

K i v o n a t

A Dél-alföldi Térségi Hulladékgazdálkodási Társulás Társulási Tanács 2022. május 31. napján tartott ülésének jegyzőkönyvéből

15/2022. (V. 31.) TT. sz.

H a t á r o z a t

A Dél-alföldi Térségi Hulladékgazdálkodási Társulás Társulási Tanácsa megtárgyalta a „*Döntés a rendszerkövetési, tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati tárgyú szerződés elfogadásáról*” c. előterjesztést és az alábbi határozatot hozta:

- 1./ A Társulási Tanács változatlan formában jóváhagyja a határozat mellékletét képező, a RITEK Zrt. és a Társulás között megkötendő szerződést, és felhatalmazza Dr. Botka László elnököt annak aláírására.


Erről értesíti a tisztségviselőket, a Társulási Tanács elnökét, tagjait, valamint a Pénzügyi Bizottságot.

kmf.

Gajdosné Pataki Zsuzsanna sk.
társulási tanács alelnöke

Dr. Varga Ildikó sk.
aljegyző Szeged MJV Polg.hiv.

a kivonat hitelül:


Engi Mária
jegyzőkönyvvezető



RENDSZERKÖVETÉSI, TANÁCSADÁSI ÉS KIEGÉSZÍTŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZERZŐDÉS

(ASP szolgáltatással, „szoftverbérlés” konstrukcióval)

Amely létrejött

Dél-alföldi Térségi Hulladékgazdálkodási Társulás

székhelye: 6772 Deszk, Tempfli tér 7

adószám: 15764357-2-06

képviseli: Dr. Botka László elnök (a továbbiakban, mint: Megrendelő)

és a RITEK Zrt.

székhely: 6724 Szeged, Huszár u.1.,

adószám: 11990778-2-06

bankszámláját vezető pénzügyintézet: Raiffeisen Bank Zrt.

bankszámlaszám: 12067008-00103023-00100008

cégjegyzékszám: 06-10-000279

képviseli: Maróti Gábor vezérigazgató, (a továbbiakban, mint : Vállalkozó)

között a mai napon az alábbiak szerint:

1 Fogalmak

„Rendszer”: a TITÁN elnevezésű komplex városirányítási keretrendszer és a

- KASZPER (számviteli-pénzügyi modul)
- KATI (kis-, nagy érték és idegen eszközök nyilvántartása)
- ETRIVSZ (tervezési-, költségvetés készítési és beszámoló készítő modul)
- PAPIRUSZ (iratkezelő modul)

elnevezésű modulok.

„Rendszerkövetés”: az 1. sz mellékletben a „Rendszerkövetési szolgáltatás” címszó alatt definiált tevékenységek

„Tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatás”: az 1. sz mellékletben részletesen meghatározott szolgáltatás, amelyet „Kiemelt szintű szolgáltatás csomagban rendelhet meg az ügyfél amennyiben rendelkezik TITÁN rendszer használatára jogosító hatályos szerződéssel.

Rendszervezési, tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szerződés

v201104

Bejelentéskezelő rendszer: az 1. sz mellékletben a „*Bejelentéskezelő rendszer*” címszó alatt definiált rendszer

„*Emberóra*”: 1 fő szoftverfejlesztőnek, illetve más szakembernek 1 óra időtartamra terjedő munkavégzése

2 A szerződés tárgya

1. Jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli Vállalkozó pedig elvállalja a *rendszer rendszervezését* és az ezzel kapcsolatos „*Kiemelt szintű*” *tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatás nyújtását* az alábbi feltételek szerint a következő szervezetnél:
 - Dél-Alföldi Térségi Hulladékgazdálkodási Társulás

3 A szerződés hatálya

1. A szerződés **2022.01.01. nappal lép hatályba és határozatlan ideig tart.**
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 Megrendelő részéről Szeged Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának képviselőjére jogosult személy(ek) tehetnek, a Vállalkozó részéről pedig a cégjegyzésre jogosult személy.

4 Megrendelő kötelezettségei

1. Megrendelő biztosítja a Rendszer felhasználóinak az elsődleges ügyfélszolgálatot, az 1.sz mellékletben javasoltak szerint.
2. Megrendelő biztosítja Vállalkozó részére a helyszínen történő munkavégzés feltételeit (például: helyszínre való bejutás, munkaterület), valamint Megrendelő egyéb rendszereinek, kapcsolódó információinak olyan mértékű rendelkezésre bocsátását, amely Vállalkozó feladatainak elvégzéséhez szükséges.
3. Megrendelő köteles a Vállalkozó 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 Vállalkozónak átadni.

5 Vállalkozó kötelezettségei

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

6 Díjazás, fizetési feltételek

1. A Felek a rendszerkövetési díjat havonta 175.000 Ft + ÁFA, azaz százhetvenöt-ezer forint plusz Áfa összegben határozzák meg.
2. A Felek megállapodnak, hogy a rendszerkövetési és kiegészítő díjat 2023. január 1-jétől kezdődően minden évben a KSH által a tárgyévet megelőző évre vonatkozólag közzétett szolgáltatásokra megállapított infláció mértékével, külön szerződésmódosítás nélkül automatikusan megemelik.
3. A Felek a fizetési határidőt 15 naptári napban állapítják meg.
4. A szolgáltatásnyújtás során a Felek időszakonkénti (havi) elszámolásban és fizetésben állapodnak meg.
5. A számla kiállítása legkésőbb a tárgyhónap 15. napjáig, a mindenkor hatályos jogszabályok szerint történik.

7 Havi időkeret nyilvántartása, eseti szolgáltatásmegrendelés folyamata

1. 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.
2. Amennyiben a Megrendelő 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 az 1. sz mellékletben meghatározott díjtételek alapján történik.

3. A kiegészítő időkeret ellenértéke a megrendelést követő 8 napon belül kiszámlázásra kerül.

8. Szerződésszegés

- A szerződő Felek kötelesek haladéktalanul értesíteni egymást minden olyan körülményről, amelynek a szerződés teljesítésére kihatása lehet.
- Megrendelő késedelmes fizetés esetén a naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8%-kal növeit mértékének megfelelő késedelmi kamatot köteles fizetni Vállalkozó részére.
- Szerződésszegésnek minősül különösen és bármelyik fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha
 - a) a Megrendelő, illetve a felhasználó intézmények nem teszik lehetővé a Vállalkozó teljesítéshez vagy hibaelhárításhoz szükséges munkavégzését;
 - b) bármelyik fél az üzleti titoktartás követelményét megsérti.
- Az azonnal hatályú felmondást meg kell előznie a sérelmet szenvedett fél írásbeli felszólításának, amelyben megfelelő póthatáridőt szab a szerződésszegő félnek a kötelezettségének teljesítésére.
- A Felek kölcsönösen megállapodnak, hogy egy naptári évben a szerződés megszegéséből származó kártérítési felelősség maximális mértékét 2 havi alapidíjnak (nettó) megfelelő összegben korlátozzák.
- Sem a Vállalkozó, sem a Megrendelő nem vonható felelősségre, ha teljesítésében objektív körülmények(vis maior) akadályozták. Ilyen tényezők például:
 - Rendkívüli időjárási és útviszonyok
 - Földrengés
 - Sztrájk
 - Tartós (8 óránál hosszabb) áramszünet
 - COVID-19 vírus miatti kormánydöntés
- Vis Major esetében a Megrendelő és a Vállalkozó haladéktalanul, írásban és szóban értesítik egymást az ilyen késedelem okairól. A fenti körülmények megszűnésekor a mentesített fél minden indokolatlan késedelem nélkül köteles újratekdeni a megszakított kötelezettségek teljesítését.

9 A szerződés megszűnésével kapcsolatos kérdések

1. Jelen szerződés megszűnésével Vállalkozó a rendszerkövetési, tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatásait (1. sz melléklet) sem nyújtja tovább.
2. A jelen szerződés megszűnésével egyidejűleg Megrendelő szoftverhasználati joga is megszűnik (a szoftverhasználati jogot a Megrendelő és Vállalkozó között jelen szerződést megelőzően létrejött külön szerződés határozza meg).
3. A szerződés megszűnése esetén Megrendelő 3 opció közül választhat:
 - Vállalkozó az adatbázist díjmentesen átadja SQL formátumban a Megrendelőnek.
 - Korlátozott használati jogú, csak adatkeresésre, olvasásra alkalmas „Rendszer” telepítése Megrendelőnél lévő helyi számítógépre (a telepítés egyszeri vállalkozói díja: 300.000 Ft + ÁFA, azaz háromszázezer Forint plusz Áfa). Amennyiben Megrendelő ezt az opciót választja a Felek külön szerződést kötnek az archív titán-rendszer biztosításának feltételeiről.
 - korlátozott használati jogú, csak adatkeresésre, olvasásra alkalmas „Rendszer” biztosítása ASP szolgáltatás keretében, amelyet havidíj megfizetése ellenében vehet igénybe a Megrendelő. Amennyiben Megrendelő ezt az opciót választja a Felek külön szerződést kötnek az archív titán-rendszer biztosításának feltételeiről.
4. Díjmentes szolgáltatás: a szerződés megszűnésével a Megrendelő által a TITÁN keretrendszer moduljaiba rögzített adatok az adatbázisokban alkalmazott struktúrában, SQL formátumban átadásra kerülnek a Megrendelő részére, majd a Vállalkozó által használt, üzemeltetett vagy tulajdonában lévő összes informatikai eszközről, adathordozóról visszaállíthatatlanul törlésre kerülnek.

10 Kapcsolattartás

1. Megrendelő részéről a szerződéses kapcsolattartó személy:

Név: Papp Gábor Közgazdasági Irodavezető

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 10.

Telefonszám: 62/564-102

e-mail: papp.gabor@szeged.eu

Vállalkozó részéről a szerződéses kapcsolattartó személy:

Név: dr. Kancsár Attila Értékesítési és Szolgáltatási Igazgató

Cím: 6724 Szeged, Huszár u.1.

Telefonszám: 06-62-421-605

e-mail: iroda@ritek.hu

2. A szerződő felek megállapodnak abban, a jelen szerződésben megjelölt kapcsolattartók nevét, e-mail címét, telefonszámát a GDPR 6: cikk (1) bekezdés f) pontjában meghatározott jogalap alapján kizárólag jelen szerződés teljesítésével összefüggő kapcsolattartás céljából a szerződés megkötéséhez szükséges lépések megtétele, és a szerződés teljesítése érdekében kezelik. A kapcsolattartói adatok átadására megfelelő jogalappal rendelkeznek, melyet mindkét fél a saját kapcsolattartója vonatkozásában köteles biztosítani. A szerződés teljesítésének biztosításához elengedhetetlen, hogy a felek egymással a kapcsolatot tartani tudják, így a kapcsolattartók adatainak kezeléséhez a feleknek, mint adatkezelőknek jogos érdeke fűződik. A szerződés jelen pontjában meghatározott kapcsolattartók személyének, illetve elérhetőségük megváltozásáról a Felek kötelesek egymást a lehető legrövidebb időn belül értesíteni.
3. A Megrendelő szerződéses kapcsolattartója köteles a 2. sz 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 Megrendelő felelős az értesítés elmaradásából eredő károkért.
4. A Felek rögzítik, hogy a szerződés keretében nyújtott szolgáltatások igénybevételére jogosult személyek a szerződés 2. sz mellékletében kerültek felsorolásra.

11 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 alvállalkozó esetét.
2. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a szerződéses kötelezettségeinek késedelmes teljesítése, vagy hiányos adatszolgáltatás esetén a Vállalkozó teljesítési határideje a megrendelői késedelem mértékével (a megrendelői kötelezettség teljesítéséig), illetve az adatszolgáltatás teljes körű teljesítéséig meghosszabbodik.
3. A szerződő Felek kijelentik, hogy az esetlegesen felmerülő szerződéssel kapcsolatos vitákat

Rendszerkövetési, tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szerződés

v201104

elsősorban egyezséggel rendezik, különös tekintettel egymás jó hírnevére, valamint a szerződés teljesítése során a polgári jogi alapelvek szerint járnak el.

4. 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.
5. A Felek e szerződésből eredő mindennemű jogvita eldöntésére kikötik a pertárgy értékétől függően a Szegedi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.
6. A szerződő Felek jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben elfogadják a 2013. évi V. törvény (a Polgári Törvénykönyvről) rendelkezéseit.

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

Jelen szerződés elválaszthatatlan részeit képezik a következő mellékletek:

Mellékletek: 3db

1. sz. melléklet - Rendszerkövetés és ügyfélszolgálat szabályozása
2. sz. melléklet – kapcsolattartásra jogosított személyek listája
3. sz. melléklet – ügyfélszolgálat bejelentőlap

Szeged, 2022.

Szeged, 2022. 01. 02.

Megrendelő

Vállalkozó

.....
 Dr. Botka László
 Elnök
 Dél-alföldi Térségi Hulladékgyűjtési
 Társulás

.....
 Maróti Gábor
 vezérigazgató
 RITEK Zrt.

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*”:

- **Jogszabály követési tevékenység:** tartalmazza a központi jogszabályoknak való megfelelést, (a helyi szabályozásoknak való megfelelést nem), a központi adatszolgáltatások teljesítéséhez szükséges formátumok központilag meghatározott részét (a helyi kialakítást figyelembe vevő helyi adatszolgáltatási táblákat nem).
- **Jogszabályváltozásokból 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*”: az alábbi 3 szintű csomagban vehető igénybe

| Szolgáltatás megnevezése | Szolgáltatás tartalma |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kiemelt szintű szolgáltatás | <ul style="list-style-type: none"> • Havonta 5 emberórás időkeretet tartalmaz. Az adott hónapban fel nem használt időkeret a következő hónapra át nem vihető. • Tanácsadási és kiegészítő ügyfélszolgálati szolgáltatás biztosítása telefonon vagy e-mailen: bejelentések és kérdések fogadása. A bejelentés küldőjével a bejelentéstől számított 4 órán belül e-mailen vagy telefonon felvesszük a kapcsolatot. A megadott reakcióidő az ügyfélszolgálati nyitvatartásunk időablakán belül értelmezett. Beszámoló időszakban, a leadást megelőző 2 munkanapon 8:00 – 18:00 óra között külön ügyeleti telefonszámon is fogadjuk a bejelentéseket: +36-421-247 • Munkafolyamatok szervezésében való részvétel és annak személyre szabása (pl.: a hatékony hibakeresés, illetve hibajavítási módszerek átadása, részvétel a törzsadatok struktúráinak kialakításában/változtatásában, beszámoló készítésekor kiemelt kapcsolattartással) • Távsegítség nyújtása képernyő átvételével. • Informatikai segítség biztosítása. <ul style="list-style-type: none"> • Az ügyfélszolgálati feladatok ellátására fordított idő levonásra kerül a fenti havi időkeretből. • Megrendelő havi időkeretének felhasználása a Vállalkozó <i>bejelentéskezelő rendszerében</i> kerül nyilvántartásra. Arról, hogy a havi időkeret milyen feladatok, kérdések megválaszolására kerül felhasználásra a Megrendelő a <i>bejelentéskezelő rendszerbe</i> 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 | 100 | 27 | 127 |

*Szeged közigazgatási területén nem számítunk fel kiszállási díjat.

Tájékoztatom, hogy a helyszínre történő kiszállítás esetén az útköltség 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).

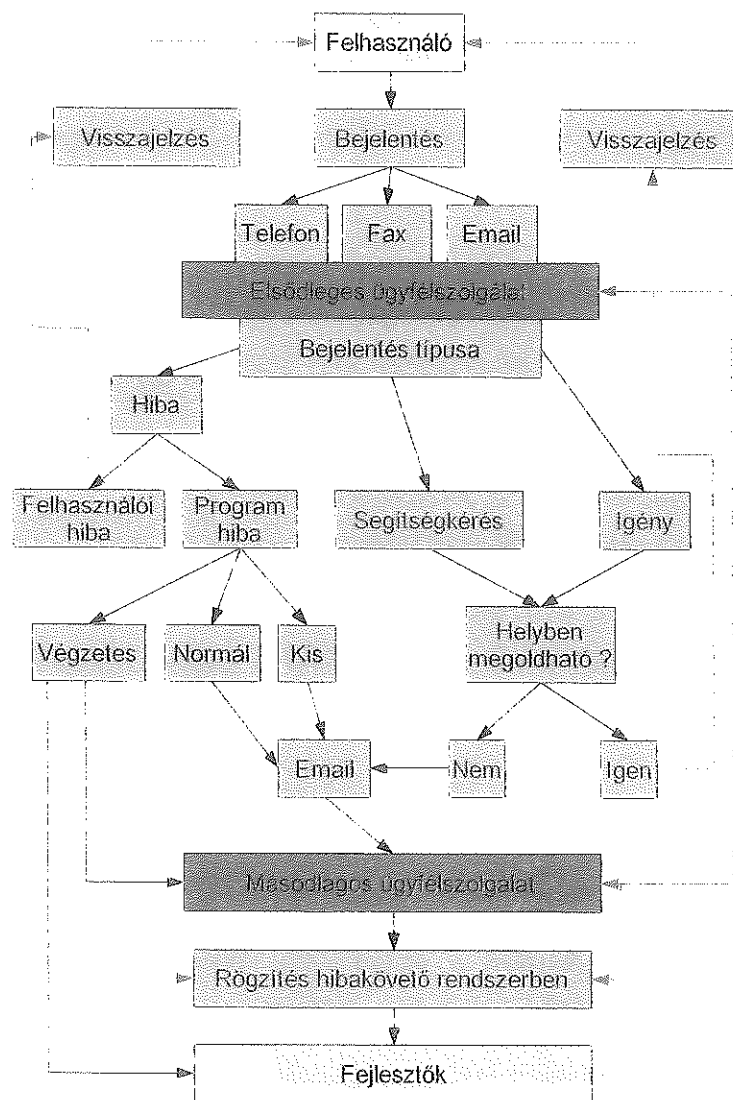
Közvetlenül tartja a kapcsolatot a felhasználókkal, munkájukat közvetlenül segíti a kiépített csatornákon keresztül (e.mail, fax, telefon, meghatározott idősávok biztosításával).

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 ügyfélszolgálathoz csak azok a kérések futnak be (az elsődleges ügyfélszolgáltatón 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:

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** megkezdni elhárítani. Amennyiben távolról nem lehetséges a hiba elhárítása, legkésőbb a bejelentés követő munkanapon a helyszíni javítást megkezdni.

„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** megkezdni. Amennyiben távolról nem lehetséges a hiba elhárítása legkésőbb a bejelentés követő 2. munkanapon a helyszíni javítást megkezdni.

„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 ügyfélszolgálati 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:

(éves hivatali munkaidőn belüli üzemszerű működés óráinak száma / 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).

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 tényt 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 felvételét, törlését, illetve jogosultságaik változtatását nem áll módunkban elvégezni.

Kulcsfelhasználó I.

Név:

Telefonszám:

e-mail:

Jogosultságok: (aláhúzással jelölje)

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

Felhasználó II.

Név:

Telefonszám:

e-mail:

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.

| 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: | |

3. sz. Melléklet

| Elsődleges ügyfélszolgálat kapcsolattartó | Bejelentő intézmény | Bejelentő adatai | Prioritás | Modul /hely | Bejelentés típusa | | |
|-------------------------------------------|---------------------|------------------|-----------|--------------------|---------------------------------------|--|--|
| | | | Kís | - EGYÉB - | Segítségkérés | | |
| | | | Előzetes | BERTA | Oktatás | | |
| | | | Vezetés | CARMEN | Jogosítás | | |
| | | | | ENIKŐ | Adatgyűjtés | | |
| | | | | ETELKA | Adatmódosítás / Adminisztráció | | |
| | | | | ETRIUSZ | Tájékoztatás, kapcsolattartás | | |
| | | | | EJEGY | Fejlesztés / Új funkció | | |
| | | | | GÉZA | Fejlesztés / Továbbfejlesztés | | |
| | | | | KASZPER | Hibabejelentés | | |
| | | | | KATI | Dokumentálási hiányosság | | |
| | | | | PAPIRUSZ | Üzemeltetés / Telepítés | | |
| | | | | REBEKA | Üzemeltetés / Konfigurálás | | |
| | | | | SAMU | Üzemeltetés / Adatbetöltés | | |
| | | | | SZEGOV | Üzemeltetés / Karbantartás, frissítés | | |
| | | | | SZISZI | | | |
| | | | | TAMARA | | | |
| | | | | TITÁN-CORE | | | |
| | | | | Hardver / kliens | | | |
| | | | | Hardver / szervert | | | |
| | | | | Hardver / hálózat | | | |