telefonon is kapcsolatba léphet az SAP-val. Az ilyen (és a más módon nyújtott) kapcsolathoz az szükséges, hogy az SAP Licencvevő távelérést biztosítson a 3.2(iii) szakaszban foglaltak szerint.

A következő szolgáltatásszint-megállapodások („SLA” vagy „SLAs”) a Licencvevő minden olyan támogatási üzenetére vonatkoznak, amelyet az SAP 1-es vagy 2-es prioritású üzenetként elfogad, és amely az itt meghatározott előfeltételeknek megfelel. Ezek a szolgáltatásszint-megállapodások jelen Szerződés-kiegészítésben szereplő Érvényesség kezdetét követő első teljes naptári negyedévben kezdődnek. Jelen dokumentumban a „naptári negyedév” az a három hónapos időszak, amely az adott naptári évben március 31-én, június 30-án, szeptember 30-án és december 31-én ér véget.

2.1.1 Kezdeti válaszidőkre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodás:

a. 1-es prioritású támogatási üzenet („nagyon sürgős”). Az SAP az 1-es prioritású támogatási üzenetekre az 1-es prioritású támogatási üzenet SAP-hoz érkezését követő egy (1) órán belül köteles válaszolni (a nap 24 órájában, a hét minden napján). Az üzenet akkor tekinthető 1-es prioritású üzenetnek, ha a probléma nagyon fontos következménnyel járhat a normál üzleti tranzakciók szempontjából és a sürgős, üzletmenetet veszélyeztető munka elvégzését akadályozza. Általában a következő körülmények okozzák az ilyen üzeneteket: teljes rendszerleállítás, a központi SAP funkciók hibás működése a Termelési rendszerben, vagy Kiemelt problémák.

b. 2-es prioritású támogatási üzenetek („Sürgős”). Az SAP a 2-es prioritású támogatási üzenetre az SAP az SAP Helyi irodai idejének megfelelő beérkezést követő négy (4) órán belül köteles válaszolni. Az üzenet akkor tekintendő 2-es prioritású üzenetnek, ha a Termelési rendszerbeli normál üzleti tranzakciók súlyosan érintettek és a szükséges feladatok nem végezhetők el. Az ilyen üzeneteket általában a tranzakciók és/vagy

feladatok elvégzéséhez szükséges SAP rendszer helytelen vagy kezelhetetlen működése váltja ki.

2.1.2 Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre - 1-es prioritású támogatási üzenetek válaszüzenete: A Licencvevő 1-es prioritású támogatási üzeneteire („Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre”) az 1-es prioritású támogatási üzenet SAP általi kézhezvételét követő négy (4) órán belül (a nap 24 órájában, a hét minden napján) az SAP-nak megoldást, hibamegelőzést vagy intézkedési tervet kell biztosítania megoldásként („kiigazító művelet”). Abban az esetben, ha az SAP intézkedési tervet küld a Licencvevőnek kiigazító műveletként, az intézkedési tervnek tartalmaznia kell: (i) a megoldási folyamat állapotát; (ii) a tervezett, soron következő lépéseket, ideértve a felelős SAP erőforrások megnevezését; (iii) a Licencvevő által elvégzendő műveleteket a megoldási folyamat támogatása érdekében; (iv) amennyire lehetséges, az SAP tervezett lépéseinek tervezett dátumait; valamint (v) az SAP legközelebbi állapotfrissítésének dátumát és időpontját. Az állapotfrissítéseket követő frissítéseknek tartalmazniuk kell az addig elvégzett műveletek összesítését; a tervezett további lépéseket; valamint a legközelebbi állapotfrissítés dátumát és időpontját. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre a feldolgozási időnek csak arra a részére vonatkozik, amikor az üzenetet az SAP feldolgozza („Feldolgozási idő”). A Feldolgozási időbe nem számít bele az az idő, amikor az üzenet „Partner Action”, „Customer Action” vagy „SAP Proposed Solution” állapotban van, ahol (a) a Partner Action állapot azt jelenti, hogy a támogató üzenetet átadták az SAP technológiai vagy szoftverpartnerének vagy az SAP harmadik fél értékesítőjének további feldolgozásra; (b) a Customer Action azt jelenti, hogy a támogatási üzenetet a Licencvevőnek átadták; és (c) az SAP Proposed Solution állapot azt jelenti, hogy az SAP az itt vázolt kiigazító műveletet biztosította. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre akkor tekinthető teljesítettnek, ha a legfeljebb (4) óras feldolgozási idő alatt az SAP megoldást, hibaelhárítási eljárást vagy intézkedési tervet javasol; vagy – ha a Licencadó ezzel egyetért – az üzenet prioritási szintjét csökkentik.

2.1.3 Előfeltételek és kizárások.

2.1.3.1 Előfeltételek. A szolgáltatásszint-megállapodások csak akkor lépnek érvénybe, ha a következő előfeltételek teljesülnek a támogatási üzenetekre: (i) a 2. szakaszban említett Egyéni kód hibaok-elemzése kivételével a támogatási üzenetek minden esetben az Enterprise Support Solutions azon kiadásaira vonatkoznak, amelyeket az SAP „korlátlan szállítás” szállítási állapottal ruház fel; (ii) ahhoz, hogy az SAP a jelzett hibával kapcsolatban intézkedést tudjon hozni, a támogatási üzeneteket a Licencvevőnek angolul kell elküldenie az SAP Solution Manager Enterprise Edition program használatával, az SAP mindenkor támogatásiüzenet-feldolgozási bejelentkezési eljárásával összhangban és ennek során meg kell adnia a szükséges fontos részleteket (az 16018. számú SAP Note-ban vagy az azt felülíró SAP Note-ban leírtak szerint); (iii) a támogatási üzeneteknek az Enterprise Support Solutions Mainstream Maintenance (normál) vagy Extended Maintenance (bővített) karbantartási formához tartozó termékkiadására kell vonatkozniuk. Az 1-es prioritású támogatási üzenetek esetében a Licencvevőnek a következő további előfeltételeknek kell megfelelnie: (a) a problémát és annak üzleti hatását olyan részletességgel kell leírni, hogy az lehetővé tegye az SAP

számára a probléma felmérését; (b) kapcsolattartás szintjén a Licencvevő a nap 24 órájában, a hét minden napján az SAP rendelkezésére áll egy angolul beszélő kapcsolattartó személyében, aki megfelelő képesítéssel és tudással rendelkezik ahhoz, hogy hozzájáruljon az 1-es prioritású üzenet megoldásához, a Licencvevő alábbiakban kifejezett kötelezettségeinek megfelelően; és (c) a Licencvevő kapcsolattartót biztosít a rendszer távoli kapcsolattal való elérésére és a szükséges bejelentkezési adatokat az SAP részére bocsátja.

2.1.3.2 Kizárások. Az SAP Enterprise Support termékre vonatkozóan a következő típusú, 1-es prioritású üzenetek kifejezetten kizárandók a szolgáltatásszint-megállapodásból: (1) azon támogatási üzenetek, amelyek az Enterprise Support Solutions olyan kiadására, verziójára és/vagy funkciójára vonatkoznak, amelyeket kifejezetten a Licencvevő számára fejlesztettek ki (többek között, de nem kizárólag beleértve az SAP Custom Development és/vagy az SAP leányvállalatok által kifejlesztett termékeket) kivéve az SAP fejlesztési munkaterület által létrehozott egyéni kódot; (ii) azok a támogatási üzenetek, amelyek az adott ország olyan verziójára vonatkoznak, amelyek nem az Enterprise Support Solutions részei, hanem partneri kiegészítőként, bővítményként vagy módosításként lettek bevezetve, kifejezetten kizárandók még akkor is, ha ezeket az országos verziókat az SAP vagy az SAP leányvállalata készítette; (iii) a támogatási üzenet mögött rejlő alapvető ok nem a hibás működés, hanem a funkció hiánya („fejlesztési kérelem”) vagy a támogatási üzenet konzultációs kérelemnek számít

2.1.4 Szolgáltatásszint-kredit.

2.1.4.1 Az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor tekinthetők teljesítettnek, ha az adott naptári negyedévben valamennyi szolgáltatásszint-megállapodást tekintve az összevont esetek 95 százalékában a számára megengedett időn belül reagált. Licencvevő elfogadja, hogy abban az esetben, ha Licencvevő az Enterprise Support időszak alatt a fent említett szolgáltatásszint-megállapodások értelmében bármely naptári negyedévben – valamennyi szolgáltatásszint-megállapodás vonatkozásában együttesen – húsznál (20) kevesebb üzenetet küld, az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor is teljesítettnek tekinthetők, ha a vonatkozó Naptári negyedévben az SAP a fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodás időkeretét legfeljebb egy támogatási üzenetben lépte túl.

2.1.4.2. A fenti 2.1.4.1 szakasz értelmében abban az esetben, ha a szolgáltatásszint-megállapodás időkeretei nem teljesülnek (minden eset „Mulasztásnak” számít), a következő szabályok és eljárások lépnek érvénybe: (i) a Licencvevő írásban tájékoztatja az SAP-t minden vélt Mulasztásról; (ii) az SAP minden ilyen bejelentést kivizsgál és írásos jelentést nyújt, amelyben a Licencvevő kijelentésének helyességét alátámasztja vagy megcáfolja; (iv) a Licencvevőnek az ésszerűség keretein belül segítséget kell nyújtania az SAP-nak azon hibák elhárítására vagy folyamatok javítására tett erőfeszítéseiben, amelyek az SAP-t a szolgáltatásszint-megállapodások teljesítésében hátráltatják; (iv) a 2.1.4 szakasz értelmében, ha a jelentés alapján az SAP Mulasztása bizonyítást nyer, az SAP szolgáltatásszint-kreditet („SLC”) alkalmaz a Licencvevő következő SAP Enterprise Support díjának számlázásakor, amely a Licencvevő SAP Enterprise Support megfelelő naptári negyedévi díjának negyed százalékát (0,25

százalékát) teszi ki minden egyes bejelentett és bizonyított Mulasztás alkalmával; azonban a szolgáltatásszint-kredit naptári negyedévenként nem haladhatja meg a Licencvevő az adott naptári negyedévben fizetendő SAP Enterprise Support díjának 5 (öt) százalékát. A Licencvevő felelőssége, hogy az SAP-t minden szolgáltatásszint-kreditről a Mulasztás előfordulásának naptári negyedév végét követő 30 (harminc) napon belül értesítse. Az SAP csak akkor köteles a kötbért kifizetni, ha a Licencvevő szolgáltatásszint-kredit iránti megalapozott kérelmét az SAP-hoz írásban eljuttatja. A 2.1.4 szakaszban ismertetett szolgáltatásszint-kredit jelenti a Licencvevő egyedüli és kizárólagos jogorvoslatát a vélt vagy valós Mulasztás tekintetében.

2.2 SAP Support tanácsadó központ

A közvetlenül az Enterprise Support Solutions-ra vonatkozó 1-es prioritású és a Kiemelt problémák esetében az SAP az SAP támogatási szervezetén belül rendelkezésre bocsát egy globális egységet a létfontosságú támogatásokkal kapcsolatos kérelmek számára (a „Támogatási tanácsadó központ”). Az SAP Support tanácsadó központ a következő létfontosságú támogatási feladatokat látja el:

- (i) Kiemelt problémák távtámogatása – a kiegészítő eszkalációs szinten működő SAP Support támogatási tanácsadó központ 7x24 órás hibaok-elemzést biztosít a hibák azonosítása érdekében;
- (ii) folyamatos minőségellenőrzés biztosításának megtervezése a Licencvevő informatikai részlegével együttműködésben, ideértve az ütemezés és az átadás egyeztetését;
- (iii) naptári negyedévenként egy SAP Enterprise Support jelentés készítése igény szerint;
- (iv) a Licencvevő kérésére az SAP Customer Center of Expertise távoli elsődleges hitelesítést nyújt; valamint
- (v) útmutatást ad olyan esetekben, amikor a folyamatos minőségellenőrzések (az alábbi 2.3 szakaszban foglaltak szerint), az SAP intézkedési terve és/vagy írásos javaslata az Enterprise Support Solutions kritikus állapotát jelzi (pl. a például a CQC vörös jelentése).

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition vonatkozásában történő folyamatos minőségellenőrzés biztosítására való felkészülés jegyében a Licencvevő kapcsolattartója és az SAP egy alkalommal együttesen elvégzi az Enterprise Support Solutions kötelező beállítását („Kezdő értékelés”). A Kezdő értékelésnek az SAP normáin és dokumentációján kell alapulnia.

Az SAP Support tanácsadó központ nyelve az angol, és a nap 24 órájában a hét minden napján a Licencvevő kapcsolattartója vagy megbízottja számára rendelkezésre áll (az alábbiakban meghatározott módon) a létfontosságú támogatási kérések megválaszolása céljából. A helyi és globális telefonszámok listája az 560499. számú SAP Note-ban található.

A Support tanácsadói központ csak a fent említett létfontosságú, támogatással kapcsolatos feladatok ügyében hívható, amennyiben ezek a feladatok közvetlenül az Enterprise Support Solutionst érintő problémákra és eszkalációkra vonatkoznak.

2.3 SAP folyamatos minőség-ellenőrzés (CQC)

Az SAP szoftvertermékekhez – például a Go Live-hoz (Éles indítás), a frissítéshez, a migrációhoz vagy Kiemelt problémákhoz – kapcsolódó kritikus helyzetekben az SAP

naptári évenként és SAP szoftvertermékeként legalább egyszer folyamatos minőség-ellenőrzést ("CQC" - Continuous Quality Check) biztosít.

A folyamatos minőség-ellenőrzés legalább egy manuális vagy automatikus távoli szervizmunkából állhat. Az SAP további folyamatos minőség-ellenőrzést is nyújthat olyan esetekben, ahol az SAP EarlyWatch Alert létfontosságú riasztásokat jelez vagy olyan esetekben, amikor a Licencvevő és az SAP tanácsadó központ együttesen megállapodik abban, hogy a szolgáltatást Kiemelt problémaként kell kezelni. A feleknek kölcsönösen jóvá kell hagyniuk a részleteket (például a folyamatos minőség-ellenőrzés pontos típusát és annak prioritásait valamint az SAP feladatait és a Licencvevő együttműködési kötelezettségeit). A folyamatos minőség-ellenőrzés végén az SAP a Licencvevő számára további intézkedési tervet és/vagy írásos javaslatokat biztosít.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy a folyamatos minőség-ellenőrzési munkameneteket részben vagy egészben az SAP és/vagy az SAP tanúsított partnere SAP-alvállalkozóként biztosítja az SAP folyamatos minőség-ellenőrzési normáival és módszereivel összhangban. A Licencvevő vállalja a megfelelő erőforrások – többek között, de nem kizárólag beleértve: a berendezések, az adatok, a tájékoztatás, a célnak megfelelő és együttműködő személyzet – biztosítását az alábbi folyamatos minőség-ellenőrzés elősegítése érdekében.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy az SAP a folyamatos minőség-ellenőrzés átütemezését legfeljebb évi három alkalomra korlátozza. Az átütemezésnek legalább 5 munkanappal a tervezett szolgáltatási dátum előtt kell megtörténnie. Amennyiben a Licencvevő ezen irányelveket nem követi, az SAP nem kötelezhető arra, hogy az éves folyamatos minőség-ellenőrzést a Licencvevő számára biztosítsa.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition az SAP Enterprise Support hatálya alatt

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékre (és az SAP Solution Manager Enterprise Edition alábbiakban említett valamennyi utódtermékre) a Szerződés vonatkozik és kizárólag a következő esetekben vonatkozik rá az SAP Enterprise Support támogatás: (i) az SAP Enterprise Support és a Licencbe vett termékhez kapcsolódó támogatás biztosítása, a szoftver telepítése és az Enterprise Support Solutions technológiai karbantartása; (ii) Enterprise Support Solutions ügyfélszolgálat valamint távoli diagnosztikai eszközök működtetése a Licencbe vett termékhez kapcsolódóan; (iii) a Licencbe vett termékek alkalmazáskezelése, beleértve a telepítést, tesztelést, a változtatási kérelmek kezelését, az Enterprise Support Solutions működtetését és folyamatos tökéletesítését; és (iv) a Licencbe vett termék felügyelete, megfigyelés és jelentéskészítés. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition használata kizárólag a Licencbe vett termékekre korlátozódik.

Az SAP Solution Manager Enterprise Editiont a Licencvevő kizárólag a jelen Szerződés-kiegészítés időszakában használhatja, a szoftver licenchasználati jogainak alkalmazásával és kizárólag a Licencvevő belső üzleti műveleteinek az SAP általi támogatása céljából. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition bármely funkciójának a fentiekől eltérő használata csak az SAP-vel kötött külön szerződés alapján megengedett, akkor is, ha az

adott funkciók elérhetők az SAP Solution Manager Enterprise Edition programból vagy az által.

Abban az esetben, ha a Licencvevő az SAP Enterprise Support szolgáltatást felmondja és az SAP Standard Support támogatást veszi igénybe a 6. szakaszban foglaltak szerint, a Licencvevő az SAP Standard Support Szerződés-kiegészítés feltételei szerint használhatja az SAP Solution Manager Enterprise Editiont.

3. A Licencvevő kötelezettségei

3.1 Az SAP Enterprise Support program kezelése

Az itt ismertetett SAP Enterprise Support szolgáltatás igénybevételéhez Licencvevőnek a Szerződésben egy megfelelő képesítéssel rendelkező, angolul beszélő kapcsolattartót kell kijelölnie a Support tanácsadó központ számára saját SAP Ügyféltapasztalat-központjában („Kapcsolattartó”) és meg kell adnia a kapcsolattartás adatait (különös tekintettel az e-mail címre és a telefonszámra), amely alapján a Kapcsolattartó vagy a Kapcsolattartó meghatalmazott képviselője bármikor elérhető. A Licencvevő Kapcsolattartója a Licencvevő meghatalmazott képviselője, aki jogosult a Licencvevő nevében döntéseket hozni, vagy ilyen döntések meghozatalát indokolatlan késedelem nélkül megvalósítani. A kapcsolattartó adatait a Szerződés tartalmazza.

3.2 Egyéb követelmények

Az alább ismertetett SAP Enterprise Support támogatás igénybe vételéhez a Licencvevőnek a következő követelményeknek is meg kell felelnie:

- (i) A Szerződés szerint továbbra is fizetnie kell az Enterprise Support szolgáltatási díjait.
- (ii) A Szerződésből és a Szerződés-kiegészítésből adódó egyéb kötelezettségeit is teljesítenie kell.
- (iii) Távoli elérést kell biztosítani és fenntartania az SAP által meghatározott technikai standard eljárás szerint és az SAP-nek meg kell adnia az ehhez szükséges jogosultságokat, különös tekintettel az üzenetkezelés részét képező hibaelemzésre. A távoli elérésnek – az SAP üzenet-feldolgozó munkatársainak nemzetiségére vagy munkahelyük országára való tekintet nélkül – korlátlanul működni kell. A Licencvevő tudomásul veszi, hogy amennyiben nem tud elérést biztosítani, azzal hátráltathatja az üzenetkezelést és a javításokat vagy megakadályozhatja az SAP hatékony segítségnyújtását. A támogatási szolgáltatás érdekében a szükséges szoftverösszetevőket is telepíteni kell. Bővebb információ a 91488. számú SAP Note-ban olvasható.
- (iv) Jelen Szerződés-kiegészítés érvényességének kezdetétől számított 12 hónapon belül az SAP által tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehozni és fenntartania, amelynek meg kell felelnie az alábbi 4. szakaszban megadott követelményeknek.
- (v) Telepített, konfigurált és működőképes SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftverrel, a Basis, ABAP legfrissebb javítóprogramjaival valamint az SAP Solution Manager Enterprise Edition legfrissebb támogató csomagjaival kell rendelkeznie.
- (vi) Aktiválnia kell az SAP EarlyWatch Alert szolgáltatást a termelési rendszerekre és adatokat kell átadnia a Licencvevő produktív SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerének. A szolgáltatás beüzemelését az 1257308. számú SAP Note ismerteti.

- (vii) El kell végeznie a Kezdő értékelést a 2.2 szakaszban ismertetett módon, valamint meg kell valósítania az SAP által kötelezőként megjelölt valamennyi javaslatát.
- (viii) Kapcsolatot kell létrehoznia a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya és az SAP; illetve a Licencbe vett termékek és a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya között. A Licencvevő feladata a megoldás környezetének fenntartása a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén minden Termelési rendszer és a Termelési rendszerekhez kapcsolódó minden rendszer tekintetében. A Licencvevő felelős az SAP Software Solutions valamint az alap üzleti folyamatok karbantartásáért a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerében, legalább a Termelési rendszerek vonatkozásában. Licencvevőnek dokumentálnia kell a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén végzett valamennyi megvalósítási vagy frissítési projektet.
- (ix) Az SAP Solution Manager Enterprise Edition teljes körű engedélyezése és aktiválása érdekében a Licencvevőnek be kell tartania a vonatkozó dokumentációban foglaltakat.
- (x) Licencvevő vállalja, hogy minden módosításról megfelelő és naprakész nyilvántartást vezet és azt szükség esetén azonnal az SAP rendelkezésére bocsátja.
- (xi) Minden hibaüzenetet a mindenkor SAP támogatási infrastruktúra használatával küld el, amelyet az SAP bocsát rendelkezésére és amelyet az SAP időnként frissít, újabb verzióra cserél vagy bővítménnyel lát el.**
- (xii) A Licencvevő haladéktalanul értesíti az SAP-t a telepített példányok és megnevezett felhasználók minden módosításáról valamint az Enterprise Support Solutions szempontjából fontos információkról.

4. Ügyféltapasztalat-központ

4.1 Az Ügyféltapasztalat-központ szerepe. Annak érdekében, hogy az SAP Enterprise Support termékben rejlő lehetőségeket teljes mértékben ki tudja aknázni, a Licencvevőnek Ügyféltapasztalat-központot („Customer Center of Expertise” vagy „Customer COE”) kell létrehoznia. Az Ügyféltapasztalat-központot a Licencvevő jelöli ki központi kapcsolattartási pontként az SAP támogatási szervezetével való kommunikáció céljából. Állandó tapasztalatközpontként az Ügyféltapasztalat-központ a hatékony megvalósításban, újításban, működésben, az üzleti folyamatok és az SAP szoftvertermékekkel kapcsolatos rendszerek minőségének fenntartásában támogatja a Licencvevőt az SAP által biztosított Run SAP metodológia alapján (a Run SAP metodológiáról bővebben a <http://service.sap.com/runsap> honlapon olvashat. Az Ügyféltapasztalat-központnak az alap üzleti folyamatműveleteket teljes mértékben le kell fednie. Az SAP azt javasolja, hogy az Ügyféltapasztalat-központ megvalósítását oly módon kezdje, mintha az egy projekt lenne, amely párhuzamosan halad a funkcionális és technikai megvalósítás projektjeivel.

4.2 Az ügyféltapasztalat-központ alapfunkciói

Az Ügyféltapasztalat-központnak a következő alapvető funkcióknak kell megfelelnie:

- **Ügyfélszolgálat:** Az ügyfélszolgálat létrehozása és működtetése az infrastruktúra vagy alkalmazás platformját valamint a kapcsolódó alkalmazásokat támogató megfelelő számú támogatási konzulenssel, normál munkaidőben legalább napi 8 órában, a hét 5 napján (hétfőtől péntekig). A Licencvevő támogatási folyamatát és képességeit közösen kell áttekinteni a szolgáltatástervezési folyamat és a tanúsító ellenőrzés keretében.
- **Szerződésadminisztráció:** Az SAP-val kapcsolatban felmerülő szerződések és licencek feldolgozása (licenc vizsgálat, karbantartás számlázása, kiadási megrendelések feldolgozása, felhasználói főadatok és telepítési adatok kezelése).
- **Újítási kérelmek koordinálása:** Fejlesztési kérelmek összegyűjtése és koordinálása a Licencvevőtől és/vagy annak leányvállalataitól, amennyiben a Szerződés értelmében a leányvállalatok jogosultak az Enterprise Support Solutions használatára. Ebben a szerepkörben az Ügyféltapasztalat-központnak arra is alkalmasnak kell lennie, hogy interfészként működjék az SAP felé minden olyan lépés megtételében és döntés meghozatalában, amellyel az Enterprise Support Solutions nem kívánatos módosítása elkerülhető és annak biztosítására, hogy a tervezett módosítások az SAP szoftver- és kiadás stratégiájával összhangban legyenek.
- **Információkezelés:** Információterjesztés (például belső bemutatók, tájékoztatók és marketing) az Enterprise Support Solutions-ról és a Licencvevő szervezetén belül működő Ügyféltapasztalat-központtól.
- **Folyamatos minőség-ellenőrzés tervezése:** A Licencvevő rendszeresen részt vesz az SAP szolgáltatástervezési folyamataiban. A szolgáltatástervezés a kezdeti időszakban kezdődik és rendszeresen folytatódik.

4.3 Ügyféltapasztalat-központ tanúsítás

A Licencvevőnek tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehoznia az érvénybe lépést követő egy (1) éven belül. Az SAP a Licencvevő kérésére meghosszabbíthatja ezt a határidőt. Az SAP akkor adja ki a mindenkori elsődleges Ügyféltapasztalat-központ tanúsítványt, ha az Ügyféltapasztalat-központ az auditálási eljárásban megfelelt. A kezdeti tanúsításról és az újratanúsításról, ezek feltételeiről, valamint az elérhető tanúsítási szintekről az SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>) honlapon olvasható tájékoztatás.

5. Az Enterprise Support díjai

Az SAP Enterprise Support díjait negyedévente előre kell fizetni és mértéküket a Szerződéshez csatolt Függelékben vagy más dokumentumban kell rögzíteni. A kezdeti időszakot követően az Enterprise Support díjai, valamint az emelésre vonatkozó korlátozások attól függenek, hogy a Licencvevő megfelel-e az Ügyféltapasztalat-központ fent említett követelményeinek.

Az SAP az Enterprise Support díjszorozót az SAP 2016 december 31.-ig 22% fölé nem emeli. Ezen időpontot követően az SAP az Enterprise Support díjat naptári évenként, egy 90 napos előzetes írásbeli értesítéssel változtathatja meg.

6. Megszűnés

6.1 Az SAP Enterprise Support szolgáltatást bármelyik fél megszüntetheti, ha írásos értesítést küld a másik félnek kilencven (90) nappal az előtt, hogy (i) a Kezdeti Időszak lejárna, vagy (ii) ezt követően az előtt, hogy a következő megújítási időszak elkezdődne. (A megszüntetés a mindenkor SAP Enterprise Support időszak végén lép érvénybe, amely időszakban az SAP a megállapodás felmondására vonatkozó értesítést megkapta. A fentiekől függetlenül az SAP felmondhatja az SAP Enterprise Support szolgáltatást harminc (30) napos, előzetes, írásos értesítés mellett, amennyiben a Licencvevő elmulasztja megfizetni az Enterprise Support díjait.

6.2 Licencvevő 6.1 szakaszban rögzített jogai ellenére és amennyiben a Licencvevő a Szerződésből eredő kötelezettségeit tekintve nem követett el mulasztást, Licencvevő az SAP Standard Support terméket választhatja az SAP-nak írásban kilencven (90) napos határidővel eljuttatott értesítés útján, vagy (i) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek kizárólag naptári év alapon újíthatók meg, azon Kezdeti időszakot követő megújítási időszak kezdetét megelőzően, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött; vagy (ii) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek nem csupán naptári év alapon újíthatók meg, bármely olyan naptári évben az első megújítási időszak kezdete előtt, amely azt a Kezdeti időszakot követi, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött. Választásáról a Licencvevőnek tájékoztató levélben kell nyilatkoznia, és az SAP Enterprise Support hatályának az SAP Standard Support szolgáltatás kezdete vet véget. Bármely lehetőséget választja is Licencvevő, az az Enterprise Support Solutions valamennyi termékére vonatkozik és arra az SAP mindenkor SAP Standard Support feltételei vonatkoznak, többek között, de nem kizárólag beleértve az árazást. Az SAP és a Licencvevő módosítást vagy más dokumentumot készít a Szerződéshez, amelyben rögzítik a Licencvevő által választott lehetőséget és az SAP mindenkor feltételeit.

6.3 A Licencvevő mindenkor köteles az általa licencre vett SAP szoftver minden installációjára igénybe venni az SAP Enterprise Support szolgáltatást, vagy azt teljes egészében, minden SAP installációra nézve felmondani. Az SAP Enterprise Support szolgáltatás részleges felmondása nem lehetséges.

7. Ellenőrzés

Annak érdekében, hogy jelen Szerződés-kiegészítés feltételeinek való megfelelést ellenőrizze, az SAP jogosult arra, hogy (évente legalább egyszer és az SAP standard eljárásainak megfelelően) időszakosan figyelje (i) a Licencvevő által nyújtott tájékoztatás helyességét valamint (ii) azt, hogy Licencvevő a Solution Manager Enterprise Edition terméket a 2.4. szakaszban megfogalmazott jogoknak és korlátozásoknak megfelelően használja-e.

8. Szolgáltatás újbóli elindítása

Amennyiben Licencvevő úgy dönt, hogy nem indítja el az SAP Enterprise Support szolgáltatást az Enterprise Support Solutions kezdeti átadását követő hónap első napján, vagy az SAP Enterprise Support más módon megszűnt a fenti 6. szakasz alapján, vagy Licencvevő egy időre elállt a használatától, majd később annak visszaállítását kéri, az SAP az eltelt időszak alatt felgyűlt SAP Enterprise Support díjat és az újbóli üzembe helyezés díját is kiszámlázza a Licencvevőnek.

9. Egyéb feltételek

9.1 Az SAP által kínált SAP Enterprise Support tartalmát az SAP évente bármikor módosíthatja, ha azt legalább három hónappal a változás előtt írásban közli.

9.2 A Licencvevő ezennel kijelenti, hogy Licencvevő a Licencbe vett termékek valamennyi licencét megkapta.

9.3 Abban az esetben, ha Licencvevő naptári évenként legalább egy szolgáltatás igénybevételére jogosult, (i) Licencvevő nem jogosult ezen szolgáltatások igénybe vételére az első naptári évben akkor, ha jelen Szerződés-kiegészítés érvényességének kezdete szeptember 30. utáni időpontra esik és (ii) Licencvevő nem viheti át a szolgáltatást a következő évre, ha azt az adott évben nem vette igénybe.

9.4 AZ SAP ÁLTAL BIZTOSÍTOTT ENTERPRISE SUPPORT TÁMOGATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ELMULASZTÁSA AZT IDÉZHETI ELŐ, HOGY AZ SAP NEM LESZ KÉPES EGYES POTENCIÁLIS HIBÁKAT KIJAVÍTANI, AMELY ELÉGTELEN SZOFTVERMŰKÖDÉSHEZ VEZETHET, ÉS AMELYÉRT AZ SAP NEM TEHETŐ FELELŐSSÉ.

9.5 Amennyiben a Szerződés hatálya alatt az SAP harmadik fél licencét bocsátja Licencvevő részére, az SAP olyan mértékig nyújt Enterprise Support támogatást a harmadik féltől származó szoftverre, amely mértékben a harmadik fél lehetővé teszi az SAP számára a hasonló Enterprise Support szolgáltatást. Előfordulhat, hogy Licencvevőt arra kéri, hogy operációs rendszerét és adatbázisait frissebb verzióra cserélje az SAP Enterprise Support igénybe vételéhez. Amennyiben a kereskedő felajánlja a terméktámogatás kibővítését, az SAP egy külön, írásos szerződés alapján további díj ellenében felajánlhatja ugyanezt a bővített támogatást.

9.6 Az SAP Enterprise Support az SAP szoftverkiadások jelenlegi karbantartási fázisában áll rendelkezésre, amint az a <http://service.sap.com/releasestrategy> honlapon szerepel.”

3. SAP ECC 6.0 rendszerek jogszabály-követése, továbbfejlesztése

Ajánlatkérő igénye szerint hívhat le tanácsadói napokat az SAP ECC 6.0 rendszerhez kapcsolódó jogszabály-követési, fejlesztési és tanácsadói feladatok megvalósítása érdekében. A lehívott tanácsadói napok összege nem haladhatja meg az 500-at.

Ajánlatkérő jogszabály-követési vagy fejlesztési igényét Ajánlattevő bejelentés-kezelő rendszerében rögzíti. Ezt követően Ajánlattevő készítsen informális tájékoztató ajánlatot és csatolja a bejelentéshez az alábbi szolgáltatási szint táblázatnak megfelelően. Az ajánlat egyrészt tartalmazza a szükséges jogszabály-követés, fejlesztés szakmai tartalmát, másrészt pedig az igényelt tanácsadói napszámot. Ajánlatkérő jóváhagyása esetén Ajánlattevő készítse el, és küldje meg az ezzel megegyező tartalmú hivatalos ajánlatot.

Ajánlatkérő a jogszabály-követésre vagy fejlesztésre vonatkozó, felek által aláírt kiegészítő megállapodást szkennelve e-mailben megküldi Ajánlattevő kapcsolattartójának, és a megküldés tényét rögzíti a bejelentés-kezelő rendszerben. Ezt követően Ajánlattevő az alábbi szolgáltatási szint táblázatnak megfelelően készítse el, tesztelje, töltsse a minőségbiztosítói rendszerbe és dokumentálja a jogszabály-követést vagy fejlesztést, és a bejelentés kezelő rendszerben jelezze annak elkészültét az Ajánlatkérőnek. Ezzel egyidejűleg bocsássa Ajánlatkérő rendelkezésére a jogszabály-követési vagy a fejlesztési feladat teljes körű dokumentációját. Ajánlattevő adott jogszabály-követési vagy fejlesztési feladat részeként az alábbi dokumentumokat készítse el:

- a. végleges szakmai tartalom, koncepcióterv,
- b. funkcionális és technikai specifikáció,
- c. elvégzett tesztelések jegyzőkönyvei,
- d. oktatási anyag, használati útmutató.

A jogszabály követési vagy fejlesztési feladat megvalósításával kapcsolatban Ajánlattevőtől elvárt szolgáltatási szintet az alábbi táblázat tartalmazza.

SAP jogszabály-követési és fejlesztési feladatok szolgáltatási szintje

Tevékenység	Input	Rendelkezésre állás	Feladatvégzés	Végzi	Output
Ajánlat elkészítése	rögzített bejelentés	5*8	8 munkanapon belül	Ajánlattevő	bejelentéshez csatolt informális tájékoztató ajánlat
Munka megkezdése	a bejelentésben jelzés az aláírt megállapodás megküldéséről	5*8	kiegészítő megállapodásban rögzítettek szerint	Ajánlattevő	
Munka befejezése		5*8	kiegészítő megállapodásban rögzítettek szerint	Ajánlattevő	átadott bejelentés, csatolt dokumentáció

5*8 kifejezés alatt a munkanapokon (pénteki napok kivételével) 7:30 órától 16:30 óráig, pénteki munkanapokon a 7:30 órától 13:30 óráig (5/8) terjedő időszak értendő.

Egy munkanap 8 munkaórát jelent.

Ajánlattevő a jogszabály-követés keretében – a feladatvégzés Ajánlatkérői leihívása esetén - a szoftverterméket folyamatosan, Ajánlatkérővel együttműködve úgy fejlessze, hogy a használatra bocsátott mindenkori verzió összes funkciója megfeleljen a hatályos jogszabályi követelményeknek.

4. Felelősség lehatárolás, elválasztás

Ajánlattevő kötelessége az SAP rendszerek, az ezek működéséhez szükséges rendszerszoftverek és adatbázis-kezelő szoftverek folyamatos működőképességének biztosítása, a fellépő szoftveres problémák mielőbbi elhárítása, az ezzel járó összes rendszeres és eseti rendszergazdai, szoftverüzemeltetési és fejlesztési feladat elvégzése a jelen műszaki leírásban meghatározott követelményeknek megfelelő mennyiségű és minőségű szolgáltatások nyújtása érdekében. Ajánlattevői feladatok részletesebb kifejtését jelen műszaki leírás korábbi fejezetei tartalmazzák.

Ajánlatkérő kötelessége az SAP rendszereket kiszolgáló szerverek, tárhelyek (storage), hálózat és munkaállomások folyamatos működő képességének biztosítása, a fellépő problémák mielőbbi elhárítása, az ezzel kapcsolatos feladatok végzése. Munkaállomások, szerverek, tárhelyek (storage) és hálózat esetén az üzemeltetéssel és fejlesztéssel járó összes rendszergazdai feladat végzése, amiből szerverek és tárhelyek (storage) esetén kivételt képeznek a rendszerszoftverekhez, adatbázis-kezelőkhöz és az SAP rendszerekhez kapcsolódó rendszergazdai, üzemeltetési és fejlesztési feladatok. Ajánlatkérői feladatok részletesebb kifejtését az alábbi felsorolás tartalmazza:

- Tervszerű hardverkarbantartás, általános folyamatos felülvizsgálatok, hibanaplók figyelése a szerverek, tárhelyek (storage) és hálózati aktív eszközök esetében, és az itt jelzett meghibásodások lereagálása.
- Szerverek és tárhelyek (storage) működési paramétereinek figyelése, a belső tápfeszültségek mérése, tűréshatárok ellenőrzése, belső hőmérséklet vizsgálata, külső - belső portalanítás, szennyeződéseltávolítás, hűtési rendszer ellenőrzése.
- Az aktív hálózati eszközök konfigurálása, operációs rendszerének karbantartása, működési paramétereinek figyelése, a belső tápfeszültségek mérése, tűréshatárok ellenőrzése, belső hőmérséklet vizsgálata, külső - belső portalanítás, szennyeződéseltávolítás.
- Lokális munkaállomások, perifériák tervszerű, ütemezett tisztítása, szükség szerinti működési paraméterek módosítása. Munkaállomás, nyomtató és egyéb perifériák karbantartása, munkaállomások operációs rendszerének, szoftver alkalmazásainak, SAP kliens szoftvernek a telepítése, konfigurálása, karbantartása, vírusirtó naplófájl elemzése, vírusirtás szükség szerint.
- A szerverek, tárhelyek (storage) és hálózati eszközök működésének nyomon követése,



monitorozása.

- Szünetmentes áramforrás akkumulátorainak ellenőrzése, riasztási funkciók tesztelése.
- A hálózati csatlakozók, lengőkábelek ellenőrzése és tisztítása (optika, UTP, koax, stb.), kábelezés nyomvonalainak bejárása, kábelek, borítások állapotának ellenőrzése, szükség szerinti pótlása.
- A szerverek, tárhelyek (storage) és a hálózati aktív eszközök számára megfelelő működési környezet biztosítása, a szerverszobák rendszeres ellenőrzése.
- Hardver javíttatások lebonyolítása a hardverek szállítóival, gyártóival vagy a karbantartási szerződéses partnerekkel.
- A működésbiztonság megőrzéséhez illetve a kívánt szolgáltatási szint biztosításához szükséges alkatrészek, tartalék eszközök, szoftverek pontos típusának meghatározása, rendelkezésre állásuk biztosítása.
- A hardver eszközökre (szerverek, tárhelyek (storage), hálózati aktív eszközök, munkaállomások) vonatkozó beruházási, fejlesztési stratégia kialakítása, megvalósítása.
- Az üzemeltetéssel, karbantartással, hibaelhárítással kapcsolatos tevékenységek dokumentálása.

Ajánlattevő teljesítményének, szolgáltatási szintjének értékelésekor figyelmen kívül kell hagyni azokat az időszakokat, amikor az Ajánlattevő által nyújtott szolgáltatások elégtelensége egyértelműen az Ajánlatkérő által biztosított szolgáltatások elégtelenségéből fakad. Az időszak kezdete az az időpont, amikor az Ajánlattevő erről Ajánlatkérőt szóban és írásban (pl. e-mail) tájékoztatja, az időszak vége pedig az az időpont, amikor Ajánlatkérő a probléma elhárításáról Ajánlattevőt szintén szóban és írásban tájékoztatja.

Ajánlatkérő jogosult az SAP rendszerek és a kiszolgáló rendszerszoftverek, adatbázis-kezelők, szerverek folyamatos monitoringjára. Ajánlatkérő SAP Központjának munkatársai jogosultak valamennyi egyetemi SAP rendszerbe, mandantba belépni, abban feladatokat végezni. Az SAP ECC 6.0 fejlesztői rendszerben Ajánlatkérő jogosultsága feladatvégzésére nem terjed ki, csak a beállítások, adatok megjelenítésére, riportolására.

Ajánlatkérő és Ajánlattevő a szerződés megkötése után közös megegyezéssel meghatározzák, hogy:

- mely szoftverbeállítási, -üzemeltetési és -fejlesztési feladatokat végezhetnek Ajánlatkérő SAP Központjának munkatársai,
- milyen rendszeres monitoring információkat kap Ajánlatkérő a hardver és szoftver komponensekről,
- a napi biztonsági mentések átadásának módját az Ajánlatkérőnek,
- a szerződés teljesítése során milyen egyéb feladatokat vesz át Ajánlatkérő az

Ajánlattevőtől.

Ajánlatkérő Ajánlattevőnek rendszergazdai hozzáférést biztosít az SAP rendszerekhez, az azokat kiszolgáló szerverek rendszerszoftvereihez és az SAP rendszerek adatbázis kezelőjéhez feladatainak ellátása érdekében.

Ajánlatkérő és Ajánlattevő jelen műszaki leírásban nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos, felek képviselői által aláírt szabályzatokban, dokumentumokban foglaltaknak megfelelően járnak el. A jelen műszaki leírásban megfogalmazottak és az érvényben lévő szabályzatok esetleges ellentmondása esetén a Feleknek a jelen műszaki leírásban megfogalmazottak szerint kell eljárniuk.

Szakmai ajánlat tartalma

Ajánlattevő szakmai ajánlatában részletesen mutassa be:

- a. a bejelentések kezelésének módját, folyamatát,
- b. a szolgáltatást nyújtó szervezet felépítését, a support munkatársak, tanácsadók, fejlesztők közötti munkamegosztás, együttműködés módját.

Ajánlattevő szakmai ajánlatában adja meg a szakmai csapatának (help-desk szolgáltatás) az elérhetőségét:

- bejelentés-kezelő rendszer:
- e-mail:
- telefon:

Ajánlattevő árajánlatát az alábbi táblázat kitöltésével adja meg:



Sor- szám	Szolgáltatás A	Igénybevétel mértéke B	Vállalkozási díj C	Vállalkozási díj összesen D = B x C
1.	SAP ECC 6.0 rendszerek valamint az SAP R/3 4.7 korábbi produktív rendszer üzemeltetése („A” feladat)	12 hónap, 2014.08.01-től 2015.07.31-ig	... Ft/ hónap + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
2.	SAP ECC 6.0 rendszerek licenceinek karbantartása („B” feladat)	12 hónap, 2014.08.01-től 2015.07.31-ig	... Ft/ hónap + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
3.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Professional User licencek beszerzése („C” feladat)	maximum 60 db	... Ft/ darab + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
4.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Professional User licenc karbantartás beszerzése („C” feladat)	maximum 12 hónap	... Ft/ hó + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
5.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Limited Professional User licencek beszerzése („C” feladat)	maximum 60 db	... Ft/ darab + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
6.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Limited Professional User licenc karbantartás beszerzése („C” feladat)	maximum 12 hónap	... Ft/ hó + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
7.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Worker User licencek beszerzése („C” feladat)	maximum 100 db	... Ft/ darab + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
8.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Worker User licenc karbantartás beszerzése („C” feladat)	maximum 12 hónap	... Ft/ hó + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
9.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Project User licencek beszerzése („C” feladat)	maximum 100 db	... Ft/ darab + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA

10.	SAP ECC 6.0 rendszerekhez SAP Project User licenc karbantartás beszerzése („C” feladat)	maximum 12 hónap	... Ft/ hó + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
11.	SAP ECC 6.0 rendszerek leihívható (opcionális) jogszabály-követése, továbbfejlesztése („D” feladat)	maximum 500 tanácsadói nap	... Ft / tanácsadói nap + 27% ÁFA	... Ft + 27% ÁFA
	MINDÖSSZESEN ajánlati ár:*			... Ft + 27 % ÁFA*

* A felolvasólapon szerepeltetendő ajánlati ár