

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

158/2015

amely létrejött egyrészről a

Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár
Cím: 7100 Szekszárd, Széchenyi utca 51.
Adószám: 15416432-2-17
Bankszámlaszám: 11746005-15416432
mint "Megrendelő"

másrészről a

Monguz Információtechnológiai Kft.
Cím: 6726 Szeged, Jobb fasor 6-10.
Adószám: 14206003-2-06
Bankszámlaszám: 57100209-12016789
mint "Szolgáltató"

együttesen mint „Felek”

között, alulírott helyen és időben, az alábbi feltételek szerint.

I. Preambulum

- (1) A Megrendelő által használt Corvina Integrált Könyvtári Rendszerre az e-Corvina Kft. biztosított szoftverkövetési és támogatási szolgáltatást. Az e-Corvina Kft ezt a szolgáltatását 2014. december 31-ével megszünteti és erről levélben tájékoztatta Megrendelőt.
- (2) Az e-Corvina Kft. és a Monguz Kft. között létrejött szerződés értelmében 2015. január 1-től kezdve minden, a Corvina IKR-hez kapcsoló jog és kötelesség a Szolgáltatóhoz kerül.

II. Szerződés tárgya

- (1) Szolgáltató, a Corvina IKR-rel összefüggésben, az 1. sz. mellékletben meghatározott komponensekre az alábbi szolgáltatásokat biztosítja Megrendelő számára:
 - Kiterjesztett garancia
 - Szoftverkövetés
 - Rendszertámogatás

III. Szolgáltató feladatai

III.1. Kiterjesztett garancia

- (1) Szolgáltató az átadott modulokra, komponensekre az átadástól számolva egyéves garanciát vállal. A Szerződés ezt a garanciát terjeszti ki a szerződés teljes időtartamára. A kiterjesztett garancia a Corvina hibáinak a javítására vonatkozik. Hibának minősül a nyilvánvalóan hibás, illetve a dokumentációtól lényegesen eltérő működés. Szolgáltató a dokumentációt jelen

A másolat hiteles és az
eredetivel mindenben megegyező!

Dátum: 2019. 07. 25.



szerződéssel együtt, frissítéseit negyedéves rendszerességgel Megrendelő rendelkezésére bocsátja.

- (2) A hibákat a Monguz Kft. internetes ügyfélszolgálati rendszerén (<https://peas.monguz.hu>) keresztül kell bejelenteni. Szolgáltató ugyanitt a bejelentett hibákkal kapcsolatban a 3. sz. mellékletben (SLA) részletezett időn belül visszajelzést ad, amelyben jelzi a hiba elhárításának, javításának ütemezését, várható befejezését.
- (3) Az előforduló hibákat 3 kategóriába soroljuk: *súlyos hibák, kisebb hibák, illetve kényelmetlenségek.*
 - Súlyos hibának minősülnek azok a hibák, amelyek a Corvina IKR alapfunkcióinak – kölcsönzési műveletek, katalógus, szerzeményezés, katalogizálás, folyóirat-kezelés, digitalizálás – használatát lehetetlenné teszik.
 - Kiseb hibának minősülnek azok a hibák, amelyek alapfunkciót érintenek, de a működés kerülő megoldással ideiglenesen biztosítható.
 - Kényelmetlenségnek minősülnek a ritkán használt apróbb funkciók végrehajtását akadályozó, megnehezítő hibák. Ilyenek lehetnek pl. a felhasználói felület kezelésének kényelmetlenségei, úrlapcímkék elírásai, nem magyaros dátum formátumok, stb.
- (4) Szolgáltató fenntartja jogát arra nézve, hogy az azonos kategóriába tartozó hibák javítási sorrendjét maga döntse el, de figyelembe veszi Megrendelő esetleges prioritási kéréseit.
- (5) A bejelentett hibákra történő visszajelzések, valamint a javítások, kerülő megoldási javaslatok időbeli ütemezését a 3. sz. melléklet (SLA) tartalmazza.

III.2. Szoftverkövetési szolgáltatás

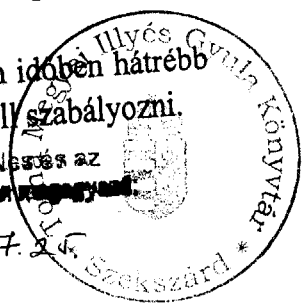
- (1) Megrendelő a szolgáltatás keretében külön térítési díj nélkül jogot szerez a megvásárolt modulok újabb verzióinak használatára. Az új verzió telepítését Szolgáltató, Megrendelővel egyeztetett módon és időpontban, külön térítési díj nélkül elvégzi.
- (2) Az aktuális verzióhoz képest a Szoftver funkcionalitásának bővítését, új szolgáltatások biztosítását eredményező módosítások új verziót eredményezhetnek. Az új verzió megjelenését követően, a hibajavítás miatt történő módosítások csak az új verzióval együtt állnak rendelkezésre.
- (3) Szolgáltató vállalja, hogy új verzió kibocsátásakor felsorolja az új verzióval javított hibákat, valamint az ezekkel kapcsolatos élő hibajegyeket, hogy Megrendelő könnyen ellenőrizhesse a javítások tényét és lezárhassa a hibajegyeket.
- (4) Szolgáltató az új verziók kiadásától számított 6 (hat) hónapig támogatja a leváltásra került előző verziókat. Ezt követően a régi verzióra vonatkozó javítások már nem készülnek.

III.2.1. A funkcionalitás bővítése

- (1) Megrendelő igénye esetén Szolgáltató megvizsgálja Megrendelő a szükségleteinek megfelelő szoftvermódosítások elvégzésének lehetőségét. A módosítások elvégezhetőségét a Szoftver többi felhasználójával, valamint saját fejlesztési stratégiájával összehangolva ítéli meg, s ennek alapján dönt arról, hogy a fejlesztést a szoftverkövetésen belül, vagy egyedi megállapodás és szerződés keretében tudja vállalni.
- (2) Az egyedi, a Szoftver tervezett irányvonalába nem illő, illetve prioritás alapján időben hátrébb sorolt, Megrendelő által kért módosítások elvégzését külön megállapodásban kell szabályozni.

A másolat hitelesítés az
eredetivel mindenkor egyenértékű.

Dátum: 2019.07.24.



- (3) Az ügyfelek egyedi igénye alapján történő funkcionalitásbővítés általános érvényű beépítésre is kerülhet a Szoftverbe, aminek eredményeként az más Felhasználók számára is elérhetővé válik, és Szolgáltató döntésétől függően az új verziók integráns részét képezheti.

III.2.2. Együttműködés

- (1) A könyvtárak és fejlesztők együttműködésének szervezett kereteit a szakmai kapcsolattartók projekttervezetei és az éves beszámoló biztosítja.
- (2) Évente legalább egy alkalommal Szolgáltató beszámolót tart - minden érintett könyvtár számára nyilvános fórumon - az elvégzett munkáról és a tervekről.

III.3. Rendszertámogatás

- (1) A szolgáltatás célja a Corvina rendszerrel kapcsolatos felhasználói, rendszergazdai vagy üzemeltetési kérdések, problémák és feladatok megoldása, hibák felderítése és elhárítása, olyan mérnökök bevonásával, akik a Corvina-alkalmazást fejlesztői és felhasználói mélységben is jól ismerik.
- (2) A szolgáltatás az operációs rendszer szintjétől az alkalmazás által használt adatbázis kezelőn át az alkalmazás kliens oldali komponensének szintjéig terjed. A szolgáltatás nem terjed ki az operációs rendszerek, hálózati rendszerek, perifériák és hardver eszközök Corvina rendszertől független problémáinak megoldására.
- (3) A problémák bejelentésére Szolgáltató internetes ügyfélszolgálati rendszert biztosít, amelyen keresztül a hibák, észrevételek on-line bejelenthetők és visszakereshetők. A rendszertámogatás átalánydíja tartalmazza a rendszerrel kapcsolatos kisebb technikai feladatokhoz kapcsolódó kérdésekhez a rendszert üzemeltetők részére, telefonon vagy e-mailben nyújtott segítséget, valamint a távoli eléréssel elvégezhető kisebb javítások, módosítások elvégzését is.
- (4) Szolgáltató garantálja, hogy információbiztonsági szempontból biztonságos, kártékony kódoktól mentes informatikai környezetből biztosítja munkavállalói részére a távoli hozzáférést.
- (5) A bejelentések fogadásával és kezelésével kapcsolatos időbeni ütemezéseket a 3. sz. melléklet (SLA) részletezi.

IV. Megrendelő feladatai

IV.1. Infrastruktúra biztosítása

- (1) Megrendelő biztosítja a rendszer működéséhez szükséges hardver és hálózati feltételeket, és engedélyezi a távoli hozzáférést az intézményben üzemelő Corvina IKR működését biztosító szerverekhez Szolgáltató szakemberei számára.

IV.2. Fizetés

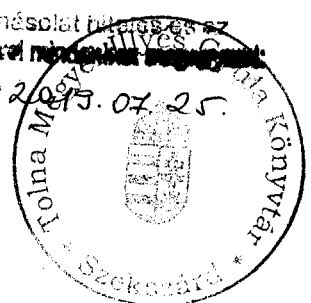
- (1) Megrendelő a szolgáltatás ellenértékét Szolgáltató által kiállított számla ellenében átutalással köteles megfizetni Szolgáltató számlájára. A fizetés ütemezését a 2. sz. melléklet tartalmazza.
- (2) Megrendelő késedelmes számlakiegyenlítése esetén Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult.

V. Díjazás

- (1) A szolgáltatás díjai a 2. sz. mellékletben találhatóak meg.

A másolat hiteles és az eredetivel megegyező.

Dátum: 2013. 07. 25.



- (2) A szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult évente, évfordulókor a KSH által közzétett infláció mértékének megfelelően módosítani.
- (3) Szolgáltató a következő periódusra esedékes támogatási szolgáltatás éves átalánydíjának összegéről legkésőbb az adott szolgáltatási év lejáta előtt 30 nappal értesíti Megrendelőt.

VI. A szerződés időtartama

- (1) A Szerződést a felek határozatlan időre kötik. A szolgáltatás díját a felek évente felülvizsgálják; a következő évi díjat jelen szerződés kiegészítésében rögzítik.

VII. A szerződés felmondása

- (1) Megrendelő jogosult a jelen szerződés - vagy annak részei - felmondására írásban, a felmondás időpontját megelőzően hat (6) hónappal Szolgáltatóhoz eljuttatott levél formájában. Szolgáltató kötelezettségéi a felmondás időpontjától megszűnnek.
- (2) Szolgáltató jogosult a jelen szerződés - vagy annak részei - felmondására írásban, a felmondás időpontját megelőzően hat (6) hónappal Megrendelőhöz eljuttatott levél formájában, abban az esetben, ha Megrendelő nem a rendszer aktuális verzióját használja.
- (3) Felek - egyéb jogainak, kártérítési igényének fenntartása mellett - jogosultak a szerződést azonnali hatállyal felmondani az alábbi esetek bármelyikének bekövetkeztekor:
- abban az esetben, ha a másik fél megsérti a jelen szerződést, feltéve, hogy ezt a jogsértést írásbeli felszólítás után a figyelmeztetést követő harminc (30) napon belül sem hártotta el,
 - a másik féllel szemben csődeljárás van folyamatban, vagy bármilyen más ok miatt felszámolás alatt áll (kivéve az összeolvadás vagy átalakulás eseteit), vagy hitelezőivel csődegyezség megkötésére kényszerül, vagy bármely eszköze vagy vállalkozására végrehajtás alatt áll.

VIII. Kapcsolattartók

- (1) Felek között szükséges kommunikáció elsődlegesen a jelen szerződésben megjelölt kapcsolattartó személyek között zajlik. A Felek előre kijelölt kapcsolattartói:

Megrendelő részéről:
Szerződéses kérdésekben:

név: Liebhauser János
tel.: 74/528-101
e-mail: jano@igyuk.hu

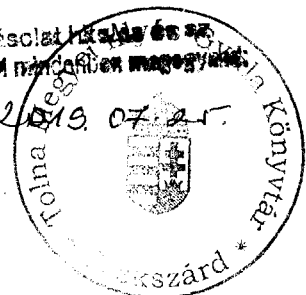
! Szakmai kérdésekben:

név: Bányá Mária
tel.: 30/9051-009
e-mail: mario@igyuk.hu

Szolgáltató részéről:
Szerződéses kérdésekben:

név: Czoboly Miklós
tel.: (36-1) 793-2348
e-mail: iroda@monguz.hu

A másolat készítése és az eredetivel mindenfelé megosztása.
Dátum: 2019. 07. 27.



Szakmai kérdésekben:

név: Fülöp Endre

tel.: (36-1) 793-2348

e-mail: efulop@monguz.hu


IX. Bizalmas információk kezelése:

(1) Minden olyan üzleti információt, üzleti titkot, vagy adatot, illetve szolgálati titkot, valamint személyes adatot, amelyet a jelen Szerződés teljesítése során az egyik fél a másiktól kap, vagy amelyet ők vagy nevükben bárki a jelen Szerződéssel vagy az ebben foglaltakkal kapcsolatban közölt, vagy amelyekhez a felek a Szerződés teljesítése során hozzájutottak (így az olvasói adatokat is), bizalmasan kell kezelni. A jelen Szerződés tartalmáról egyik fél sem nyilatkozhat a másik beleegyezése nélkül. Egyik fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

X. Záró rendelkezések

- (1) Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitákat közvetlen tárgyalások útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések rendezésére tett tárgyalásaik nem vezetnek eredményre, jogorvoslati kérelmük elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.
- (2) Jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

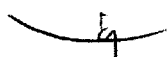
Budapest, 2015. január 5.


Liebhauser János
igazgató

Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár




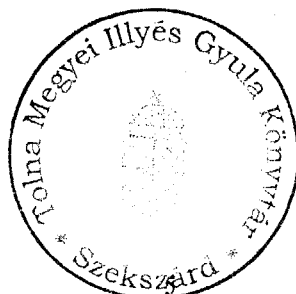
Monguz Információtechnológiai Kft.
6726 Szeged, Jobb fasor 6-10.
Adószám: 14206003-2-06
6.


Kármán László
ügyvezető igazgató
Monguz Kft.

Mellékletek:

1. A szolgáltatás tárgya
2. A szolgáltatás díjazása
3. Service Level Agreement


A másolat hiteles és az
eredetivel mindenben megegyezik.
Dátum: 2015. 01. 25.



A szolgáltatás tárgya

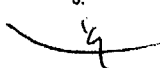
A szolgáltatás a Könyvtárban működő Corvina Integrált Könyvtári Rendszer alábbi moduljaira és licenceire vonatkozik:

- Oracle adatbázis-kezelőn működő, annak licencét magába foglaló Corvina alaprendszer
- Hagyományos könyvtári funkciókat kezelő modulok:
 - Katalogizálás, katalógus, könyvtárosi kereső
 - Adminisztráció
 - Kölcsönzés
 - Gyűjtés
 - Periodika
- Távhasználatot támogató modulok
 - WebOPAC
- Statisztikai modul, lekérdezések


A szolgáltatási periódus: 2015. január 1. – 2015. december 31.

Budapest, 2015. január 5.

Monguz Informatika Kft.
6726 Szeged, Jobb Csator 6-10.
Adószám: 14206003-2-06
6.


Kármán László
ügyvezető igazgató
Monguz Kft.




A másolat hiteles és az
eredetivel mindenben megegyezik:
2019. 07. 25

A szolgáltatás díjazása

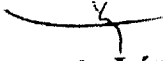
A Kiterjesztett garancia és Szoftverkövetés éves díja 2015. január 1. – 2015. december 31. közötti időszakra 800 000 Ft + ÁFA / év, amely összegből a Szolgáltató 2015-évre 150 000 Ft + ÁFA/év kedvezményt ad. Így a fizetendő összeg 2015-ben

650 000 Ft + ÁFA / év,
azaz hatszázötvenezer forint + ÁFA / év.

A díj fizetése két részletben, a Szolgáltató által 2015. január 15. és 2015. július 15. napjáig kiállított, 30 napos fizetési határidővel rendelkező számla ellenében, előre történik.

Kelt.: Budapest, 2015. január 5.

Monguz Informatika Kft.
6726 Szeged, Jobb fasor 6-10.
Adószám: 14206003-2-06
6.


Kármán László
ügyvezető igazgató
Monguz Kft.



A másolat hiteles és az
eredetivel mindenben megegyező:

Dátum: 2015. 07. 25.

Service Level Agreement

(Megállapodás a szolgáltatási szintekről)

Szolgáltató a kiterjesztett garancia valamint a rendszertámogatási szolgáltatás keretében az alábbi tevékenységeket biztosítja Megrendelő számára, a megadott SLA értékek szerint:

Internetes ügyfélszolgálati rendszer működtetése:	7×24 órában folyamatosan
Munkaidő:	9-18 óra között munkanapokon
Rendelkezésre állási időben tett bejelentések, rendszertámogatási kérések esetén:	
Visszajelzés a bejelentésekre:	
súlyos hiba esetén:	1 munkanapon belül
kisebb hiba vagy kényelmetlenség esetén:	3 munkanapon belül
rendszertámogatási ügyekben:	3 munkanapon belül
Hibajavítás:	
súlyos hiba esetén:	a javítás 1 munkanapon belül elkezdődik és kiemelt prioritással, a lehető legrövidebb időn belül befejeződik
kisebb hiba esetén:	a javítás vagy a kártóló megoldás kidolgozása 5 munkanapon belül megkezdődik,
kényelmetlenség esetén:	a javítás legkésőbb a következő verzióváltással megtörténik
Beavatkozás távoli hozzáféréssel, technikai segítségnyújtás e-mailben vagy telefonon rendszertámogatási ügyekben:	
a Corvina működését akadályozó hibák, problémák esetén	1 munkanapon belül
egyéb kérések esetén (speciális adatgyűjtések, szerver konfigurációs változtatási kérések, stb.)	10 munkanapon belül

A súlyos hibák bejelentése munkaidőn (munkanapokon 9-18 óra között) túl fellépő hibák esetén a +36 20 448 4448 telefonszámokon lehetséges.

A rendszerkarbantartás alá eső eszközök rendelkezésre állásával kapcsolatos megjegyzések:

- Szolgáltató az éles Corvina rendszeren karbantartást csak a Megrendelővel előre egyeztetett időpontban végezhet. A tervezett karbantartást – ha az észrevehetően befolyásolja a használatot – legalább 72 órával korábban be kell jelenteni.
- Az esetek 98%-ában a hibajavítás időtartama nem haladhatja meg a 24 órát.
- Az internetes ügyfélszolgálati rendszernek a hibajegyek megnyitásához, illetve a bejelentések fogadásához 99%-ban elérhetőnek kell lennie.

Budapest, 2015. január 5.



A másolat hiteles és az eredetivel mindenben megegyezik.
2019. 07. 27.

Monguz Informatika Kft.
6726 Szeged, Jobb fasor 6-10.
Adószám: 14206003-2-06
6.

Kármán László
ügyvezető igazgató
Monguz Kft.

A szolgáltatás díjazása

A Kiterjesztett garancia és Szoftverkövetés éves díja **2016. január 1. – 2016. december 31.** közti időszakra:

800 000 Ft + ÁFA / év,
azaz nyolcszázézer forint + ÁFA / év.

A díj fizetése két részletben, a Szolgáltató által 2016. január 15. és 2016. július 15. napjáig kiállított, 30 napos fizetési határidővel rendelkező számla ellenében, előre történik.

A másolat hiteles és az
eredetivel mindenkor megegyező:

2019. 07. 25.

