



1000267147615

ikt. szám: FPH017 /248 - 6 /2024

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal

képviseli: dr. Számadó Tamás főjegyző
Székhely: 1052 Budapest Városház u. 9-11.
Adószám: 15490012-2-41
Törzskönyvi azonosító szám: 490012
KSH statisztikai számjel: 15490012-8411-325-01
ÁHTI azonosító: 729028
Fizetési (bank)számlaszám: 11784009-15735636
mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a

K-ÉP STUDIÓ Mérnöki Szolgáltató Betéti Társaság

Cégnév: 8253 Révfülöp, Fürdő u. 2.
Székhely:
Cégjegyzékszám: 19 06 501121
Adószám: 27237575-2-19
Fizetési (bank)számlaszám: 10300002- 10564157-49020011
Képviseli: Kuczogi László ügyvezető
mint vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**)

(Megrendelő és Vállalkozó külön-külön **Fél**, együttesen **Felek**) között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel:

A Szerződés létrejöttének előzménye

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal, mint Ajánlatkérő által a Főpolgármesteri Hivatal Közbeszerzési Szabályzatáról szóló 45/2018. (VIII. 28.) számú utasítás, valamint a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) alapján közbeszerzési eljárást folytatott le „**KIR rendszer támogatása 2025.**” (EKR szám: EKR001887912024) tárgyban, melynek eredménye alapján Vállalkozóval, mint nyertes Ajánlattevővel, árajánlata (3. számú melléklet: Felolvasólap) alapján kerül megkötésre jelen Vállalkozási Szerződés (a továbbiakban: Szerződés).

Felek rögzítik, hogy a közbeszerzési eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek a jelen Szerződéssel együtt olvasandók és értelmezendők, különös tekintettel az alábbi dokumentumokra (továbbiakban: közbeszerzési eljárás dokumentumai):

- közbeszerzési dokumentumok,
- a közbeszerzési eljárás során kibocsátott kiegészítő tájékoztatások,
- Vállalkozó nyertes ajánlata,
- Vállalkozó által benyújtott hiánypótlás, felvilágosítás.

Felek a Kbt. 131. § (2) bekezdésére figyelemmel rögzítik, hogy Vállalkozó ajánlata – vállalkozói díjon kívül (nettó HUF/hó) – a következő értékelés alá eső ajánlati elemet tartalmazta:

az M/2. pont szerinti szakember szakmai tapasztalati időn felüli, **24 hónap szakmai többlettapasztalata**.

1. A Szerződés tárgya

1.1. Jelen Szerződés alapján Vállalkozónak a Megrendelőnél **SAMO alapú Központi Ingatlan-nyilvántartási (KIR) Rendszer** biztonságos, illetve a mindenkor vonatkozó jogszabályoknak megfelelő hiba és hiánymentes működését folyamatosan garantálva **kell megvalósítania a Műszaki leírásban** meghatározott alkalmazástámogatási (helpdesk, magasabb szintű technikai támogatás, szakértői termék és szolgáltatás támogatás) **feladatokat**, Megrendelő pedig vállalkozói díj megfizetésére köteles.

1.2. Vállalkozó a szolgáltatási támogatást rendelkezésre állással biztosítja, mely alapján - a Műszaki leírásban meghatározottak szerint - heti 5 nap (munkanapokon) hivatali munkaidőben (hétfőtől csütörtökig 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között) érhető el Megrendelő számára. azzal, hogy a Műszaki leírás I.1. és I.2. pontja szerinti feladatait Vállalkozó összesen havonta maximum 8 órányi terjedelemben biztosítja.

2. A Szerződés hatálya, teljesítés helye

2.1. Jelen Szerződés a Felek általi kölcsönös aláírásának napján (eltérő időpontokban történő aláírás esetén a későbbi aláírás időpontjában), de legkorábban **2025. január 01. napján** lép hatályba és határozott, **2025. december 31. napjáig** terjedő időtartamra jön létre.

2.2. A teljesítés helye: Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal (1052 Budapest, Városház u. 9-11.)

3. A vállalkozói díj

3.1. Vállalkozó a jelen Szerződés 1.1. pontja szerinti feladatok teljesítése esetén, a jelen Szerződés 3. számú mellékletében rögzített ajánlat szerint nettó **3.950.000,- Ft + ÁFA** / hó, azaz nettó hárommillió-kilencszázötvenezer Ft + általános forgalmi adó per hó átalánydíjra jogosult.

Az ÁFA mértékére és megfizetésének módjára az adókötelezettség keletkezésének napján hatályos adójogszabályok az irányadók.

3.2. Megrendelő kijelenti, hogy a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges fedezet rendelkezésére áll.

4. Felek jogai és kötelezettségei

4.1 Megrendelő jogosult Vállalkozót utasítani. Megrendelő utasítása nem terjedhet ki a tevékenység megszervezésére, nem teheti a teljesítést terhesebbé, és nem terjedhet ki arra, hogy a Vállalkozó milyen módon fejtsse ki a tevékenységét. Vállalkozó Megrendelő utasításától akkor térhet el, ha ezt Megrendelő érdeke feltétlenül megköveteli, és Megrendelő előzetes értesítésére már nincs mód. Ilyen esetben Megrendelőt késedelem nélkül értesíteni kell.

4.2. Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre a Vállalkozó írásban köteles figyelmeztetni. Ha a Megrendelő a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, a Vállalkozó a feladatot a Megrendelő utasításai szerint, a Megrendelő kockázatára elláthatja. Vállalkozó köteles megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértéséhez vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.

4.3. Megrendelő a munkát ellenőrizheti. Nem mentesül a Vállalkozó a szerződésszegés jogkövetkezményei alól, ha a Megrendelő az ellenőrzést elmulasztotta vagy nem megfelelően végezte el.

4.4. Vállalkozó kijelenti, hogy jelen Szerződés szerinti tevékenységhez megkívánt szakmai ismeretek rendelkezésére állnak, továbbá rendelkezik a szolgáltatások teljesítéséhez szükséges személyi, anyagi és technikai feltételekkel.

4.5. Vállalkozó az alábbi szakember rendelkezésre állását biztosítja a jelen Szerződés teljesítése során:

1 fő mérnöki végzettséggel rendelkező szakember, aki **24 hónap** idejű szoftvertámogatással kapcsolatos szakmai tapasztalattal rendelkezik.

4.6. Vállalkozó a munkaterületen és a munkavégzés hatókörében, munkavégzése során köteles betartani a hatályos tűz-, környezet- és munkavédelmi előírásokat. Köteles továbbá a tevékenysége során esetlegesen keletkező veszélyes hulladékokkal kapcsolatban az összegyűjtés, tárolás és elszállítás szabályainak megtartásáról gondoskodni.

5. A teljesítés rendje

5.1. Vállalkozó a Műszaki leírás I. pont 1) alpontjában meghatározott, valamint a Műszaki leírás II. pont 1.)-2) és 4)-11.) alpontja szerinti szolgáltatásokat folyamatosan, azok felmerülésének és szükségességének megfelelően teljesíti, a jelen Szerződés 1.2. pontjában meghatározottak szerint.

5.2. Megrendelő a Műszaki leírás I. 2) pontja szerinti oktatási szolgáltatás szükségessége esetén Vállalkozót írásban, e-mail útján értesíti. Vállalkozó Megrendelő értesítését az értesítést kézhezvételétől számított 1 munkanapon belül visszaigazolja, és a Megrendelővel történt egyeztetés alapján az oktatási szolgáltatást a visszaigazolás Megrendelő részére történő megküldést követő 10 napon belül teljesíti. Vállalkozó a Megrendelő igénye szerinti alkalommal biztosítja az oktatási szolgáltatást a Műszaki leírásban meghatározott keretek között.

5.3. Vállalkozó a Műszaki leírás II. pont 3) alpontja szerinti szolgáltatást (a továbbiakban: hibaelhárítás) a Megrendelő által írásban a Vállalkozó HelpDesk rendszerében tett bejelentése alapján végzi. Megrendelő az általa észlelt hibát a Vállalkozó HelpDesk rendszerén keresztül bejelenti Vállalkozó felé. Kritikus kategóriájú hiba esetén Megrendelő telefonon is megteheti bejelentését Vállalkozó felé. Megrendelő a telefonon tett bejelentést 4 órán belül írásban is köteles megtenni Vállalkozó felé. Megrendelő köteles a bejelentésében a hiba Műszaki leírás III. pontja szerinti súlyossági szintjét is megjelölni. Vállalkozó köteles a bejelentést a Műszaki leírás III. pontja szerinti határidőben az elektronikus úton, a HelpDesk rendszeren keresztül visszaigazolni és a hiba elhárítását a Műszaki leírás III. pontja szerinti határidőben elvégezni.

5.4. Vállalkozó a hibaelhárítás során – szükség esetén helyszíni hibaelhárítás során – a HelpDesk rendszerben rögzíti az elvégzett feladatokat, mely rendszerből kinyert havi riport alapján készíti el az adott hónapra vonatkozó teljesítési jelentését.

5.5. Távfelügyeleti úton végzett hibaelhárítás esetén is Vállalkozó a jelen Szerződés 5.4. pontja szerint a hibaelhárítást követően haladéktalanul rögzíti a HelpDesk rendszerben az elvégzett feladatokat, melyről értesítést küld vagy a HelpDesk rendszeren vagy e-mailen keresztül Megrendelő jelen Szerződés 9.5. pontja

szerinti kapcsolattartója részére. A hiba elhárításának megtörténtét a Megrendelő az elektronikus jegykezelő rendszeren keresztül, vagy e-mailben visszajelzi az értesítésbeérkezését követő munkanapig. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő visszajelzésével az adott hibaelhárítást lezártak tekintik.

5.6. A Felek különösen megegyeznek abban, hogy az incidens súlyossági szintjének újbóli besorolására közös megegyezés után írásban kerülhet sor. Az incidensek elemzése után a Vállalkozó a Megrendelővel való írásos megegyezése után – újra besorolhatja az incidens súlyossági szintjét, abban az esetben, ha ez a kiterjedése és relevanciája miatt indokoltnak tűnik. Az incidens súlyossági szintjének újbóli besorolására a Műszaki leírás III. pontjában foglaltak figyelembevételével kerülhet sor.

5.7. A Vállalkozó az alap informatikai infrastruktúrát érintő jogszabály- és szoftverkövetés (frissítések) esetén köteles Megrendelő Informatikai Rendszermódosítási Igény (IRMI) formanyomtatványát kitölteni.

6. Teljesítési igazolás, fizetési feltételek

6.1. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó köteles az elvégzett átalánydíjas feladatokról havonta a teljesítési időszakot követő hónap 3. napjáig, a teljesített szolgáltatások, valamint a hibaelhárítási szolgáltatás esetében a jelen Szerződés 5.4. és 5.5. pontja szerinti rögzítések alapján teljesítési jelentést készíteni és megküldeni elektronikus úton a Koordinációs Főosztály vezetője részére.

6.2. A teljesítési jelentés Megrendelő általi kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon belül, szerződésszerű teljesítés esetén a Megrendelő illetékes belső szervezeti egységének (Koordinációs Főosztály) vezetője a teljesítési jelentést jóváhagyja és kiállítja a teljesítésigazolást. A teljesítés akkor igazolható, ha az megfelel a jelen Szerződésben, a Szerződés 4. számú mellékletét képező Műszaki leírásban, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak. A teljesítésigazolás 4 eredeti példányban készül, melyből 1 eredeti példány a Vállalkozót, 3 eredeti példány Megrendelőt illeti.

6.3. Vállalkozó havonta, a tárgyhónapot követően jogosult számlát benyújtani Megrendelő részére. A számla benyújtására kizárólag a szerződésszerű - jelen Szerződés 6.2 pontjában foglaltak alapján kiállított - teljesítést igazoló teljesítésigazolás birtokában jogosult, melynek másolata a számla mellékletét képezi. Megrendelő a számla ellenértékét a számla keltétől számított 30 (harminc) napos fizetési határidővel, magyar forintban, a Vállalkozó fejlécben megjelölt fizetési bankszámlájára történő átutalással fizeti meg, azzal, hogy Vállalkozó a számlát a számla keltét követő 3 (három) napon belül igazoltan eljuttatja Megrendelő részére.

6.4. Vállalkozó a Megrendelő nevére és címére kiállított számlán köteles feltüntetni a „megjegyzés” rovatban a „Koordinációs Főosztály” megnevezést. A számlát az illetékes belső szervezeti egység (Koordinációs Főosztály) részére kell benyújtani a számla keltét követő 3 (három) napon belül, papír alapú számla esetében 2 példányban, illetve a fokozott biztonságú aláírással ellátott elektronikus számla esetén az eszamlahivatal@budapest.hu e-mail címre küldi meg. Ennek hiányában, továbbá amennyiben a Vállalkozó által kiállított számla nem felel meg a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény és a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak, Megrendelő írásban jelzi a hibát Vállalkozó részére, és kéri annak helyesbítését; ezen esetekben, továbbá a számla késedelmes rendelkezésre bocsátása esetén a Megrendelő késedelme kizárt.

7. Szerződés megerősítése

7.1. Vállalkozó kötbér fizetésére kötelezi magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, megszegi a Szerződést. Mentessül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha szerződésszegését kimenti. A Megrendelő kötbérigényét attól függetlenül érvényesítheti, hogy a Vállalkozó szerződésszegéséből kára származott-e.

7.2. Amennyiben a jelen Szerződés teljesítése során Vállalkozó oldalán olyan körülmény áll elő, amely a szerződésszerű teljesítést akadályozza, Vállalkozó erről telefonos úton haladéktalanul értesíti, egyidejűleg írásban (e-mail útján) is tájékoztatja Megrendelő jelen Szerződés 9.5. pontja szerinti kapcsolattartóját, megjelölve a teljesítés várható időpontját és a késedelem okát. Az értesítés és tájékoztatás elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó a felelős.

7.3. A teljesítés elmaradása esetére kikötött kötbér érvényesítése a teljesítés követelését kizárja.

7.4. Megrendelő a kötbér mellett érvényesítheti a kötbért meghaladó igazolt kárát.

7.5. Felek rögzítik, hogy amennyiben Vállalkozó a jelen Szerződés 5.2. pontja szerinti külön értesítés alapján megrendelt szolgáltatást a jelen Szerződés 5.2. pontja szerinti határidőben, valamint jelen Szerződés 5.1. pontja szerinti feladatokat a jelen Szerződés 5.3. pontja szerint bejelentett hibaelhárítás szolgáltatás teljesítését a Műszaki leírás III. pontja szerinti határidőben nem végzi el, vagy hibásan teljesít, úgy Megrendelő késedelmi kötbér - továbbá az 5.3 pont esetén hibás teljesítési kötbér - érvényesítésére jogosult az alábbiak szerint:

- a) A késedelmi kötbér mértéke a jelen Szerződés 5.2. pontja szerinti határidő eredménytelen elteltét követő naptól a teljesítést megelőző napig minden késedelemmel érintett nap tekintetében a jelen Szerződés szerinti havi átlány nettó díjának 2%-a, de legfeljebb a 20%-a.
- b) A késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér mértéke a jelen Szerződés 5.3. pontja szerinti bejelentés esetén a Műszaki leírás III. pontja szerinti határidő eredménytelen elteltét vagy hibásan történő teljesítést követő naptól a hibátlan, szerződés szerinti teljesítést megelőző napig minden késedelemmel, vagy hibás teljesítéssel érintett nap tekintetében a jelen Szerződés szerinti havi átlány nettó díjának 2%-a, de legfeljebb a 20%-a.

7.6. Vállalkozó tudomásul veszi, és egyben elfogadja, hogy a hibás teljesítésből vagy késedelemből származó kötbér Megrendelő részére történő megfizetése Vállalkozót a teljesítési kötelezettség alól nem mentesíti.

7.7. Vállalkozónak felróható nem teljesülés, jelen Szerződés 5.2. pontjában meghatározott határidő eredménytelen elteltét követő 10 (tíz) napot meghaladó késedelem, vagy a Műszaki leírás III. pontjában meghatározott határidők eredménytelen elteltét követő 10 (tíz) napot meghaladó hibás teljesítés vagy késedelem esetén jelen Szerződést Megrendelő azonnali hatállyal felmondhatja, valamint meghíúsulási kötbérre jogosult, melynek mértéke a jelen Szerződés 3.1. pontjában meghatározott 6 havi átlánydíj nettó összegének 25 %-a. Megrendelő meghíúsulási kötbérre az annak alapjául szolgáló szerződésszegés beálltától jogosult.

7.8. Megrendelő a kötbér iránti igényét a Vállalkozó teljesítésével összefüggésben kiállított számlától elkülönülten kiállított pénzügyi bizonylat (számla vagy egyéb pénzbekérő) útján jogosult érvényesíteni, a Kbt. 135. § (6) bekezdése szerinti esetben beszámítás útján. Amennyiben a beszámítás nem lehetséges, vagy Megrendelő nem kívánja alkalmazni, úgy a kötbér összegét Vállalkozó a Megrendelő erre vonatkozó pénzügyi bizonylatának kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül köteles megfizetni.

7.9. Megrendelő kötbérigényét írásban köteles közölni a Vállalkozóval, külön megjelölve annak jogalapját és összegét. Vállalkozó a Megrendelő által jogalappal és összeggel meghatározott kötbérigényéről szóló nyilatkozat kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül vitathatja annak fennállását vagy összegét. Ezen határidő elmulasztása jogvesztő. A Megrendelő által érvényesített kötbért Vállalkozó a Megrendelő erre vonatkozó számlájának kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül köteles megfizetni.

7.10. Megrendelő a kötbér mellett érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát, illetve a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését akkor is követelheti, ha kötbérigényét nem érvényesítette.

8. Szerződés módosítása, megszüntetése

8.1. Jelen Szerződés módosítása csak a Kbt. 141. §-ában foglaltak szerint, a Kbt. 37. § (1) bekezdésben előírt közzétételi kötelezettség figyelembevételével, a szerződés aláírására jogosultak által, írásban lehetséges.

8.2. Jelen Szerződés megszűnik a 2.1. pontban meghatározott időtartam lejártával, vagy súlyos szerződésszegés miatti azonnali hatályú felmondással, továbbá a jelen Szerződésben vagy jogszabályban biztosított elállással, valamint jelen Szerződés olyan okból történő lehetetlenülése esetén, amelyért egyik Fél sem felelős.

8.3. Jelen Szerződés bármely Fél részéről történő azonnali hatályú felmondása csak a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén lehetséges, a másik Félhez intézett írásbeli nyilatkozattal.

Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) a jelen Szerződés 7.5. pont a) alpontjában meghatározott késedelmi kötbér eléri a maximumot,
- b) a jelen Szerződés 7.5. pont b) alpontjában meghatározott késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér eléri a maximumot,
- c) Vállalkozó alapos ok nélkül megtagadja a teljesítést, vagy a Megrendelő által adott utasítások végrehajtását,
- d) Vállalkozó megszegi, illetve írásbeli felszólítás ellenére sem teljesíti a jelen Szerződésben foglalt kötelezettségét,
- e) Vállalkozó fizetéseképtelenné válik, felszámolási, kényszertörlési eljárás indul vele szemben, vagy végelszámolást folytat le,
- f) Vállalkozó gazdasági társaság vezetőjével, képviselőjével, vagy a jelen Szerződés teljesítésében résztvevő alkalmazottjával szemben jogerős elmarasztaló határozatot hoznak szakmai tevékenységét érintő szabálysértés vagy bűncselekmény miatt,
- g) Vállalkozó nem teljesíti az alvállalkozók igénybevételeivel és bejelentésével kapcsolatos, Kbt. és a jelen Szerződés szerinti kötelezettségeit,
- h) Megrendelő a szerződésszerű teljesítés ellenére nem igazolja a teljesítést, vagy azt indokolás nélkül megtagadja,
- i) Megrendelő a fizetési kötelezettségének a Vállalkozó erre vonatkozó írásbeli felszólítása ellenére, az abban rögzített legalább 30 (harminc) napos határidőben sem tesz eleget.

8.4. Jelen Szerződés Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatti azonnali hatályú felmondása esetén Vállalkozó nem tarthat igényt kárainak és költségeinek megtérítésére, ide nem értve az elvégzett munkáért járó arányos szerződés szerinti ellenszolgáltatást.

8.5. A Kbt. 143. § (1) bekezdésbe foglalt esetekben Megrendelő a jelen Szerződést felmondhatja vagy a szerződéstől elállhat.

8.6. A Kbt. 143. § (2) bekezdésében foglaltak megvalósulása esetén Megrendelő köteles jelen Szerződést felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni. A Kbt. 143. § (3) bekezdése alapján, a Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen Szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a Vállalkozó a feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

- a) a Vállalkozóként szerződő félben közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot (huszonöt százalékot) meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely nem felel meg a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltételeknek.

- b) Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot (huszonöt százalékot) meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely nem felel meg a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában foglaltaknak

8.7. A Megrendelő a Kbt. 43. § (1a) bekezdésének megfelelően – többek között – jelen Szerződéshez, a szerződés esetleges módosításaihoz és jelen Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó adatszolgáltatást köteles a Közbeszerzési Hatóság által működtetett nyilvános EKR-ben teljesíteni.

9. Jogviták rendezése, kapcsolattartás

9.1. Felek megállapodnak abban, hogy esetleges jogvitákat elsődlegesen békés úton, tárgyalások útján kívánják rendezni, s csak akkor fordulnak bírósághoz, ha a tárgyalásos rendezés nem vezetett eredményre.

9.2. Felek kikötik, hogy jelen Szerződés a Felek közötti megállapodás valamennyi feltételét tartalmazza (Teljességi záradék). Felek kifejezetten kizárják, hogy jelen Szerződés tartalmává váljék minden szokás, amelynek alkalmazásában a Felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. Szintén nem válik jelen Szerződés tartalmává az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

9.3. Felek jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozataikat írásban, levél, elektronikus levél útján közlik egymással, azzal, hogy az elektronikus levél útján csak jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos technikai jellegű levelezések (pl.: a felhasználók bejelentései, időpont egyeztetések, új jelszó igénylése, stb.) bonyolíthatók.

9.4. Bármely Fél által jelen Szerződéssel kapcsolatban a másik Fél számára adott vagy küldött bármilyen értesítés vagy más dokumentum átvettnek tekintendő, ha a küldemény tértivevényes postai küldeményként érkezett, a tértivevényen szereplő átvételi időpontban, ha az értesítést futárral vagy küldemény-továbbító szolgálattal küldték, és a futár vagy a küldemény-továbbító szolgálat nyilvántartást vezet a kézbesített küldeményekről, az abban megjelölt időpontban, faxon történő továbbítás esetén pedig a faxüzenethez csatolt visszaigazoló szelvény szerinti eredményes küldéskor.

9.5. Jelen Szerződés szerinti kapcsolattartók, a közlések és értesítések céljára a Felek címei (amíg a címváltozásról a 9.6. pont szerint értesítést nem küldenek):

Megrendelő részéről:

Megrendelő teljes jogkörrel rendelkező képviselője:

dr. G. Szabó Dániel főosztályvezető

Koordinációs Főosztály

Tel.: +36 1 327 1536 E-mail: g.szabo.daniel@budapest.hu

Megrendelő informatikai szakmai kapcsolattartásra jogosultja a Szerződés teljesítése során:

Ternai Zoltán László osztályvezető

Koordinációs Főosztály

1052 Budapest, Városház utca 9-11.

Tel: +36 30 120 7360 E-mail: ternai.zoltan@budapest.hu

Vállalkozó részéről:

Név: Kuczogi László ügyvezető

Tel:+36 30 94271527 E-mail: laszlo.kuczoi@k-ep.hu

9.6. Felek haladéktalanul tájékoztatják egymást a kapcsolattartók személyében bekövetkezett változásról. Bármely Fél megváltoztathatja kapcsolattartó nevét/címét a másik Félnek küldött értesítés mellett. A kapcsolattartó név/cím megváltozása az értesítéstől számított 5 (öt) munkanap elteltével válik hatályossá. Felek rögzítik, hogy a jelen pont szerinti változások szerződés-módosításnak nem minősülnek.

9.7. A Felek gondoskodnak róla, hogy a képviselőiket, illetve kijelölt kapcsolattartóikat – mint érintetteket megfelelőképp tájékoztassák arról, hogy jelen Megállapodásban megadott személyes adataikat a másik Fél a jelen Megállapodásban meghatározott célból kezeli, összhangban az általános adatvédelmi rendelettel. Az adatkezelés a jelen Megállapodásban foglaltak végrehajtása és az annak teljesítésével összefüggő kapcsolattartáshoz szükséges, jogalapja a Megrendelő részéről az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pontja. A Megrendelő adatkezelési tájékoztatója az alábbi linken érhető el: <https://einfoszab.budapest.hu/form/adatkezelesi-tajekoztatok?id=892>

10. Alvállalkozó igénybevétele

10.1. Vállalkozó jelen Szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséhez a jelen Szerződés és a Kbt. 138. § (2)-(3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően jogosult alvállalkozót igénybe venni.

10.2. Vállalkozó a jelen Szerződés megkötésének időpontjában, majd – a később bevont alvállalkozók tekintetében – a jelen Szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles előzetesen Megrendelőnek valamennyi olyan alvállalkozót bejelenteni, amely részt vesz a jelen Szerződés teljesítésében.

10.3. Vállalkozó által a szerződés teljesítésébe bevonni kívánt, szerződéskötéskor ismert alvállalkozók adatait az 1. számú melléklet tartalmazza (Nyilatkozat alvállalkozókról szerződéskötéskor).

10.4. Amennyiben a jelen Szerződés teljesítése során az 1. számú melléklethez képest további szakemberek, alvállalkozó bevonása válik szükségessé, akkor ezen személy/alvállalkozó bevonására a Kbt. 138. § (2) és (3) bekezdéseiben foglaltak szerint kell eljárni, valamint jelen Szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni. Jelen pont szerinti alvállalkozók igénybevételeire vonatkozó bejelentését Vállalkozónak a 2. számú melléklet szerinti nyilatkozat kitöltésével kell megtenni (Nyilatkozat új alvállalkozó bevonásáról).

10.5. Az 1. számú mellékletben szereplő adatokat, valamint a jelen Szerződés teljesítésének időtartama alatt a Kbt. 138. § (3) bekezdése szerinti bejelentéseket, nyilatkozatokat Megrendelőnek rögzítenie szükséges az Elektronikus Közbeszerzési Rendszerben.

10.6. Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a jelen Szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.

11. Vis maior

11.1. Felek mentesülnek a szerződésszegés következményei alól, amennyiben a szerződésszerű teljesítést rajtuk kívül álló, előre nem látható, elháríthatatlan esemény, cselekmény fizikailag vagy más módon gátolja (a továbbiakban: Vis maior). A Felek ilyen Vis maior eseménynek tekintik különösen a természeti és más katasztrófákat, háborús vagy más konfliktusokat, embargót, járványokat stb., feltéve, hogy a Vis maiorral érintett Fél vonatkozásában a Ptk. 6:142. § szerinti mentesülés feltételei fennállnak. Felek nem tekintik Vis maior eseménynek a Vállalkozó, vagy az általa a teljesítésbe bevont gazdasági vagy egyéb szereplők – így különösen az alvállalkozója, alkalmazottja, szállítója –, illetve a gyártó saját üzemi rendjének szervezési vagy

egyéb zavarát, az előbbieik alkalmazottainak magatartását (belső Vis maior), valamint az egyéb piaci beszerzési nehézségeket.

11.2. Felek nem tekintik a Vis maior események közé tartozónak az olyan körülményeket, melyek a COVID-19 világjárvánnyal vagy az orosz-ukrán háborús helyzettel összefüggésben állnak fenn.

11.3. A Vis maiorra hivatkozó Felet terheli annak bizonyítása, hogy a Vis maior eseménynek a szerződés szerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.

11.4. Ha bármely Fél megítélése szerint valamely körülmény kihathat kötelezettségei teljesítésére, haladéktalanul értesítenie kell a másik Felet, megadva a körülmények jellegét, feltehető időtartamát és valószínű hatását.

11.5. Az akadályoztatott Félnek minden tőle elvárhatót meg kell tennie annak érdekében, hogy az akadályoztatás hatásait elhárítva teljesíteni tudja szerződéses kötelezettségeit.

12. Titoktartás

12.1. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen Szerződéssel kapcsolatos, illetve jelen Szerződés aláírása vagy teljesítése során, vagy azzal összefüggésben egymásról szerzett valamennyi adatot, információt melyek nem nyilvánosak, közismertek vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhetők és amelyek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a másik Félre vagy a vele kapcsolatban álló más jogalanyra hátrányos következménnyel járna, ezek hátrányos megítélését eredményezné, vagy gazdasági érdekeiket sértené vagy veszélyeztetné üzleti titokként (a továbbiakban: Titok) kötelesek kezelni.

12.2. Felek megállapodnak abban, hogy ennek megfelelően minden Titkot szigorúan megtartanak, és az érintett Fél eltérő, előzetes írásbeli engedélye nélkül nem hozzák nyilvánosságra, illetéktelen személyeknek nem szolgáltatják ki, és ilyen személy számára nem teszik hozzáférhetővé sem a jelen Szerződés hatályának fennállása alatt, sem azt követően. A Felek megállapodnak továbbá abban is, hogy kötelesek gondoskodni arról, hogy a Titkot a velük jogviszonyban álló más személyek (pl.: munkavállalók, alvállalkozók, üzleti partnerek stb.) is üzleti titokként kezeljék, mind a jelen Szerződés hatálya alatt, mind azt követően.

12.3. Vállalkozó tudomásul veszi az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 37. § (1) bekezdésében elrendelt közzétételi kötelezettségre tekintettel jelen Szerződés és esetleges módosításainak a törvény 1. sz. melléklete III. Gazdálkodási adatok cím alatti 4. pontjában említett adatok nyilvánossá tételét.

12.4. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az Infotv., valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet (a továbbiakban: GDPR) rendelkezéseit.

13. Egyéb rendelkezések

13.1. Felek rögzítik, hogy azon kérdések tekintetében, melyeket jelen Szerződés külön nem szabályoz, de amelyekre a Vállalkozó által benyújtott ajánlat, Megrendelő által közzétett ajánlati felhívás és ajánlattételi dokumentáció rendelkezést tartalmaz, úgy e dokumentumok vonatkozó részei Felek jogviszonyában kötelező erővel bírnak.

13.2. Felek jelen Szerződés teljesítése során kötelesek folyamatosan együttműködni. Ennek során kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni minden olyan akadályról vagy körülményről, amely jelen Szerződés teljesítésére lényeges kihatással lehet. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó bejelentési kötelezettséggel tartozik a jelen Szerződés 8.3. pont e) és f) alpontokban meghatározott esetekben.

13.3. Ha a jelen Szerződés valamely része érvénytelen vagy azzá válik, vagy a jelen Szerződés valamely rendelkezése a továbbiakban nem alkalmazható, a jelen Szerződés egyéb rendelkezései továbbra is teljes hatállyal bírnak, kivéve, ha az érvénytelen vagy érvénytelenné vált rész nélkül a Felek a jelen Szerződést nem kötötték volna meg, és az érintett rész megfelelően nem módosítható.

13.4. A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve a tevékenységhez kapcsolódó hatályos szakmai jogszabályok rendelkezései irányadók.

13.5. Felek tudomásul veszik, hogy az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény 5. § (5) bekezdésében foglaltak alapján, az Állami Számvevőszék ellenőrizheti az állami vagy önkormányzati tulajdonban (résztulajdonban) lévő gazdálkodó szervezetek vagyon-gazdálkodását, vizsgálhatja az államháztartás alrendszeréből finanszírozott beszerzéseket, és az államháztartás alrendszerének vagyonát érintő szerződéseket a Megrendelőnél, a Megrendelő nevében vagy képviselőjében eljáró természetes személynél és jogi személynél, valamint azoknál a szerződő feleknél, akik illetve amelyek a jelen Szerződés teljesítéséért felelősek, továbbá a jelen Szerződés teljesítésében közreműködő valamennyi gazdálkodó szervezetnél.

13.6. A Megrendelő a Kbt. 43. § (1) bekezdésének megfelelően – többek között – a jelen Szerződést, a jelen Szerződés esetleges módosításait és a jelen Szerződés teljesítésének adatait köteles a Közbeszerzési Hatóság által működtetett nyilvános elektronikus szerződéstárban (CoRe) közzétenni.

13.7. A Vállalkozó vállalja, hogy a jelen Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi [Kbt. 136. § (1) bekezdés b) pont], valamint, hogy Megrendelőt haladéktalanul értesíti a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésében foglaltakra tekintettel Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pont b) alpontja alapján átlátható szervezetnek minősül, valamint tudomásul veszi, hogy kifizetés nem teljesíthető nem átlátható szervezetnek.

13.8. A külföldi adóilletőségű Vállalkozó köteles a jelen Szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.

13.9. Figyelemmel arra, hogy a Kbt. 142. § (4) bekezdése szerint a Közbeszerzési Hatóság jelen Szerződés módosítására és teljesítésére vonatkozó, a Kbt.-ben meghatározott követelmények teljesülését a Kbt. 187. § (2) bekezdés j) pontjában meghatározottak szerint jogosult ellenőrizni és azok megsértése esetén a Közbeszerzési Döntőbizottság, illetve a bíróság eljárását kezdeményezni (Kbt. 153. § (1) bekezdés c) pont, Kbt. 175. §), a Felek különös gondot és figyelmet fordítanak a teljesítés megfelelőségére és a dokumentálási kötelezettségre.

13.10. Jelen Szerződés kizárólag az elválaszthatatlan részét képező melléklettel együtt érvényes.

A szerződést a Felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt elektronikusan jóváhagyólag írják alá.

Kelt Budapesten, a minősített elektronikus aláírásokban foglalt időbélyegek szerinti időpontban.

.....
Megrendelő

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal
képviseli: dr. Számadó Tamás főjegyző
megbízásából:
dr. G. Szabó Dániel
főosztályvezető
Koordinációs Főosztály

.....
Vállalkozó

K-ÉP STUDIÓ Mérnöki Szolgáltató Bt,
képviseli
Kuczogi László
ügyvezető

A pénzügyi ellenjegyzést végezte:

.....
Bakó Aliz
gazdasági igazgató

Mellékletek:

-
1. sz. melléklet: Nyilatkozat alvállalkozókról szerződéskötéskor
 2. sz. melléklet: Nyilatkozat új alvállalkozó bevonásáról
 3. sz. melléklet: Felolvasólap
 4. sz. melléklet: Műszaki leírás

NYILATKOZAT ALVÁLLALKOZÓKRÓL SZERZŐDÉSKÖTÉSKOR

Alulírott [] a Vállalkozó [Cégnév] (Székhely) képviselőjeként, **Megrendelő** [], mint ajánlatkérő által lefolytatott [] tárgyú közbeszerzési eljárás eredményeként megkötött szerződés vonatkozásában, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (Kbt.) 138. § (3) bekezdése alapján

nyilatkozom

hogy a tárgyban jelölt szerződés teljesítésébe bevonni kívánt szerződéskötéskor ismert alvállalkozók adatai az alábbiak:

Alvállalkozó neve			
Alvállalkozó székhelye			
Alvállalkozó adószáma			
Alvállalkozó képviselőjének neve			
Alvállalkozó elérhetősége			
A Kbt. 66. § (6) bekezdésre a) pontja szerinti tevékenység, melynek teljesítéséhez az alvállalkozó igénybevétele szükséges			
A teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya: [...]%			
Alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke: [...], - Ft			

Kijelentem, hogy a fenti alvállalkozók egyike sem áll a szerződést megelőző közbeszerzési eljárás során előírt kizáró ok hatálya alatt.

A Kbt. 138. § (3) bekezdése alapján vállalom, hogy minden jövőbeni alvállalkozót a fentiek szerint írásban előzetesen bejelentek Megrendelő részére.

Tudomásul veszem, hogy a Kbt. 138. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint amennyiben a szerződés teljesítésébe alvállalkozó kerül bevonásra, az alvállalkozói teljesítést követően a szerződés teljesítésén belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét köteles vagyok bejelenteni Megrendelő részére.

Kelt: _____

cégszerű aláírás

NYILATKOZAT ÚJ ALVÁLLALKOZÓ BEVONÁSÁRÓL

Alulírott [] a Vállalkozó [Cégnév] (Székhely) képviselőjeként, Vállalkozó [], mint ajánlatkérő által lefolytatott [] tárgyú közbeszerzési eljárás eredményeként [] napján megkötött szerződés vonatkozásában, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (Kbt.) 138. § (3) bekezdése alapján

nyilatkozom

hogy a tárgyban jelölt szerződés teljesítésébe az alábbi alvállalkozó(ka)t kívánom bevonni:

Alvállalkozó neve			
Alvállalkozó székhelye			
Alvállalkozó adószáma			
Alvállalkozó képviselőjének neve			
Alvállalkozó elérhetősége			
A Kbt. 66. § (6) bekezdésre a) pontja szerinti tevékenység, melynek teljesítéséhez az alvállalkozó igénybevétele szükséges			
A teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya: [...] %			
Alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke: [...], - Ft			

Kijelentem, hogy a fenti alvállalkozók egyike sem áll a szerződést megelőző közbeszerzési eljárás során előírt kizáró ok hatálya alatt.

A Kbt. 138. § (3) bekezdése alapján vállalom, hogy minden jövőbeni alvállalkozót a fentiek szerint írásban előzetesen bejelentek Megrendelő részére.

Tudomásul veszem, hogy a Kbt. 138. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint amennyiben a szerződés teljesítésébe alvállalkozó kerül bevonásra, az alvállalkozói teljesítést követően a szerződés teljesítésén belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét köteles vagyok bejelenteni Megrendelő részére.

Kelt: _____

cégszerű aláírás



A nyilatkozatot be kívánom nyújtani.

Nyilatkozom, hogy a benyújtott részvételi jelentkezés/ajánlat üzleti titkot tartalmaz:

Nem

Nyilatkozat bemutatott szakemberekről

Az eljárást megindító felhívásban előírt alkalmassági előírások vonatkozásában bemutatott szakemberek



A nyilatkozatot be kívánom nyújtani.

Nyilatkozom, hogy az eljárást megindító felhívásban előírt alkalmassági előírások vonatkozásában az alábbiakban felsorolt szakember(ek)e)t kívánom bemutatni, valamint nyertességünk esetén bevonni a szerződés teljesítésébe:

Eljárást megindító felhívás alkalmassági követelményt előíró pontja, illetve az alkalmassági követelmény megnevezése

III.1.3) M/2 1 fő mérnöki végzettség, aki legalább 12 hónap szoftver támogatással kapcsolatos szakmai tapasztalattal rendelkezik.

A szakember neve

Kuczogi László

Szakember születési dátuma

1965.08.10

Szakemberrel jogviszonyban álló szervezet megnevezése

K-ÉP STUDIO Mérnöki Szolgáltató Betéti Társaság, Magyarország
8253 Révfülöp, Fürdő Utca 2

Szakember jelenlegi jogviszonya a megjelölt szervezettel

Társas vállalkozás tagja

További nyilatkozatok

Egyéb nyilatkozatok

Felolvasólap

Ajánlattevő adatai

Hivatalos neve	K-ÉP STUDIO Mérnöki Szolgáltató Betéti Társaság
Székhely irányítószám	8253
Város	Révfülöp
Cím	Fürdő Utca 2
Adószám	27237575219

Felolvasólap

Vállalkozói díj (nettó HUF/hó)

EKR001887912024/7354

3 950 000

A szerződés teljesítésébe bevonni kívánt, M/2. alkalmassági minimumkövetelmény tekintetében bemutatott szakember többlet szakmai tapasztalata (legkedvezőbb szint 24 hónap)

24

Műszaki leírás
a „KIR rendszer támogatása 2025.”
tárgyú közbeszerzési eljáráshoz

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatala (továbbiakban: Megrendelő) a teljesítés helyén működő SAMO alapú Központi Ingatlan-nyilvántartási Rendszer (KIR) (a továbbiakban: rendszer) támogatását kívánja biztosítani.

Teljesítés helye: Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal – 1052 Budapest, Városház utca 9-11.

Felhasználók létszáma: 40-50 fő.

Vállalkozó feladata a rendszer támogatása a jelen Műszaki leírás I. és II. pontja szerint.

I. Tanácsadási és oktatási szolgáltatás

Vállalkozó a tanácsadási és oktatási szolgáltatás keretén belül köteles:

- 1) Tanácsadás nyújtására:
 - a hardver és szoftver infrastruktúrához kapcsolódóan,
 - a rendszerparaméterek felállításához/módosításához.
- 2) A rendszer felhasználóinak oktatására. Az oktatást a Megrendelő által írásban küldött értesítés kézhezvételéről számított 1 munkanapon belül Vállalkozó visszaigazolja, és Megrendelővel történt egyeztetés alapján a visszaigazolás megküldésétől számított 10munkanapon belül megtartja.

Vállalkozó a fenti szolgáltatásokat összesen havonta maximum 8 órányi terjedelemben biztosítja.

II. Felhasználók támogatása és rendszertámogatás

Vállalkozó a felhasználók támogatása keretében köteles:

- 1) Hibákkal kapcsolatos kérdések fogadására és kezelésére
- 2) A hibajegyekkel kapcsolatos egyeztetéseken való részvételre
- 3) Az Ajánlatkérői hibabejelentések fogadására, a hibajavítás megkezdésére, ezt követően átmeneti vagy végleges megoldás nyújtására
- 4) Alapszintű (a rendszert érintő) segítséget igénylő kérdések megválaszolására, a felhasználás során felmerülő problémák elhárítására
- 5) Az alkalmazás részegységeinek kezelésére (indítás, leállítás, újraindítás), a lehetséges megoldási javaslatok összegyűjtésére
- 6) Kapcsolat tartására a felhasználóval személyesen/levélben (e-mailben) / telefonon
- 7) A felhasználói profilok kezelésének támogatására
- 8) Hozzáférési jogosultságok kezelésére (felhasználó felvétele, módosítása és törlése; csoporttagságok jogosultságainak felvétele, módosítása és törlése, jelszó újragenerálás)
- 9) Frissítések biztosítására, valamint azok fenntartására és a kapcsolódó dokumentáció frissítésére
- 10) Verzióváltások (update vagy upgrade) előkészítésére és felügyeletére
- 11) Ad hoc riportok/statisztikák készítése: eseti lekérdezések és kimutatások

A hibaelhárítást a Vállalkozó köteles akként végezni, hogy megtesz minden ésszerű és gazdaságilag ésszerűen szükséges lépést a hiba kijavítása érdekében.

Vállalkozó a rendszertámogatás keretében köteles: közreműködni a rendszert érintő biztonsági esemény kivizsgálásában és elhárításában.

Vállalkozó a fenti szolgáltatásokat heti 5 napon, hivatali munkaidőben (hétfő-csütörtök 08:00-16:30, péntek 08:00-14:00), rendelkezésre állással biztosítja.

III. A hibabejelentés rendje

Megrendelő a hibabejelentést írásban (Vállalkozó HelpDesk rendszerén) teszi meg. Vállalkozó a HelpDesk rendszere folyamatos működését biztosítja. Kritikus kategóriájú hiba esetén Megrendelő azt telefonon is jelezheti Vállalkozó felé. Telefonos bejelentés esetén Megrendelő azt köteles 4 órán belül írásban is megtenni Vállalkozó felé.

A hiba súlyossági szintjét Megrendelő határozza meg, melyet indokolt esetben módosíthat.

A hibák súlyosság szempontjából az alábbiak szerint csoportosíthatók:

Incidensek definíciója		
Az incidens súlyossági szintje		Súlyossági szint magyarázata
0 - Kritikus	Katasztrofális hatás az üzleti műveletekre – a működés meghiúsul	A szoftverrendszer leállt, vagy annyira súlyosan érintett a hiba által, hogy a felhasználók magas száma (> 75% vagy egyik felhasználó sem tudja észszerűen folytatni a munkát. A felhasználók teljes szolgáltatásvesztést tapasztalnak. Az üzemelés az üzleti tevékenység szempontjából kritikus, és a helyzet vészhelyzet. Nincs megoldás. A KIR -t érintő hatóság felé jelentésköteles biztonsági esemény történt. Az incidensben az alábbi jellemzők egyike vagy több eleme is megvalósul: • Felhasználók magas száma (> 75% vagy egyik felhasználó sem fér hozzá a szoftverrendszerhez • Az adatok sérültek • A szoftverrendszer kritikus dokumentált funkciói nem állnak rendelkezésre • A rendszer folyamatosan lefagy (> 3 mp) késésekkel jár az erőforrások vagy a válaszidők tekintetében • A rendszer összeomlik, és az újraindítási kísérlet után ismételt összeomlik.

1 - Magas	Kritikus hatás az üzleti műveletekre – a működés számottevő nehézségekbe ütközik	Az éles rendszer nagy része jelentős üzleti folyamatok megszakadásával vagy szolgáltatásainak romlásával küzd, így gyakorlatilag lehetetlen végrehajtani őket, azonban a szoftverrendszer működik. A szoftverrendszer alapvető funkciói vagy jellemzői nem állnak rendelkezésre, de elfogadható megoldás létezik, és a műveletek korlátozott módon folytathatók.
2 - Közepes	Mérsékelt hatás az üzleti műveletekre	Nagyobb számú felhasználó (a teljes felhasználók 25%-a) mérsékelt veszteséget szenved, vagy szolgáltatásaik romlanak, azonban a szoftverrendszerben a műveletek elfogadható módon folytathatók. Az eset nem kapcsolódik a szoftverrendszer kritikus vagy alapvető dokumentált funkcióihoz. A KIR biztonsági hiányossága, sebezhetősége, vagy jogszabálytól való eltérése azonosítható.
3 - Alacsony	Minimális hatás az üzleti műveletekre	A rendszer üzleti műveletei jól működnek, a szolgáltatások nyújtása során jelentéktelen vagy semmilyen zavar nem fordul elő. Egyéni felhasználók vagy kevés (a teljes felhasználók >10%-a) szolgáltatásvesztést tapasztal. A szoftverrendszer kritikus vagy alapvető dokumentált funkciói nem működnek hibátlanul, azonban minimális vagy semmilyen hatással nincsenek az üzleti műveletekre, vagy nem technikai jellegű kérés történt.

Válasz és megoldási javaslat
időintervallumok

Incidens szint	Incidens kivizsgálása és megoldási javaslat időbecsléssel (maximum munkanap)	Megoldási idő maximum (munkanap)
0	1	3
1	3	5
2	5	10
3	10	60

Incidens újbóli besorolása:

Az incidens súlyossági szintjének újbóli besorolására a Vállalkozási szerződés rendelkezéseinek megfelelően a következők szerint kerülhet sor.

1.1. Ha "0 - Kritikus" típusú jegyet jelentettek, de a Megrendelő a Vállalkozó megkeresésére nem reagált több mint 1 munkanapig, a Vállalkozó jogosult a súlyosságot "1 - Magas" szintre csökkenteni.

1.2. Ha "1 - Magas" típusú jegyet jelentettek, de a Megrendelő a Vállalkozó megkeresésére nem reagált több mint 3 munkanapig, a Vállalkozó jogosult a súlyosságot "2 - Közepes" szintre csökkenteni.

1.3. Ha "2 - Közepes" típusú jegyet jelentettek, de a Megrendelő a Vállalkozó megkeresésére nem reagált több mint 5 munkanapig, a Vállalkozó jogosult a súlyosságot "3 - Alacsony" szintre csökkenteni.