

SZ-...../24.

81-2024-0352

142057

142059

ÉRKEZETT

2024 AUG 26.

38845

1/3

1/E

**RENDSZERKÖVETÉSI, TANÁCSADÁSI ÉS
KIEGÉSZÍTŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZERZŐDÉS**
(„szoftverbérlet” konstrukcióval)

Amely létrejött

Szekszárd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala

székhelye: 7100 Szekszárd, Béla király tér 8.

adószám: 15416566-2-17

OTP Bank bankszámlaszám: 11746005-15733562

képviseli: dr. Zsikó-Gál Klaudia jegyző (a továbbiakban, mint: **Megbízó**)

és a **RITEK Zrt.**

székhely: 6724 Szeged, Huszár u.1.,

adószám: 11990778-2-06

bankszámláját vezető pénzügyintézet: Raiffeisen Bank Zrt.

bankszámlaszám: Raiffeisen Bank Zrt.12067008-00103023-00100008

cégjegyzékszám: 06-10-000279

képviseli: Maróti Gábor vezérigazgató, (a továbbiakban, mint: **Megbízott**)

között a mai napon az alábbiak szerint:

1. Előzmények

1. Szerződő Felek kijelentik, hogy közöttük a TIM Modul bevezetése tárgyában 2024. 08. 21. napján 133/24. számon vállalkozási szerződés jött létre.

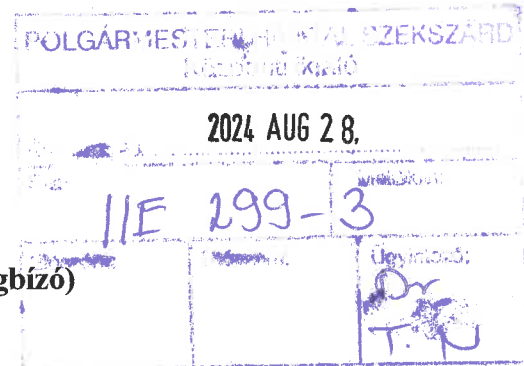
2. Fogalmak

„Rendszer”: a Testületi Információs Modul (TIM) elnevezésű testületi döntéstámogató rendszer. A Rendszer leírását az **1. melléklet** tartalmazza.

elnevezésű modulok.

„Rendszervezés”: az **2. mellékletben** a „Rendszervezési szolgáltatás” címszó alatt definiált szerverüzemeltetési tevékenységek

„Tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatás”: az **2. mellékletben** részletesen meghatározott szolgáltatás, amelyet akkor rendelhet meg az ügyfél amennyiben rendelkezik TIM használatára jogosító hatályos szerződéssel.



Bejelentéskezelő rendszer: az 2. mellékletben a „*Bejelentéskezelő rendszer*” címszó alatt definiált rendszer

„*Emberóra*”: 1 fő szoftverfejlesztőnek, illetve más a szerződés tárgyát képező feladatokhoz kapcsolódó, a jogszabályok által előírt végzettségű szakembernek 1 óra időtartamra terjedő munkavégzése

3. A szerződés tárgya

1. Jelen szerződés alapján Megbízó megrendeli Megbízott pedig elvállalja a *rendszer rendszerkövetését* és az ezzel kapcsolatos *tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatás nyújtását* az alábbi feltételek szerint a következő szerveknél:
 - a) Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala

4. A szerződés hatálya

1. A szerződés aláírás napján lép hatályba és 2029. 08. 31-ig tartó határozott időtartamra jön létre. Eltérő időpontban történő aláírás esetén a másodiknak aláíró Fél aláírásának napján lép hatályba a szerződés.
2. A Felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy jelen szerződést csak írásban lehet módosítani, továbbá rendes felmondással, 3 hónapos felmondási határidővel írásban felmondani. E körben jognyilatkozatot a Megbízó részéről Szekszárd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala képviselőjére jogosult személy(ek) tehetnek, a Megbízott részéről pedig a cégjegyzésre jogosult személy.

5. Megbízó kötelezettségei

1. Megbízó biztosítja a Rendszer felhasználóinak az elsődleges ügyfélszolgálatot a **2. mellékletben** javasoltak szerint.
2. Megbízó biztosítja Megbízott részére a helyszínen történő munkavégzés feltételeit (például: helyszínre való bejutás, munkaterület), valamint Megbízó egyéb rendszereinek, kapcsolódó információinak olyan mértékű rendelkezésre bocsátását, amely Megbízott feladatainak elvégzéséhez szükséges.
3. Megbízó köteles a Megbízott kérésére a számára rendelkezésére álló vagy kizárólag részéről biztosítható, a teljesítéshez szükséges adatokat, információkat - elsősorban, illetve lehetőség szerint elektronikus formában - haladéktalanul, de legkésőbb az erre irányuló kéréstől számított 3 munkanapon belül a Megbízottnak átadni.

6. Megbízott kötelezettségei

1. Megbízott az **2. mellékletben** meghatározottak szerint fogadja Megbízó hibabejelentéseit, készíti el a hibajavításokat, frissítéseket és bocsátja a Megbízó rendelkezésére.
2. Amennyiben a hiba elhárítása, frissítés telepítése, illetve adatok, információk beszerzése csak Megbízott helyszíni közreműködésével lehetséges, illetve Megbízó írásban kéri a helyszíni kiszállást, Megbízott jogosult az 2. mellékletben meghatározott óra- és kiszállási díj kiszámlázására.
3. Megbízott a szoftver hibajavításait, frissítéseit köteles Megbízó számára biztosítani jelen szerződés alapján, ezért külön díjazásra nem tarthat igényt.
4. Megbízott a felhasználói igények, Megbízói változtatások alapján kért fejlesztéseket kizárólag külön ajánlat alapján és díjazás ellenében vállalja.

7. Díjazás, fizetési feltételek

1. A Felek a **rendszerkövetési, szerverüzemeltetési díjat** havonta **30 000 Ft + ÁFA, azaz harmincezer forint plusz Áfa** összegben határozzák meg, amely ellenében 2 emberóra szolgáltatás igénybevételére jogosult Megbízó.
2. A rendszerkövetési díjon felül Megbízó **havonta 60 000 Ft + ÁFA, azaz hatvanezer forint plusz Áfa szakmai tanácsadási díjat fizet meg**, amely ellenében **havonta 5 emberóra (időkeret) tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati** szolgáltatás igénybevételére jogosult az **1. mellékletben** részletezett feltételek szerint.
3. Felek megállapodnak, hogy a fel nem használt 2 + 5 óra tanácsadás a tárgyhónapot követő hónapra átvihető.
4. A Felek megállapodnak, hogy amennyiben a 7.1. és 7.2. pontokban rögzített időkeretet Megbízó tárgyhónapban túllépi, Megbízott minden megkezdett órát jogosult kiszámlázni **20 000 Ft + ÁFA, azaz húszezer forint plusz Áfa óradíjat**.
5. Helyszíni munkavégzés esetén a Kiszállás díja 1 alkalom oda-vissza (284 km): $284 \cdot 130 = 36\,920,-$ Ft + Áfa/alkalom, mellyel a Felek havonta számolnak el.
6. A Felek megállapodnak, hogy a rendszerkövetési és kiegészítő díjat 2025. január 1-jétől kezdődően minden évben a KSH által a tárgyévet megelőző évre vonatkozólag közzétett infláció mértékével, külön szerződésmódosítás nélkül automatikusan megemelik.
7. A Felek a fizetési határidőt 15 naptári napban állapítják meg.
8. A szolgáltatásnyújtás során a Felek időszakonkénti (havi) elszámolásban és fizetésben állapodnak meg. A beszámolót a tárgyhónapot követő hónap 5. napjáig kell megküldeni, amelyet Megbízó a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig visszaigazol.

Megbízó beszámoló elfogadását követően kiállítja a teljesítési igazolást, mely alapján a Megbízott jogosult számla kiállítására.

9. Megbízott a tárgyhót követő 15. napjáig számlát állít ki, melyet Megbízó 15 (tizenöt) napos fizetési határidővel, átutalással teljesít Megbízottnak a Raiffeisen Banknál vezetett 12067008-00103023-00100008 számú számlájára.

Megbízott a számlát a teljesítés igazolás aláírása után nyújthatja be. A teljesítés igazolására a beszámoló elfogadásával egyidejűleg kerül sor, amelyre Megbízó aljegyzője jogosult.

10. Számlázási cím: Szekszárd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala (7100 Szekszárd, Béla király tér 8.). Az e-számlát Megbízott a postmaster@szekszard.hu e-mail címre elektronikusan küldi meg.
11. Amennyiben a Megbízott a számlát nem a Szerződés 7.10. pontjában meghatározott címre küldi meg, a Megbízó az ebből eredő késedelemért nem vállal felelősséget.
12. A díjat a Megbízott a feladat teljes ismeretében határozta meg. Megbízott kijelenti, hogy vállalása a meghatározott feladatokra teljes körű, minden olyan munkát, közvetett és közvetlen költséget tartalmaz, amely a tárgyban szereplő feladatok komplett megvalósításához szükséges (függetlenül attól, hogy az jelen szerződésben, illetve mellékleteiben esetleg nem, vagy rövidítetten szerepel, illetve nincs részletezve). A teljesítés során Megbízott előleget nem kérhet, a Megbízó előleget nem biztosít.

8. Havi időkeret nyilvántartása, eseti szolgáltatásmegrendelés folyamata

1. Megbízó havi időkeretének felhasználása a Megbízott *bejelentéskezelő rendszerében* kerül nyilvántartásra. Arról, hogy a havi időkeret milyen feladatok, kérdések megválaszolására kerül felhasználásra a Megbízó a *bejelentéskezelő rendszerbe* belépve tud tájékozódni.
2. Amennyiben a Megbízó az adott hónapra vonatkozó időkeretét kimerítette, de az adott hónapban még szeretné a szolgáltatást igénybe venni, akkor kiegészítő időkeretet vásárolhat. Kiegészítő időkeret vásárlása a *bejelentéskezelő rendszerbe* küldött megrendeléssel lehetséges. Az ilyen módon külön megrendelt időkeretek ellenértékének elszámolása a 7.4. pontban meghatározott díjtételek alapján történik.
3. A kiegészítő időkeret ellenértéke a megrendelést követő 8 napon belül kiszámlázásra kerül.

9. Szerződést biztosító mellékkötelezettségek

1. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szerződés bármely olyan okból, amelyért a Megbízott felelős, megghiúsul a Megbízott megghiúsulási kötbért köteles a Megbízónak fizetni.

2. Meghiúsulási kötbér mértéke a megbízási díj 20 %-a.
3. Az esedékessé vált kötbér összegéről a Megbízó kötbér értesítőt állít ki a Megbízott felé, amelyet a Megbízott annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül átutalással köteles kiegyenlíteni a kötbérértesítőn feltüntetett bankszámlára. A kötbér érvényesítésére vonatkozóan a Felek egyebekben a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján járnak el.
4. A teljesítés elmaradása esetére (meghiúsulás) kikötött kötbér érvényesítése a teljesítés követelését kizárja.
5. A Megbízó a kötbér mellett érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát, valamint jogosult a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítésére akkor is, ha kötbérigényét nem érvényesítette.
6. A Ptk. 6: 186. § (1) bekezdése alapján a Megbízott kötbérfizetési kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha szerződésszegését kimentí.

10. Szerződésszegés

1. A szerződő Felek kötelesek haladéktalanul értesíteni egymást minden olyan körülményről, amelynek a szerződés teljesítésére kihatása lehet.
2. Megbízó késedelmes fizetés esetén a naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8%-kal növelt mértékének megfelelő késedelmi kamatot köteles fizetni Megbízott részére.
3. Szerződésszegésnek minősül különösen és bármelyik fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha
 - a) a Megbízó, illetve a felhasználó intézmények nem teszik lehetővé a Megbízott teljesítéshez vagy hibaelhárításhoz szükséges munkavégzését;
 - b) bármelyik fél az üzleti titoktartás követelményét megsérti.
 - c) Megbízott a szerződéses kötelezettségét a Megbízó felszólítására nem teljesíti.
 - d) Megbízott a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja,
 - e) jogszabályon alapuló felmondási vagy elállási ok(ok) fennállnak.
4. Az azonnal hatályú felmondást meg kell előznie a sérelmet szenvedett fél írásbeli felszólításának, amelyben megfelelő póthatáridőt szab a szerződésszegő félnek a kötelezettségének teljesítésére.
5. A Felek kölcsönösen megállapodnak, hogy egy naptári évben a szerződés megszegéséből származó kártérítési felelősség maximális mértékét 2 havi alapdíjnak (nettó) megfelelő összegben korlátozzák.

Felek megállapodnak abban, hogy a Megbízott a Szerződés aláírásával mindennemű, a Szerződés megszűnéséből eredő igény érvényesítéséről kifejezetten lemond, amennyiben a Szerződés megszüntetése a Megbízott szerződésszegő magatartásának következménye.

6. Sem a Megbízott, sem a Megbízó nem vonható felelősségre, ha teljesítésében objektív körülmények (Vis maior) akadályozták. Ilyen tényezők például:

- a) Rendkívüli időjárási és útviszonyok
- b) Földrengés
- c) Sztrájk
- d) Tartós (8 óránál hosszabb) áramszünet

7. Vis Maior esetében a Megbízó és a Megbízott haladéktalanul, írásban és szóban értesítik egymást az ilyen késedelem okairól. A fenti körülmények megszűnésekor a mentesített fél minden indokolatlan késedelem nélkül köteles újratekinteni a megszakított kötelezettségek teljesítését. A Vis maior esemény mentesíti a Feleket a Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól, olyan mértékben, amennyire a Vis maior esemény az érintett Felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében. A mentesítés kizárólag arra az időre szól, ameddig a szóban forgó Vis maior esemény hatása fennáll.

A Vis maior események által érintett Fél köteles a másik Félnek haladéktalanul megküldött tájékoztatásában megjelölni a Vis maior esemény kezdetét, jellegét és - amennyiben lehetséges -, várható végét.

A Vis maior esemény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő Felet a Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségei alól, amelyek a Vis maior esemény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak, illetve amelyek teljesítését a Vis maior esemény nem érinti.

11. A szerződés megszűnésével kapcsolatos kérdések

1. Jelen szerződés megszűnésével Megbízott a rendszerkövetési, tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatásait (lásd: 2. melléklet) sem nyújtja tovább.
2. A jelen szerződés megszűnésével egyidejűleg Megbízó szoftverhasználati joga is megszűnik (a szoftverhasználati jogot a Megbízó és Megbízott között jelen szerződést megelőzően létrejött külön szerződés határozza meg).
3. A szerződés megszűnése esetén Megbízó 3 opció közül választhat:
 - a) Korlátozott használati jogú, csak adatkeresésre, olvasásra alkalmas „Rendszer” telepítése Megbízónál lévő helyi számítógépre (a telepítés egyszeri Megbízotti díja: 300.000 Ft + ÁFA, azaz háromszázezer Forint plusz Áfa). Amennyiben Megbízó ezt

az opciót választja a Felek külön szerződést kötnek az archív titán-rendszer biztosításának feltételeiről.

- b) korlátozott használati jogú, csak adatkeresésre, olvasásra alkalmas „Rendszer” biztosítása ASP szolgáltatás keretében, amelyet havidíj megfizetése ellenében vehet igénybe a Megbízó. Amennyiben Megbízó ezt az opciót választja a Felek külön szerződést kötnek az archív titán-rendszer biztosításának feltételeiről.

Felek megállapodnak abban, hogy a Megbízott a Szerződés aláírásával mindennemű, a Szerződés megszűnéséből eredő igény érvényesítéséről kifejezetten lemond, amennyiben a Szerződés megszüntetése a Megbízott szerződésszegő magatartásának következménye.

12. Kapcsolattartás

1. Megbízó részéről a szerződéses kapcsolattartó személy:

Név: Patocskai Szilárd, informatikus

Cím: 7100 Szekszárd, Béla király tér 8.

Telefonszám: 74/504-111

e-mail: patocskai.szilard@szekszard.hu

2. Megbízott részéről a szerződéses kapcsolattartó személy:

Név: dr. Kancsár Attila

Cím: 6724 Szeged, Huszár u.1.

Telefonszám: 20/501-8828

e-mail: kancsar.attila@ritek.hu

A Megbízó szerződéses kapcsolattartója köteles a **3. mellékletben** megadott személyek, illetve azok adatainak megváltozása esetén **haladéktalanul** e tényről a RITEK Zrt. ügyfélszolgálatára felé jelezni a support@ritek.hu e-mail címre. A Megbízó felelős az értesítés elmaradásából eredő károkért.

Felek megállapodnak abban, hogy a fent megjelölt személyek megváltozására vonatkozó bejelentése és annak visszaigazolása nem minősül szerződésmódosításnak. Felek rögzítik, hogy a kapcsolattartó személyek kizárólag a Szerződés teljesítésével kapcsolatban felmerülő operatív kérdésekben jogosultak eljárni, a Szerződés módosítására, megszüntetésére, egyéb jognyilatkozat tételére nem jogosultak.

13. Vegyes rendelkezések

1. A Szerződő Felek kölcsönösen kötelezik magukat, hogy az e szerződésben foglalt információkat üzleti titokként kezelik, kötelezettséget vállalnak arra, hogy egymás gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, információt, adatot, amelynek birtokába jutnak jelen szerződés alapján, harmadik személyekkel nem közölnek, azokat nem adják ki, és nem teszik hozzáférhetővé, vagy nem hozzák a nyilvánosság tudomására, kivéve a jogosultan igénybe vett a Megbízott esetét.
2. Megbízó tudomásul veszi, hogy a szerződéses kötelezettségeinek késedelmes teljesítése, vagy hiányos adatszolgáltatás esetén a Megbízott teljesítési határideje a Megbízói késedelem mértékével (a Megbízói kötelezettség teljesítéséig), illetve az adatszolgáltatás teljes körű teljesítéséig meghosszabbodik.
3. Megbízó a Megbízott – jelen szerződésben szerepelő, illetve a Megbízott által rendelkezésére bocsátott – személyes adatait 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 az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27. napján elfogadott 2016/679. számú rendelet (a továbbiakban: „GDPR”) 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja alapján a Felek között fennálló szerződés teljesítése érdekében kezeli.
4. A szerződő Felek kijelentik, hogy az esetlegesen felmerülő szerződéssel kapcsolatos vitákat elsősorban egyezséggel rendezik, különös tekintettel egymás jó hírnevére, valamint a szerződés teljesítése során a polgári jogi alapelvek szerint járnak el.
5. Ha a Felek között a teljesítés hibáját illető vita keletkezik, a Felek kölcsönösen elfogadott szakértőtől kérnek szakvéleményt és kijelentik, hogy azt a jogvita eldöntésében irányadónak elfogadják. A Felek a szakvélemény elkészítésének költségét 50-50%-ban viselik.
6. A Felek e szerződésből eredő mindennemű jogvita eldöntésére kikötik a pertárgy értékétől függően a Szekszárdi Járásbíróság, illetve a Szekszárdi Törvényszék kizárólagos illetékességét.
7. A szerződő Felek jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben elfogadják a 2013. évi V. törvény (a Polgári Törvénykönyvről) rendelkezéseit.
8. Megbízott a Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Megbízott kijelenti, hogy átlátható szervezetnek minősül, erre vonatkozó nyilatkozata a Szerződés 5. mellékleteként kerül csatolásra. Megbízott hozzájárul ahhoz, hogy ezen átláthatósági feltétel ellenőrzése céljából, a szerződésből eredő követelések elévüléseig, a

Rendszervezési, tanácsadói és kiegészítő ügyfélszolgálati szerződés

Megbízó az átláthatóságával összefüggő adatokat kezelje. Ha a nyilatkozatában foglaltakban változás következik be, Megbízott haladéktalanul köteles erről Megbízót tájékoztatni. Megbízott tudomásul veszi, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződést Megbízó jogosult és egyben köteles azonnali hatállyal – illetve, ha szükséges olyan időpontra, hogy a feladat ellátásáról gondoskodni tudjon – felmondani, vagy – ha a Szerződés teljesítésére még nem került sor – a Szerződéstől elállni.

9. Megbízott a Szerződés aláírásával egyidejűleg akként nyilatkozik, hogy megértette és tudomásul vette a Megbízó előzetes tájékoztatását Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének az egyedi közzétételi listáról szóló 3/2020. (II.3.) rendeletében foglaltakról, miszerint a jelen Szerződés a mellékleteivel e rendelet alapján és e rendeletben foglaltak szerint a Megbízó internetes honlapján közzétételre kerül.

A szerződő Felek a jelen szerződést, előzetes egyeztetést és közös értelmezést követően, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírták.

Szekszárd, 2024. 08.14.

Szeged, 2024. 08.21.

Megbízó

Megbízott

dr. Zsikó-Gál Klaudia

jegyző

Maróti Gábor

vezérigazgató

CTEK Zrt.
724 Szeged, Huszár u. 1.
Kétszám: 11990778-2-06
Bankszámlaszám:
12067008 - 00103023 - 00100008

<u>Ellenjegyzés</u>	<u>Ellenjegyző neve és beosztása</u>	<u>Dátum</u>	<u>Aláírás</u>
Pénzügyi ellenjegyzés	Zsiga Marianna, Igazgatóságvezető	2024 AUG 14	Szn!

Rendszerkövetési, tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szerződés

Jelen szerződés elválaszthatatlan részeit képezik a következő mellékletek:

Mellékletek:

1. melléklet – Szakmai melléklet
2. melléklet – Rendszerkövetés és ügyfélszolgálat szabályozása
3. melléklet – Kapcsolattartásra jogosított személyek listája
4. melléklet – Ügyfélszolgálat bejelentőlap
5. melléklet - Átláthatósági nyilatkozat

Testületi Információs Modul fő célja:

1. a különböző testületi üléseken tárgyalt ügyekhez kapcsolódó előterjesztések, határozatok biztonságos elérhetőségének, postázásnak, a honlapon való publikálásának a technikai megvalósítása,

A Modul az alábbi döntéstámogatási feladatokat tudja ellátni:

1. Az Önkormányzat Közgyűlése által létrehozott bizottságok feladat ellátásnak a rögzítése, a különböző időszakokban eljáró, megváltozott elnevezésű testületek időrendi nyilvántartása, mivel egyes döntéshozatalt az egyes években, más elnevezésű bizottság gyakorolhatja.
2. Ugyanígy változtathatóak a Hivatalon belüli szervezeti egysége elnevezése.
3. Kiemelt ún. admin jogosultságokkal rendelkezők által biztosított jogok: bizottságok kezelése, honlap felhasználók jogosítása, irodák kezelése.
4. Minden felhasználó által végrehajtott műveletek utólag visszakereshetőek, listázhatóak.
5. A bizottságok tevékenységének idősoros nyilvántartása biztosított.
6. A bizottsági munka adminisztratív támogatása, vagyis a meghívók, napirendek, helyszínek felrögzítése és az érintettek meghívása, tájékoztatása.
7. Az előterjesztések inaktíválhatóak vagy akár törölhetőek, törlés csak külön jogosultság beállításával.
8. Az előterjesztések többségéhez tartozó csatolmányok (szerződések, nyilatkozatok, szakértői vélemények) egyértelműen megállapíthatóak.
9. A csatolt dokumentumok nagy méretük esetén, tömörített fájlként kerülnek kiküldésre, így jelennek meg a honlapon.
10. A nyilvános és a zárt ülések eltérő bizalmasságú előterjesztéseinek a megismerési jogosultságai beállíthatóak, biztosított a bizottsági tagok, a kinevezett szakértők hozzáférése, ami elkülönül a publikus, tehát minden érdeklődő ügyfél által olvasható dokumentumoktól.
11. A zárt ülésű előterjesztéseket a képviselők biztonságos módon, a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül, az ügyfélkapus belépési adatok felhasználásával érhetik el.
12. Az előterjesztések és a határozat tervezetek logikai kapcsolata, valamint az ülés tervezett napirendi pontjai közötti kapcsolata elérhető.
13. Dokumentálja a bizottsági ülésekről készült jegyzőkönyveket, a zárt ülések jegyzőkönyveihez való hozzáférést külön jogosítási szint biztosítja.
14. Nyilvántartja a bizottsági határozatokat, azok adatbázis jellegű funkcióit elérhetővé teszi, így listázhatóak az előterjesztések, a meghozott határozatok, táblázatos formában megjeleníthetőek, szűrhetőek, az oszlop nevek alapján rendezhetőek.
15. Azok a határozatok is elérhetőek, amelyeket olyan időszakban, olyan testület hozott meg, amelynek a nevét, funkcióját megváltoztatták.
16. Elkülönülnek azok az előterjesztések, határozatok, amelyet a bizottság a delegált hatáskörben tárgyal, azoktól, amelyek a Közgyűlésnek szóló testületi véleményt tartalmaznak.
17. Megkülönbözteti a rendes és rendkívüli testületi üléseket.
18. A már megtörtént, lefolytatott testületi ülést követően az Előterjesztések és a csatolt dokumentumok, törlése és módosítása nem lehetséges.
19. Meghatározott jogosultsággal rendelkező köztisztviselő publikálhatja, meghatározott jogosultak számára elérhetővé teszi az előterjesztéseket, szakmai dokumentumokat a honlapon.
20. A képviselői kezdeményezések – interpelláció, módosító indítvány, önálló képviselői indítvány - külső adatfelvitelként működnek. Annak beérkezéséről az önkormányzati, hivatalvezetői döntés szerinti köztisztviselők kapnak értesítést.
21. Megvalósítja az előterjesztések társadalmasításának a technikai megoldását, a rendszer e-mailt küld a hivatali kijelölt személynek és / vagy az érintett önkormányzati képviselőnek amennyiben hozzászólás érkezik.

A rendszerkövetés, tanácsadás, kiegészítő ügyfélszolgálat, rendelkezésre állás, kapcsolattartás és az üzemeltetés (ASP szolgáltatással) részletes feltételei

Definíciók:

„Emberóra”:

- 1 szakembernek 1 óra időtartamra terjedő munkavégzése

„Bejelentéskezelő rendszer”:

- a hibák bejelentésére szolgáló felület, amely az rt.ritek.hu címen, vagy a support@ritek.hu e-mail címre küldött levéllel érhető el.

„Rendszerkövetési szolgáltatás”:

- **Jogszáály követési tevékenység:** tartalmazza a központi jogszáályoknak való megfelelést, (a helyi szabályozásoknak való megfelelést nem), a központi adatszolgáltatások teljesítéséhez szükséges formátumok központonlag meghatározott részét (a helyi kialakítást figyelembe vevő helyi adatszolgáltatási táblákat nem).
- **Jogszáályváltozásokból fakadó programfejlesztések, -módosítások** (a szállított modulok funkcionalitásán, szolgáltatásain belül).
- **Garanciális hibabejelentésekre ügyfélszolgálat fenntartása,** mely csak programhibákat, garanciális problémákat fogad, és old meg. Amennyiben az ügyintézés során a szállító bármilyen a fentiekén kívüli tevékenységet végez, annak díját jogosult automatikusan kiszámlázni.

„Tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatás”:

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás tartalma
Basic ETELKA csomag	- Havonta 0,5 emberórás időkeretet tartalmaz. Az adott hónapban fel nem használt időkeret a következő hónapra át nem vihető. - Tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatás biztosítása e-mailen: bejelentések és kérdések fogadása a „Bejelentéskezelő rendszer”-en keresztül. A bejelentés küldőjével a bejelentéstől számított 2 munkanapon belül e-mailen keresztül felvesszük a kapcsolatot (kizárólag írásban!).

- Az ügyfélszolgálati feladatok ellátására fordított idő levonásra kerül a fenti havi időkeretből.
- Megrendelő havi időkeretének felhasználása a Vállalkozó *bejelentéskezelő rendszerében* kerül nyilvántartásra. Arról, hogy a havi időkeret milyen feladatok, kérdések megválaszolására kerül felhasználásra a Megrendelő a *bejelentéskezelő rendszerbe* belépve tud tájékozódni.
- FIGYELEM!** Amennyiben az ügyfél túllépi az időkeretét, akkor kéréseit a következő hónapig nem áll módunkban teljesíteni. Igény esetén az ügyfél külön díjazás ellenében plusz időkeretet (havi időkereten felüli órák) vásárolhat.
- A kiegészítő időkeret vásárlása az alábbi díjszabás alapján történik:

Megnevezés	Mennyiségi egység	Nettó ár (Ft)	Áfa %	Bruttó ár (Ft)
Óradíj	Ft/óra	12.500	27	15.875
Kiszállítás*	Ft/km	120	27	152,4

*Szeged közigazgatási területén nem számítunk fel kiszállási díjat.

Tájékoztatom, hogy a helyszínre történő kiszállítás esetén az útiköltség mellett, a kiszállítás időtartamára az óradíj 50 %-át számítjuk fel.



Sürgősségi felárak időkeret bővítés, egyszerűsített megrendelés, helyszíni tanácsadás esetén:

Amennyiben a Megrendelő a plusz időkeretet a megrendeléstől számított 2 munkanapon belül kívánja felhasználni, az óradíj 30%-t számítjuk fel felárként.

Amennyiben a Megrendelő a plusz időkeretet a megrendeléstől számított 1 munkanapon belül kívánja felhasználni, az óradíj 50%-t számítjuk fel felárként.

Amennyiben a Megrendelő a plusz időkeretet a megrendelés napján kívánja felhasználni, az óradíj 100%-t számítjuk fel felárként.

A fentiekben felmerülő tevékenységeket a Vállalkozó a következő pontokban leírtaknak megfelelően végzi el.

Ügyfélszolgálat, support:

Az ügyfélszolgálat két szintje:

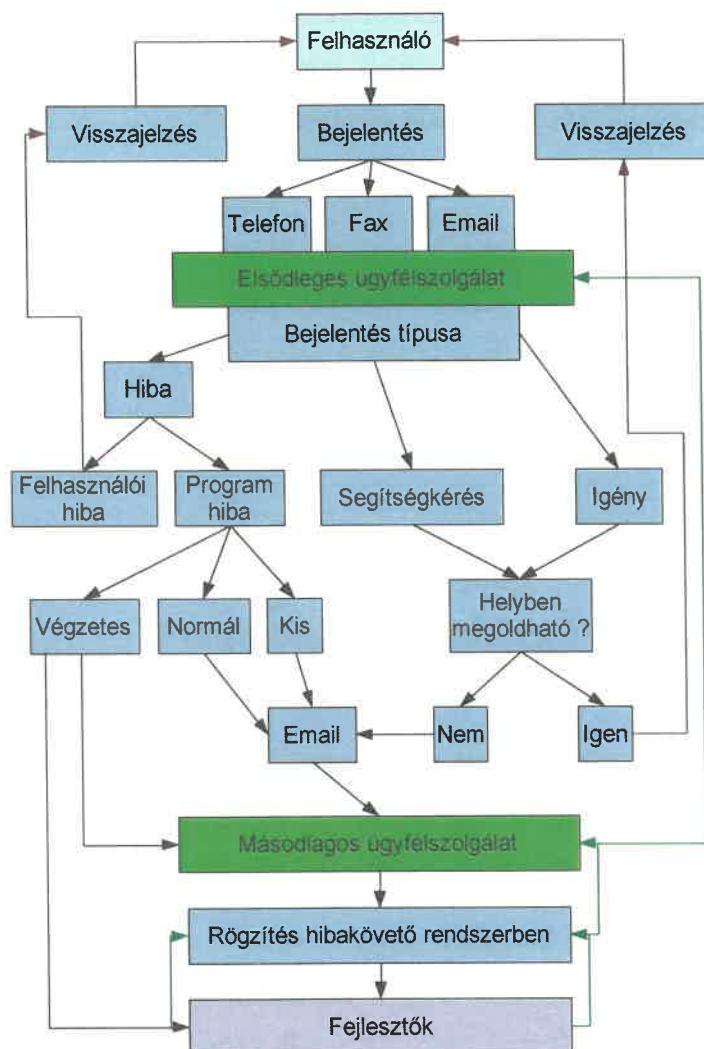
1, **közvetlen**, ún. elsődleges, a felhasználók számára nyújtott elsődleges ügyfélszolgálat (frontline).

Közvetlenül tartja a kapcsolatot a felhasználókkal, munkájukat közvetlenül segíti a kiépített csatornákon keresztül (e.mail, fax, telefon, meghatározott időszavak biztosításával).

2, **közvetett**, ún. másodlagos ügyfélszolgálat (second line).

A másodlagos ügyfélszolgálat feltételezi, hogy a helyszínen van elsődleges ügyfélszolgálat (vagy kiképzett kiemelt felhasználó, lásd oktatások) akikhez az igények, kérdések elsődlegesen befutnak és amennyiben az lehetséges helyben megválaszolásra, megoldásra kerülnek. A másodlagos ügyfélszolgálatához csak azok a kérések futnak be (az elsődleges ügyfélszolgálaton keresztül), melyek a helyi ügyfélszolgálat által helyben nem oldhatók vagy válaszolhatók meg.

1. ábra: A bejelentés folyamata (lásd köv. oldal ábrája)



A Vállalkozó a Megrendelő részére közvetett, másodlagos ügyfélszolgálatot biztosít.

Az ügyfélszolgálat belső működése

Az ügyfélszolgálat csak az 1. ábrán rögzített úton, az alábbiakban megfogalmazott elérhetőségeken fogad el bejelentést.

A felmerült **problémákat** az ügyfélszolgálat 3 csoportba sorolja be. A ügyfélszolgálat feladata, hogy a helyzetet értékelve eldöntse, hogy az adott hiba mely csoportba sorolható be.

A mérlegelési szempontok:

2. sz. Rendszerkövetési, tanácsadási, kiegészítő ügyfélszolgálati és üzemeltetési melléklet

A felhasználók szemszögéből: határidők, kötelezettségek betartását a hiba mennyire akadályozza.

Hiba súlyossága, kiterjedtsége.

„Végzetes hiba”

A felhasználónak azonnali segítségre van szüksége, mert a probléma a kritikus-szerződéses vagy -hivatali működés által megszabott határidők betartását súlyosan hátráltatja.

A hiba az egész rendszerre vagy modulra kiterjed.

A hiba súlyos adatvesztéshez vezethet.

Vállalkozó a hibát a bejelentéstől számított **4 órán belül** megkezdi elhárítani. Amennyiben távolról nem lehetséges a hiba elhárítása, legkésőbb a bejelentés követő munkanapon a helyszíni javítást megkezdi.

„Normál hiba”

A felhasználó a napi szintű munkáját tudja folytatni, de a munka egészét nem tudja befejezni.

Vállalkozó a hibaelhárítást a bejelentéstől számított **2 napon belül** megkezdi. Amennyiben távolról nem lehetséges a hiba elhárítása legkésőbb a bejelentés követő 2. munkanapon a helyszíni javítást megkezdi.

„Kis hiba”

A felhasználó a munkáját tudja folytatni, be is tudja fejezni a hiba kikerülésével, átlépésével.

Az ügyfélszolgálat kerülő megoldást tud javasolni.

Alaki, formai hibák.

Vállalkozó a hibaelhárítást a bejelentéstől számított **4 napon belül** megkezdi. Amennyiben távolról nem lehetséges a hiba elhárítása legkésőbb a bejelentés követő 4. munkanapon a helyszíni javítást megkezdi.

A fenti kategóriák mindegyikére igaz, hogy az ügyfélszolgálatnak törekednie kell, a hiba megoldására a lehető legrövidebb időn belül.

Több egyidejű, nagy volumenű, fejlesztés, módosítás vagy hiba javítása esetén (ha a hibák egyidejű javítása meghaladja a Vállalkozó kapacitását, vagy a rendelkezésre álló idő túl rövid) a prioritizálást a Vállalkozó írásos kérésére a Megrendelő kapcsolattartója írásban határozza meg, a probléma jelzését követő legrövidebb időn, de legfeljebb 3 munkanapon belül.

Az ügyfélszolgálat eszközei, lehetőségei:

- Dokumentációk átadása, értelmezése, a dokumentáció alapján segítség nyújtása
- Konzultáció a fejlesztőkkel
- Konzultáció szakmai és jogi szakértővel

A hiba, bejelentés rögzítése

A hibabejelentést telefonon keresztül legalább a 3. sz melléklet (ügyfélszolgálat_bejelentőlap) adattartalma szerinti részletességgel kell megtenni!

Az e-mailen, faxon, valamint postai úton történő hibabejelentés kizárólag a 3. sz melléklet teljes körű és értelemszerű kitöltésével történhet.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége, rendelkezésre állása

Az ügyfélszolgálat munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 7:30-tól 16:30-ig, pénteken 8-tól 14 óráig terjedő időintervallumban érhető el telefonon (62/421-247). A hibakategóriák meghatározásánál vállalt reakció és hibajavítási idők csak ezen időintervallumon belül értelmezettek.

A fenti adatokat tartalmazó bejelentéseket a Vállalkozó által üzemeltetett ügyfélszolgálat faxon (62/421-236), postán (6724, Szeged Huszár u. 1) valamint e-mailen (support@ritek.hu) folyamatosan fogadja. A fenti bejelentéseket – függetlenül a bejelentés módjától – a Vállalkozó az általa üzemeltetett hibakövető rendszerébe rögzíti.

Üzemeltetési feltételek

Biztosított infrastruktúra

A Szerver biztosítása tartalmaz: 5 Mbit/sec dedikált szimmetrikus internet kapcsolatot a szerver eléréséhez (szerver oldalon), biztonsági mentés elvégzését, a szerver eléréséhez szükséges biztonságos kapcsolat kialakítását (SSL tanúsítvánnyal), dedikált: 50 Gb tárhelyet és 2Gb RAM-ot.

Adatok védelme, biztonságos tárolása

A Vállalkozó vállalja, hogy elvégzi az adatok védelméhez, biztonságos tárolásához szükséges feladatokat.

Ennek érdekében biztonságos környezetben üzemelteti a Megrendelő által igénybe vett informatikai rendszereket továbbá gondoskodik:

1. a fizikai (behatolás, tűz védelem) és informatikai (megfelelő titkosítás, hálózati tűzfalrendszer) védelemről,
2. a megfelelő mentések elvégzéséről:
 - napi, heti, havi, rendszerességgel mentéseket készít a rendszerről, úgy hogy a mentés felhasználásával a rendszer funkcionalitása és adattartalma teljeskörűen visszaállítható legyen.
 - a mentéseket 1 évig archiválja (a napi mentéseket 1 hétig, a heti mentéseket 1 hónapig a havi mentéseket 1 évig tárolja), kérés esetén a megrendelőnek elérhetővé teszi.
 - a megfelelő hozzáférés védelemről (megfelelő biztonságú jelszavak használata, felhasználók egyedi azonosíthatóságának biztosítása).

Vállalkozó harmadik fél részére csak a Megrendelő által kijelölt hivatalos kapcsolattartó írásos utasítása alapján adhat át adatokat.

A Vállalkozó biztosítja, hogy a rendszer működése során végzett műveletekről, az esetlegesen előforduló hibákról, a rendszerbe való belépésről és kilépésről, a rendszer fontosabb paramétereinek

alakulásáról folyamatos naplót vezet és archivál (1 évig visszamenőlegesen) és a Megrendelő által kijelölt kapcsolattartó személy által írásban meghatározott személyek számára elérhetővé tesz.

Jelszókezelés

A Vállalkozó vállalja, hogy az üzemeltetett rendszerben a felhasználó-azonosítást és a jelszókezelést úgy állítja be, hogy:

1. a felhasználó név megadását minden esetben a munkatárs vezeték- és a keresztnévéből kell létrehozni, úgy, hogy a felhasználónév egyedisége biztosítva legyen, és abból a felhasználóra utalni lehessen.
2. a jelszó minimum 8 karakter hosszú legyen,
3. és kötelező jelleggel meg kelljen változtatni 30 naponta.

Rendelkezésre állás

A Vállalkozó vállalja, hogy a rendszert hivatali munkaidőben 99.5 % éves rendelkezésre állással üzemelteti melybe az előre bejelentett (min. 5 munkanappal) kölcsönösen elfogadott karbantartási időszakok nem számítanak bele. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$(\text{éves hivatali munkaidőn belüli üzemszerű működés óráinak száma} / \text{éves hivatali munkaórák száma}) * 100$$

üzemszerű működés: minden olyan időszak melyre vonatkozóan nincs olyan végzetes hiba az ügyfélszolgálaton bejelentve, mely az egész rendszer hozzáférhetetlenségét jelenti kizárva az

- esetleges ügyfél oldali problémákat
- kliens számítógépek, nyomatók, hálózat problémáját
- kliens oldali áramszünetet
- elemi károkat (vis maior).

3. sz melléklet - kapcsolattartásra jogosult személyek

1. A tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatás igénybevételére jogosult:
 - Megrendelő szerződéses kapcsolattartója
 - a jelen melléklet alapján feljogosított felhasználók
2. A szerződéses kapcsolattartó, illetve a jelen melléklet alapján feljogosított kulcsfelhasználók jogosultak igény esetén megrendelést (kiegészítő órakeret vásárlás) küldeni a *bejelentéskezelő rendszerbe*.
3. A Megrendelő szerződéses kapcsolattartója köteles a jelen fejezetben megadott személyek, illetve azok adatainak megváltozása esetén haladéktalanul e tényről a RITEK Zrt. ügyfélszolgálatára felé jelezni a support@ritek.hu e-mail címre. A Megrendelő felelős az értesítés elmaradásából eredő károkért.
4. A Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szerződéses kapcsolattartón kívül kizárólag a jelen mellékletben megadott személyek jogosultak a RITEK Zrt. ügyfélszolgálatához fordulni.

Kérjük, hogy aláhúzással jelölje az adott felhasználó többletjogosultságát! Megjegyzés: az ASP Központ ügyfeleinek esetében a felhasználók felvitelét, törlését, illetve jogosultságaik változtatását nem áll módunkban elvégezni.

Kulcsfelhasználó I.

Név:

Telefonszám:

e-mail:

Jogosultságok: (aláhúzással jelölje)

- Felhasználó felvitel, módosítás kérése.
- Rendszer beállításainak változtatásának kérése.
- Adatfeldolgozási utasítás adása.

Felhasználó I.

Név:

Telefonszám:

e-mail:

Kulcsfelhasználó II.

Név:

Telefonszám:

e-mail:

Jogosultságok: (aláhúzással jelölje)

- Felhasználó felvitel, módosítás kérése.
- Rendszer beállításainak változtatásának kérése.
- Adatfeldolgozási utasítás adása.

Felhasználó II.

Név:

Telefonszám:

e-mail:

3. sz melléklet - kapcsolattartásra jogosult személyek

Informatikai kapcsolattartó:

Név:

Telefonszám:

e-mail:

1. A jelen táblázatban megadott informatikai kapcsolattartó igény esetén letöltheti a biztonsági mentéseket, továbbá felelős a helyi informatikai problémák megoldásáért és az átadott VPN/SSL kulcsok biztonságos kezeléséért. Az ügyfél bármely intézményében felmerülő a TITÁN rendszert és moduljait érintő üzemeltetési probléma esetén a Vállalkozó munkatársai a megadott informatikai kapcsolattartóval kommunikálnak.

4.sz.Melléklet

Ügyfélszolgálati adatbejelentő sablon	
Elsődleges ügyfélszolgálatos:	
Bejelentés dátuma:	
Bejelentő intézmény:	
Bejelentő adatai:	
TITÁN bejelentkezési azonosító:	
Prioritás:	
Modul / hely:	
Bejelentés típusa:	
Menüpont:	
Rögzített adatok:	
Végzett művelet (Gomb felirat):	
Hibaüzenet:	
Elvárt működés:	
Mi történt utána:	
Egyéb szöveges leírás:	
Csatolmányok (név/leírás):	
Operációs rendszer megnevezése, verziója:	
Böngésző megnevezése, verziója:	
Pdf megjelenítő megnevezése, verziója:	

ÁTLÁTHATÓSÁGI NYILATKOZAT

Alulírott **Maróti Gábor vezérigazgató**, mint a **RITEK Zrt. (6724 Szeged, Huszár utca 1.)** törvényes képviselője nyilatkozom, hogy az általam képviselt szervezet az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Áht.) 50. § (1) c) pontja, illetve a nemzeti vagyonról szóló **2011. évi CXCVI. törvény (Nvt.) 3. § (1) bekezdés 1. a) pontja alapján a törvény erejénél fogva átlátható szervezetnek** minősül.

I. A nyilatkozatot tevő szervezet adatai:

Cégnév:	RITEK Zrt.
Székhely:	6724 Szeged, Huszár u. 1.
Cégjegyzékszám:	06-10-000279
Adószám:	11990778-2-06
Bankszámlaszám:	12067008-00103023-00100008
Statisztikai számjel:	11990778-6201-114-06.
Cégjegyzésre jogosult képviselő:	Maróti Gábor vezérigazgató
Cégjegyzés módja:	önálló

II. Tényleges tulajdonos:

Nyilatkozom, hogy a Társaságunk egyedüli tulajdonosa Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata (6720 Szeged, Széchenyi tér 10-11.). A részvényes egyedüli részvényes.

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény. 3.§ 38. f) pontja alapján tényleges tulajdonosunk a Társaság ügyvezetője:

Tényleges tulajdonos családi és utóneve: Maróti Gábor

Lakcíme: 6728 Szeged, Fontos Sándor utca 8.

Születési hely, idő: Szeged, 1970. június 3.

Kijelentem és aláírással igazolom, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak a valóságnak mindenben megfelelnek. Kötelezettséget válllok arra, hogy a fenti adatokban bekövetkezett változást, annak bekövetkeztétől számított 5 napon belül Szekszárd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala¹ részére bejelentem.

Szeged, 2017. 08. 21.



Maróti Gábor
vezérigazgató

¹ Ide annak a szervezetnek a megnevezését kell beírni, akinek a részére a nyilatkozatot tesszük. Pl. Gádoros Nagyközségi Önkormányzat