

ELŐTERJESZTÉS

a Költségvetési és Pénzügyi Bizottság 2021. november 15-i ülésére

Tárgy: Javaslat keretszerződés módosítására mobilalkalmazás fenntartási feladatok ellátására

Előterjesztő: Udvarhelyi Éva Tessza, Községi Részvételi Iroda

Készítette: Udvarhelyi Éva Tessza, Községi Részvételi Iroda

A napirendet nyilvános ülésen kell tárgyalni.

A döntés elfogadásához egyszerű szavazattöbbség szükséges.

1. számú melléklet: szerződésmódosítás tervezet
2. számú melléklet: aláírt szerződés

Tisztelt Költségvetési és Pénzügyi Bizottság!

I. Tényállás és a döntés tartalmának részletes ismertetése

A Budapest Józsefvárosi Önkormányzat 2021. április 13-án kötött keretszerződést az Interticket Kft.-vel a Józsefváros Smart City mobilalkalmazás fenntartási feladatainak ellátására. Az Interticket Kft. a szerződés módosítására tett ajánlatot, amely a rendelkezésre álló szolgáltatások bővülését és így feltehetően a felhasználók körének szélesítését teszi lehetővé a „Mobil parkolás/közlekedési jegyek/autópálya matrica vásárlás” funkció hozzáadásával. Ennek következtében a következő funkciók kerülnek integrálásra a mobilalkalmazásban:

1) Parkolás: A platform integrálásra kerül a Nemzeti Mobilfizetési (NM) Zrt. rendszereihez, így elérhetővé válik az országos parkolási díj fizetésének lehetőség. A parkolási zóna azonosítását és kiválasztását térképes megjelenítés segíti. A parkolás kapcsán meghatározott kényelmi díj mértéke az országosan elérhető legjobb díjakkal megegyező lehet, így az önkormányzat hatékony kommunikációja mellett a lakosok nagy számban tudják használni az alkalmazást, miközben az önkormányzat az elérhető legjobb feltételekkel biztosítja a saját alkalmazásában a parkolást. A befolyó díjak nemcsak a kerületben történő parkolások esetén, hanem az országban bárhol a Józsefváros alkalmazást használók parkolásai is ide számíthatnak.

2) Közlekedési Mobil Jegy: A platform integrálásra kerül a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. rendszereihez, így teljeskörűen elérhető a rendszer által biztosított jegyek megvásárlása és prezentálása is.

3) Autópálya matrica vásárlás: A platform integrálásra kerül a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. rendszereihez, így teljeskörűen elérhető a rendszer által biztosított matricák megvásárlása.

ÉRKEZETT

2021 NOV 10. 18:30



A funkcionalitás bekapcsolásának nincs egyszeri díja, az önkormányzat vállalja, hogy a az új funkciót a lakosság felé kommunikálja. Az üzemeltetési szerződésbe az alábbi kiegészítések kerülnek:

„Vállalkozó a Leszállított rendszerét a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Rendszereihez integrálta, ennek következtében az applikáció az alábbi funkciókkal bővült: mobil parkolás, közlekedési jegyek, autópálya matrica vásárlás.”

„Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a II.1. pontban megjelölt új funkciók elérhetőségét, és használatának előnyeit a lakosság felé kommunikálja, így segítve elő a minél magasabb tranzakció számot.”

„Felek rögzítik, hogy a szolgáltatás kapcsán, az alkalmazásban a felhasználók által indított mobil parkolások utáni kényelmi díj bevétel (a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Számára átadandó kötelező díjak levonása után) 50%-át a havi fenntartási díjba Vállalkozó beszámítja maximum a fizetendő havi üzemeltetési díj 100%-ának értékeig. A díjbevétel kapcsán minden hónap végét követő 15. naptári napig Vállalkozó elszámolást készít Megrendelő számára és az így kimutatott összeggel (a mobil parkolási szolgáltatásból származó nettó díjbevétel 50%-ával) csökkenti a VI/1-es pontban meghatározott fenntartási díjat”.

II. A betérjesztés indoka

Az előterjesztés tárgyában a Költségvetési és Pénzügyi Bizottság döntése szükséges.

III. A döntés célja, pénzügyi hatása

A döntés célja az Interticket Kft.-vel kötött keretszerződés módosításának jóváhagyása.

A szerződés módosításának pénzügyi hatása nincs, tekintettel arra, hogy az Interticket Kft. az új funkciót ingyenesen integrálja a jelenlegi applikációba. Amennyiben a lakosok nagy számban használják az új funkciót, hosszú távon a fenntartási költségek csökkennek.

IV. Jogszabályi környezet

A Képviselő-testület és Szervei Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat Képviselő-testület 36/2014. (XI. 06.) önkormányzati rendelet 7. melléklet 1.1.1. pontja alapján a Költségvetési és Pénzügyi Bizottság döntési hatáskörébe tartozik a tárgyi ügy.

Fentiek alapján kérem a határozati javaslat elfogadását.

Határozati javaslat

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat Költségvetési és Pénzügyi Bizottságának/2021. (XI. 15.) számú határozata

A „Mobilalkalmazás fenntartási feladatok ellátásra” tárgyú keretszerződés módosításáról

A Költségvetési és Pénzügyi Bizottság úgy dönt, hogy

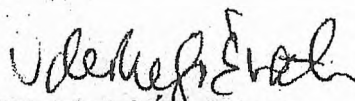
- 1.) módosítja a Budapest Józsefvárosi Önkormányzat és az Interticket Kft. 2021. április 13-án kötött keretszerződését mobilalkalmazás fenntartási feladatainak ellátásáról, amelynek következtében az applikációba beépítésre kerül a „Mobil parkolás/közlekedési jegyek/autópálya matrica vásárlás” funkció
- 2.) felkéri a polgármestert az előterjesztés mellékleteként csatolt vállalkozási szerződés aláírására.



Felelős: polgármester
Határidő: 2021. november 30.

A döntés végrehajtását végző szervezeti egység: Községi Részvételi Iroda

Budapest, 2021. november 15.


Udvarhelyi Éva Tessa
irodavezető

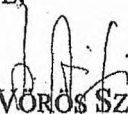
KÉSZÍTETTE: KÖZÖSSÉGI RÉSZVÉTELI IRODA

LEÍRTA: UDVARHELYI ÉVA TESSZA

PÉNZÜGYI FEDEZETET IGÉNYEL/NEM IGÉNYEL, IGAZOLÁS: TISZAI ÁRPÁD

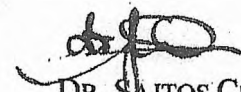
JOGI KONTROLL: DR. KISS ÉVA

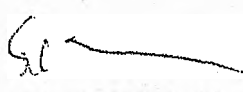
ELLENŐRIZTE:


DR. VÖRÖS SZILVIA
ALJEGYZŐ

BETERJESZTÉSRE ALKALMAS:

JÓVÁHAGYTA:


DR. SAJTÓ CSILLA
JEGYZŐ


SÁTYL BALÁZS

KÖLTSÉGVETÉSI ÉS PÉNZÜGYI BIZOTTSÁG ELNÖKE



1. számú szerződésmódosítás
a „Mobilalkalmazás fenntartási feladatok ellátására” tárgyú keretszerződéshez

Amely létrejött egyrészről a

Budapest Főváros VIII. Kerület Józsefvárosi Önkormányzat

Székhely: 1082 Budapest, Baross utca 63-67.

Képviseli: Pikó András

Azonosító szám (törzs-szám/cégjegyzékszám): 735715

Adószám: 15735715-2-42

Számlavezető pénzüstintézet neve: OTP Bank Nyrt.

Számlaszám: 11784009-15508009-00000000

mint Megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**)

másrészről az

Interticket Kft.

székhely: 1139 Budapest Váci út 99. 6. emelet

képviseli: Jobbágy Ervin ügyvezető

cégjegyzékszám: 01-09-736766

adószám: 10384709-2-41

számlaszám: 11786001-20086378-00000000

mint vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**)

(a továbbiakban együttesen **Felek**) között az alulírott helyen és időpontban, az alábbi tárgyban és feltételek mellett.

Felek 2021. április 15-én keretszerződést kötöttek egymással, amely szerződést Felek közös megegyezéssel a jelen okiratban foglaltak szerint módosítanak.

A Felek kölcsönösen kijelentik, hogy a jelen okiratban foglalt módosítások nem állnak ellentétben a „Józsefváros mobilalkalmazás fejlesztése és megvalósíthatósági tanulmány készítése” tárgyú, közbeszerzési értékhatárt el nem érő beszerzési eljárás ajánlattételi dokumentációjában foglaltakkal.

Felek megállapodnak, hogy a keretszerződés II. pontja a következő 2. ponttal egészül ki:

„II.2. Vállalkozó a Leszállított rendszerét a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Rendszereihez integrálta, ennek következtében az applikáció az alábbi funkciókkal bővült: mobil parkolás, közlekedési jegyek, autópálya matrica vásárlás.”

Felek megállapodnak, hogy a keretszerződés III. pontja a következő 3.a ponttal egészül ki:

„3.a Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a II.1. pontban megjelölt új funkciók elérhetőségét, és használatának előnyeit a lakosság felé kommunikálja, így segítve elő a minél magasabb tranzakció számot.”

Felek megállapodnak, hogy a keretszerződés VI. pontja a következő 1.a ponttal egészül ki:

„1.a Felek rögzítik, hogy a II.2. pont szerinti szolgáltatás kapcsán, az alkalmazásban a felhasználók által indított mobil parkolások utáni kényelmi díj bevétel (a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Számára átadandó kötelező díjak levonása után) 50%-át a havi fenntartási díjba Vállalkozó beszámítja maximum a fizetendő havi üzemeltetési díj 100%-ának értékéig. A díjbevétel kapcsán minden hónap végét követő 15. naptári napig Vállalkozó elszámolást készít Megrendelő számára és az így kimutatott összeggel (a mobil parkolási szolgáltatásból származó nettó díjbevétel 50%-ával) csökkenti az 1. pontban meghatározott fenntartási díjat.”



Felek rögzítik, hogy a keretszerződés jelen okirattal nem módosított rendelkezései változatlan tartalommal hatályukban fennmaradnak.

Jelen okirat 4 (négy) eredeti példányban készült és 2 (két) számozott oldalból áll. Jelen okiratot a Felek elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Budapest, 2021. november

Budapest, [év. hónap nap.]

[aláírás helye], [év. hónap nap.]

.....
Pikó András
polgármester
Budapest Főváros VIII. kerület
Józsefvárosi Önkormányzat

.....
Jobbágy Ervin
ügyvezető
Interticket Kft.

Jogi szempontból ellenjegyzem:

Budapest, [év. hónap nap.]

.....
Dr. Sajtos Csilla
jegyző

Fedezet:

Budapest, [év. hónap nap.]

Pénzügyileg ellenjegyzem:

.....
Hórich Szilvia
gazdasági vezető



07/09/2021

Keretszerződés mobilalkalmazás fenntartási feladatok ellátására

Amely létrejött egyrészről a

Budapest Főváros VIII. Kerület Józsefvárosi Önkormányzat

Székhely: 1082 Budapest, Baross utca 63-67.

Képviseli: Pikó András

Azonosító szám (törzs-szám/cégjegyzékszám): 735715

Adószám: 15735715-2-42

Számlavezető pénzügyi intézmény neve: OTP Bank Nyrt.

Számlaszám: 11784009-15508009-00000000

mint Megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**)

másrészről az

Interticket Kft.

székhely: 1139 Budapest Váci út 99. 6. emelet

képviseli: Jobbágy Ervin ügyvezető

cégjegyzékszám: 01-09-736766

adószám: 10384709-2-41

számlaszám: 11786001-20086378-00000000

mint vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**)

(a továbbiakban együttesen **Felek**) között az alulírott helyen és időpontban, az alábbi tárgyban és feltételek mellett.

I. Előzmények

1. A Megrendelő „Józsefváros mobilalkalmazás fejlesztése és megvalósíthatósági tanulmány készítése” tárgyú közbeszerzési értékpapírt el nem érő beszerzési eljárást folytatott le (a továbbiakban: **Beszerzési eljárás**), amelyre a Vállalkozó ajánlatot tett (a továbbiakban: **Ajánlat**). A **Beszerzési eljárás**ban a Megrendelő három tényező vonatkozásában kért ajánlatot: (i) mobilalkalmazás fejlesztése megadott specifikáció alapján, (ii) mobilalkalmazás fenntartási költsége egy évre és (iii) megvalósíthatósági tanulmány készítése. Mivel a Vállalkozó lett a **Beszerzési eljárás** nyertes ajánlattevője, a **Felek** Vállalkozási szerződést kötöttek 2018. december 3-án (a továbbiakban: **Alapszerződés**) a fent megjelölt (i) tényezőre vonatkozóan.
2. A **Felek** megállapítják, hogy az **Alapszerződés**ben foglalt feladatait a Vállalkozó elvégezte, a mobilalkalmazást elkészítette és azt éles üzemeltetésre alkalmas állapotban a Megrendelőnek átadta (a továbbiakban: **Leszállított rendszer**). A jelen keretszerződéssel a **Felek** a **Leszállított rendszer** fenntartásáról kívánnak megállapodni, amelynek ellenértékét a Megrendelő által elfogadott **Ajánlat** tartalmazta.
3. Vállalkozó a mobil alkalmazást 2019. szeptember 1-től kezdődően üzemelteti a Megrendelő részére és az éves üzemeltetési díjat 2020. augusztus 31-ig történő üzemeltetés ellentételezéseként megkapta, azt rendezettnek tekinti.
4. **Felek** abban állapodtak meg, hogy a 2020. szeptember 1. és 2021. április 30. időszakra vonatkozó üzemeltetési díjat Vállalkozó elengedi Megrendelő számára a hosszú távú együttműködésre való tekintettel.

II. A szerződés tárgya

1. A jelen szerződés alapján a Vállalkozó vállalja, hogy a Leszállított rendszert a jelen szerződésben meghatározott időtartamban üzemelteti, a mellékletben meghatározott paramétereknek megfelelően.

III. A szerződés teljesítése

1. Vállalkozó nyilatkozik, hogy a feladatok ellátásához kellő szakértelemmel rendelkezik és biztosítani tudja a Leszállított rendszer üzemeltetését.
2. Vállalkozó a feladatait az ilyen tevékenységet ellátó személyektől általában elvárható gondossággal és kellő körültekintéssel, a mindenkor hatályos irányadó jogi és szakmai szabályoknak, előírásoknak és iránymutatásoknak megfelelően, a Megrendelő érdekeinek elsődlegessége alapján köteles ellátni.
3. Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a Vállalkozó eredményes tevékenységéhez szükséges adatokat, dokumentációkat és egyéb információkat Vállalkozó kérései/igényei alapján, az igény írásbeli jelzésétől számított 5 munkanapon belül a Vállalkozó rendelkezésére bocsátja. A Felek kifejezetten megállapodnak, hogy amennyiben a Vállalkozónak valamely feladat elvégzéséhez a Megrendelő döntése szükséges, úgy a Megrendelő a nyilatkozatát 15 munkanapon belül megteszi.
4. Felek megállapodnak abban, hogy Vállalkozó a jelen szerződés teljesítése során alvállalkozót vehet igénybe.
5. Vállalkozó a vállalkozási szerződésre vonatkozó általános felelősségi szabályok szerint felelős az elvégzett tevékenységért, úgy a saját, mint az esetleges alvállalkozók vonatkozásában.

IV. Titoktartás

1. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés és teljesítés során megismert, a másik fél tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan adat, tény, információ, amelynek a nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogos érdekét sértene vagy veszélyeztetné – és amelyet jogszabály egyébként más titokfajtának nem minősít – a Felek üzleti titkát képezik.
2. Felek rögzítik, hogy tudomásukra jutott adatokat illetéktelen részére hozzáférhetővé nem tehetik, nem közölheti, át nem adhatják, nyilvánosságra nem hozhatják.
3. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az általa vállalt titoktartási kötelezettség azon harmadik személyekre is kiterjed, akiket a teljesítésbe bevon.
4. A titoktartási kötelezettség a jelen jogviszony megszűnését követően is időkorlátozás nélkül áll fenn. A titoktartás alól kivételt képez az az eset, amikor valamelyik fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra a fenti adatok valamelyikét.
5. Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával hozzájárulását adja ahhoz, hogy a szerződés típusát, tárgyát, időtartamát a szerződést kötő Felek nevét és a szerződés értékét a Megrendelő a honlapján nyilvánosságra hozza. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelővel kötött szerződések esetén a közpénzek felhasználásával érintett Félként Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)

rendelkezései a közzététel és adatvédelem tekintetében kötelezőek, annak betartása érdekében közreműködési kötelezettség áll fenn.

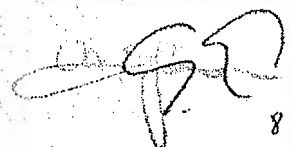
6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az Info tv. 27. § (3) bekezdése értelmében nem minősül üzleti titoknak az az adat, amelynek megismerését vagy nyilvánosságra hozatalát külön törvény közérdekből elrendeli, továbbá aláírásával tudomásul veszi, hogy az Infotv. 27. § (3a) bekezdése alapján köteles e Megállapodással létrejött jogviszonnyal összefüggő közérdekből nyilvános adatra vonatkozóan - erre irányuló igény esetén - bárki számára tájékoztatást adni.
7. Jelen szerződés nem ütközhet A közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (Kbt.) 19. § rendelkezéseibe, és az e szerződés alapján kifizetett ellenérték nem haladhatja meg azt az értékhatárt, amely a Kbt. 19. § (2) bekezdés szerint az e szolgáltatással műszaki és gazdasági funkcionális egységét képező más szolgáltatások figyelembevételével, a Kbt. 16-19. § alkalmazásával kiszámított együttes szerződéses érték esetén a Kbt. rendelkezései szerint közbeszerzési eljárás lefolytatása kötelező.

V. Kapcsolattartás

1. Felek megállapodnak abban, hogy jelen szerződés teljesítése során kapcsolattartásra az alábbi személyek jogosultak:
 - a Megrendelő részéről: _____, telefon: + _____, e-mail: _____
 - a Vállalkozó részéről: _____, telefon: + _____, e-mail: _____

VI. Díjazás és fizetési feltételek

1. A Fenntartási díjat a Vállalkozó havonta utólag, a teljesítés hónapját követően számlázza. Az egy hónapra jutó Fenntartási díj összege 250.000 Ft + Áfa. A Fenntartási díj a Vállalkozó számlájának kézhezvételét követően 30 napon belül, átutalással kerül kifizetésre.
2. A vállalkozói díj tartalmazza a Vállalkozónak a leszállított rendszer fenntartása vonatkozásában felmerülő költségét, ideértve az általa bevont szakértők, alvállalkozók díját is. Vállalkozó a vállalkozói díjon felül egyéb címen sem díjazásra, sem költségátérítésre nem tarthat igényt. A Felek rögzítik, hogy a vállalkozói díj nem tartalmazza a Leszállított rendszerre vonatkozóan a Megrendelő által esetlegesen igényelt, új fejlesztési feladatok ellenértékét.
3. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő által kiállított teljesítésigazolás kézhezvétele után jogosult a szerződésben rögzített fenntartási díjról szóló adott havi számlát kiállítani.
4. A Vállalkozó általi szerződésszerű teljesítés igazolására a Községi Részvételi Iroda irodavezetője jogosult.
5. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő, mint szerződő hatóság a 2013. évi V. törvény 6:155. §-ban meghatározottak szerinti késedelmi kamat és a külön jogszabályban rögzített költségátalány megfizetésére köteles.
6. A Felek rögzítik, hogy fizetési kötelezettséget csak jelen szerződésnek és a jogszabályoknak mindenben megfelelő számla Megrendelő általi kézhezvétele keletkeztet.



VII. Hatály, felmondás, a szerződés megszűnése

1. Jelen szerződés 2021. május 1-én lép hatályba. Jelen szerződés határozatlan időre szól azzal, hogy a Megrendelő a felmondási jogát nem gyakorolhatja 2022. január 1. napjáig.
2. A szerződést bármelyik fél megszüntetheti rendes felmondással 60 napos felmondási idővel.
3. A Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén a Megrendelő jogosult egyoldalú jognyilatkozattal azonnali hatállyal megszüntetni a szerződést.
4. A Vállalkozót megilleti a szerződés megszűnésekor az addig elvégzett munkájáért járó vállalkozási díj.

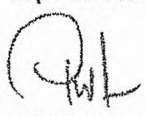
VIII. Vegyes rendelkezések

1. Jelen szerződésre a magyar jog irányadó. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései alkalmazandók.
2. Amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése érvénytelen vagy érvénytelenné válik, ez nem érinti a szerződés többi rendelkezésének érvényességét. Ebben az esetben Felek az érvénytelen rendelkezést olyan érvényes és végrehajtható rendelkezéssel helyettesítik, amelynek gazdasági célja leginkább megfelel az érvénytelen rendelkezés céljának.
3. A felek a jelen szerződésből eredő vitáikat közös egyeztetéssel kísérik meg rendezni. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, az általános szabályok szerint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.
4. Jelen szerződés megkötésére írásban kerül sor és kizárólag írásban, mindkét fél általi aláírással módosítható.
5. A Vállalkozó kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül.

Jelen szerződés készült 8 oldalon, 4 egymással egyező példányban, melyet a Felek elolvastak, értelmeztek és mint szerződéses akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Budapest, 2021. április

Budapest Főváros VIII. Kerület
Önkormányzat
képviselésében:


Pikó András
polgármester
Megrendelő



Interticket Kft.

képviselésében:

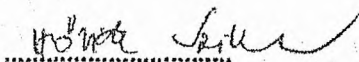

Lobbágy Ervin
ügyvezető
Vállalkozó

INTERTICKET Kft.
1139 Budapest, Váci út 99. 6. emelet
Adószám: 10384709-2-41
Szla sz.: 11780001-20086378

Fedezet: a Polgármesteri Kabinet 20101 címen biztosított

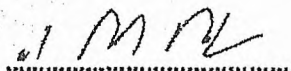
Budapest, 2021. Április 13.

Pénzügyileg ellenjegyzem:



Hórich Szilvia
gazdasági vezető

Jogi szempontból ellenjegyzem:



dr. Melegh Mónika
Aljegyző



Melléklet: Üzemeltetési Szolgáltatási Szint Megállapodás (SZSZM)

A Vállalkozó a következő üzemeltetési szolgáltatásokat biztosítja a Leszállított rendszerre vonatkozóan:

1. Hibaelhárítás

Hibajegyek jelentésének módja:

- online bug tracking felületen, 24/7
- emergency hotline: telefonos elérhetőség biztosítása a kritikus és magas szintű hibák jelzésére munkanapokon 8 és 18 óra között

A rendszerrel kapcsolatos hibákat az alábbiak szerint köteles Vállalkozó javítani Megrendelő jelzését követően:

- Súlyos, használatot megakadályozó hibák esetén: 3 napon belül.
- Általános, a használatot nem akadályozó hiba esetén: 20 munkanap.

2. Verziófrissítések követése

A Vállalkozó a jelen szerződésben részletezett módon és díjazás ellenében vállalja a Leszállított rendszer folyamatos működéséhez szükséges karbantartási feladatok elvégzését is. A karbantartási feladatok kizárólag a rendszer folyamatos működéséhez szükséges karbantartást foglalják magukba (pl. a megfelelő működőképesség fenntartása az iOS, Android és Windows operációs rendszerek módosulása esetén).

- iPhone iOS verziók követése
- Android operációs rendszer verzió követése
- Internet Browser alapú management felület verzió követése

3. Szerverpark Rendelkezésre Állás

A Vállalkozó a jelen szerződés hatálya alatt biztosítja a Leszállított rendszer működtetéséhez szükséges szerverpark rendelkezésre állását. A szervereket a Vállalkozó Magyarországon helyezi el, a Magyar Telekom által üzemeltetett nagy biztonságú szerverparkban.

Az alkalmazás szolgáltatásához a Vállalkozó 96%-os (azaz kilencvenhat százalékos) rendelkezésre állást biztosít minden nap 0 – 24 óra között.

Mérési módszere:

$$RA = (GI - TL - HE) / (GI - TL)$$

RA: Rendelkezésre állás:

Arányszám (százalékos értékben kifejezve), amely megmutatja, hogy egy naptári éven belül a szolgáltatás tényleges elérhetősége hogyan viszonyul a névleges (maximálisan lehetséges) elérhetőség értékéhez.

GI: Garantált idő (Időszakra vonatkozó napi garantált szolgáltatási idősavok összege)

TL: Tervezett rendszeres leállítás:

Időszakra vonatkozó tervezett rendszeres leállások időtartamának összege. Olyan időszak, amelyben a Szoftver elérhetősége, hozzáférése karbantartás céljából a Felhasználóval egyeztetett terv alapján felfüggesztésre kerül. A tervezett rendszeres leállás időszaka miatti szolgáltatás szüneteltetés az SZSZM szerinti rendelkezésre állást nem befolyásolja, a tervezett rendszeres leállás a szolgáltatás kiesési időbe nem kerül beszámításra. A Tervezett rendszeres leállás időpontját Szolgáltató úgy állapítja meg, hogy az az összes ügyfélnek üzletmenetét, a felhasználást a lehető legkevesebbé korlátozza; az időtartamát Szolgáltató a technikailag teljesíthető, de a felelős üzemeltetés Szolgáltató által alkalmazott eljárásainak teljes mértékben elegendő, lehetséges legrövidebb időtartamban állapítja meg.

HE: Hibaelhárítási idő

Amennyiben a szolgáltatás csak adott ügyfélnél nem elérhető, jellemzően ügyfél-oldali hiba miatt, úgy ez a rendelkezésre állást nem érinti.

A szolgáltatási szint megsértése esetén a Felhasználó a vállalt és a tényleges (elért) szolgáltatási szint közötti százalékos különbségnek megfelelő díj-kedvezményre jogosult, mely az adott időszakra visszamenőlegesen érvényes, az adott időszakban kiszámlázott díjakra vetítve.

4. Helpdesk szolgáltatás

Munkanapokon 9-től 18 óráig, munkaszüneti- és ünnepnapokon ügyeleti formában 9-től 18 óráig.

- Telefonos rendelkezésre állás
- E-mailes rendelkezésre állás
- Customer support és hibakezelés segítség

A szolgáltatás nyújtásának időbeli korlátai

A jelen dokumentumban szabályozott SZSZM a szerződésben jelzett üzemeltetési időszak időtartama alatt értendő.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, ügyfél-oldali minimum hardver és infrastruktúra követelmények

Hardver követelmények

PC követelmények

Az adminisztrátori felületekhez való felhasználói élmény biztosítása érdekében a browsert futtató számítógépeknek technikai szintjének a következő minimum feltételeknek kell megfelelniük.

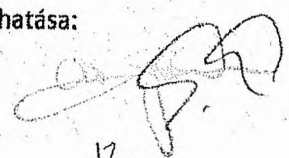
Minimum konfiguráció:

Intel Core 2 Duo (vagy újabb) 1 Ghz vagy nagyobb órajelű processzor
2 GB RAM
1024x768 vagy nagyobb képernyőfelbontás
100 Mbit-es Internet hálózat

Hálózati követelmények

WiFi hálózat esetén több felhasználó és nagy dokumentumok elérése lassíthatja a működést. Javasoljuk a helyi rendszergazda segítségét kérni a méretezéshez.

Az elérhető sebesség függ a következő tényezőktől, melyekre Szolgáltatónak nincs hatása:



- szinkron/aszinkron kapcsolat: megegyezik a letöltési/feltöltési sávszélesség?
- kapcsolat késleltetése: az egyes kérés-válaszok közötti holtidő, ameddig az elküldött csomag megérkezik. A késleltetés legkisebb a helyi hálózatokon, majd a következő sorrendben növekszik: bérelt vonal, SDSL, ADSL/Kábel, 3G mobil internet
- aktiv hálózati eszközök száma: minden egyes beiktatott switch/hub amely a szerver és a felhasználói végpont között van, növeli a válaszidőket.
- tűzfalak: minden egyes működésben lévő tűzfal csökkenti a hálózat sebességét. (Tipikus környezetben akár 3 élő tűzfal is lehet a szerver és a kliens gépe között.) Javasoljuk a felesleges tűzfalak kiiktatását.

Mobile telefon eszköz követelmények

A vég-felhasználók által használt mobil applikációk a következő mobil telefonokkal kompatibilisek:

- iPhone: 6S, 6S Plus, SE, 7, 7 Plus, 8, 8Plus, X, XS, XS Max, XR, 11, 11 Pro, 11 Pro Max
- Android mobil telefon operációs rendszer: 8, 8.1, 9, 10