

**A szolgáltatás díjazása**

A Kiterjesztett garancia és a Szoftvertámogatás, valamint a rendszertámogatás éves díja a **2019. január 1. - 2019. december 31.** közötti időszakra:

**9 476 000 Ft + ÁFA / év,**  
azaz kilencmillió-négyszázhetvenhatezer forint + ÁFA / év.

A szoftverkövetési díj fizetése egy összegben előre, a Szolgáltató által 2018. december 15. napjáig kiállított, 30 napos fizetési határidővel rendelkező számlája ellenében történik.

Szeged, 2018.12.12.

## SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

**Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár**  
 Cím: H-1088 Budapest, Szabó Ervin tér 1.  
 Adószám: 15490768-2-42  
 Bankszámlaszám: 11784009-15490768  
 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) Megrendelő közbeszerzési eljárás keretében a Dataware Kft.-től vásárolta meg a *Corvina Integrált Könyvtári Rendszer* felhasználási jogát 1999-ben. A szoftverrel kapcsolatos támogatási szolgáltatást kezdetben a Dataware Kft., majd a debis IT Services Dataware Kft., a T-Systems Dataware Kft., 2004-től pedig az e-Corvina Kft. nyújtotta a Megrendelő számára.
- (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

*h. a.*

- szerződéssel együtt, frissítéseit negyedéves rendszerességgel Megrendelő rendelkezésére bocsátja.
- (2) A hibákat a Monguz Kft. internetes ügyfélszolgálati rendszerén (PEAS <https://qulto.support.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.
    - Kisebb 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, űrlapcímkek 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 – előbb a teszt, majd az éles rendszerben – 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) Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltató által a teszt rendszerre telepített új verziókat 1 (egy) hónapon belül kiteszteli és jelzi a javítandó problémákat. Amennyiben az új verzió tesztek sikeresek, Megrendelő hivatalosan is nyilatkozik az új verziók élesre telepíthetőségéről. Az éles rendszerre történő, Szolgáltató általi telepítés időpontjáig, de legkésőbb e nyilatkozat kiadásától számított 6 (hat) hónapig Szolgáltató még támogatja a leváltásra került előző verziókat. Amennyiben az élesre került új verziók olyan hibákat produkálnak, melyek a teszt környezetben nem jelentkeztek, úgy Szerződő mindent megtesz annak érdekében, hogy e hibák okait feltárja és az új verziókat az éles környezetben is hibamentessé, működőképessé tegye.

*handwritten mark*

### **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.
- (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. Együtműködés**

- (1) A könyvtárak és fejlesztők együttműködésének szervezett kereteit a szakmai kapcsolattartók havi rendszerességű projekttervezetei, a féléves vezetői egyeztetések 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 szolgáltatásban érintett eszközök listája a 4. sz. mellékletben található, a bejelentések fogadásával és kezelésével kapcsolatos időbeni ütemezéseket pedig 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 kiterjesztett garancia és szoftverkövetés éves átalánydíj, a rendszertámogatás havidíj ellenében vehető igénybe. A szolgáltatás díjai a 2. sz. mellékletben találhatók meg.
- (2) A támogatási 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 lejártá 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 három (3) hónappal Szolgáltatóhoz eljuttatott levél formájában. Szolgáltató kötelezettségei a felmondás időpontjától megszűnnek. Abban az esetben, ha a felmondás időpontja nem az évfordulóra esik, úgy Megrendelő nem jogosult az adott időszakra vonatkozó éves szoftverkövetési díjat visszakövetelni.
- (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) Szolgáltató - egyéb jogainak, kártérítési igényének fenntartása mellett - jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani az alábbi esetek bármelyikének bekövetkeztekor:
  - abban az esetben, ha Megrendelő megsérti a jelen szerződést, feltéve, hogy Szolgáltató előzőleg Megrendelőt írásban felszólította és Megrendelő a figyelmeztetést követő harminc (30) napon belül nem hártotta el a jogsértést,
  - Szolgáltató jogosulttá válik - Megrendelő hibájából - bármilyen más, a Megrendelővel kötött szerződése felmondására,
  - Megrendelővel szemben csődeljárás van folyamatban, vagy bármilyen más ok miatt felszámolás alatt áll (kivéve az összeolvadás vagy átalakulás eseteit), vagy hitelezőivel csődegyezés megkötésére kényszerül, vagy Megrendelő 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: Kovácsné Koreny Ágnes  
tel.: (36-1) 411-5001  
e-mail: koreny.agnes@fszek.hu

Szakmai kérdésekben:      név: Béniné Virág Mária  
tel.: (36-1) 411-5127  
e-mail: beni@fszek.hu

Szolgáltató részéről:

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

Szakmai kérdésekben:      név: Fülöp Endre  
tel.: (36-1) 793-2348  
e-mail: efulop@monguz.hu

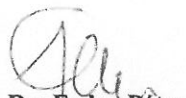
### **IX. Bizalmas információk kezelése:**

(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, 2014. december 12.

  
**Dr. Fodor Péter**  
főigazgató

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár

Monguz Informatotechnológiai Kft.  
1125 Budapest, József Attila út 10.  
Adószám: 14286903-2-06

  
**Kármán László**  
ügyvezető igazgató  
Monguz Kft.

#### Mellékletek:

1. A szolgáltatás tárgya
2. A szolgáltatás díjazása
3. Service Level Agreement
4. A Corvina IKR rendszertámogatásban részesülő eszközei

## A szolgáltatás tárgya

A szoftvertámogatási szolgáltatás a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárhálózatában működő Corvina Könyvtári Rendszer alábbi moduljaira és licenceire vonatkozik:


- Oracle adatbáziskezelőn működő, annak licencét magába foglaló Corvina alaprendszer
- Hagyományos könyvtári funkciókat kezelő modulok:
  - Katalogizálás, katalógus, könyvtárosi kereső
  - Adminisztráció
  - Kölcsönzés
  - Gyarapítás
  - Periodika
- Távhasználatot támogató modulok
  - Raktári rendszer
  - WebOPAC
  - Pénztári modul
  - Képgyűjtemény
  - SCAN Tartalomszolgáltató modul
- Szolgáltatásokat integráló interfészek
  - Fizetési meghagyás
  - Internet-használat felügyelete
  - RFID interfészek
  - Beléptetés és ruhatári alkalmazás
- Statisztikai modul, lekérdezések

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

Budapest, 2014. december „14.”

  
**Dr. Fodor Péter**  
főigazgató  
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár

Monguz Informatíotechnológia Kft.  
1135 Budapest, Juhos Ezeré 6-10.  
Telefon: 11396603, 7-06

  
**Kármán László**  
ügyvezető igazgató  
Monguz Kft.



## A szolgáltatás díjazása

A Kiterjesztett garancia és a Szoftvertámogatás éves díja a **2015. január 1. – 2015. december 31.** közti időszakra:

**6 436 500 Ft + ÁFA / év,**  
azaz Hatmillió-négy százharminchatezer-öt száz forint + ÁFA / év.


A szoftverkövetési díj fizetése egy összegben előre, a Szolgáltató által 2014. december 10. napjáig kiállított, 30 napos fizetési határidővel rendelkező számlája ellenében történik.

A Rendszertámogatás díja


**75 530 Ft + ÁFA / hó,**  
azaz Hetvenötezer-öt százharminc forint + ÁFA / hó

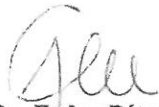
A rendszertámogatási díj negyedévente, utólag fizetendő, a Szolgáltató által kiállított és 30 napos fizetési határidőt tartalmazó számlája ellenében.

Kelt.: Budapest, 2014. december 12.

  
**Dr. Fodor Péter**  
főigazgató  
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár

Monguz Informatikai Kft.  
1136 Szeged, Jókai-lászló 6-10.  
Adószám: 11200033-2-06

  
**Kármán László**  
ügyvezető igazgató  
Monguz Kft.



**Dr. Fodor Péter**  
főigazgató  
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár



Monguz Informatéchnológiai K.  
6736 Szeged, Jókai t. u. 14.  
Telefon: 42064032-06

**Kármán László**  
ügyvezető igazgató  
Monguz Kft.



## A Corvina IKR rendszertámogatásban részesülő eszközei

### Elsődleges Corvina szerver (saman.fszek.hu)

Megrendelő belső számítógép hálózatán a 192.168.0.9 IP-címen elérhető Oracle adatbázis szerver, publikus webes katalógussal (WebPAC) és egyéb olvasói szolgáltatásokkal.

### Másodlagos (backup) Corvina szerver (k2)

Megrendelő belső számítógép hálózatán a 10.0.0.114 IP-címen elérhető tartalék szerver. Fő feladata az éles adatbázis, valamint a Corvina alkalmazás és konfigurációs fájlok folyamatos szinkronizálása, duplikálása.

### Teszt Corvina szerver, az ún. *copied* (jupiter.fszek.hu)

Megrendelő belső számítógép hálózatán a 192.168.0.99 IP-címen elérhető Oracle adatbázis szerver, az éles adatbázis teszt célokra időközönként frissített másolatával.

### Budapest Képtárhely katalógusa (foto.fszek.hu)

Megrendelő belső számítógép hálózatán a 10.0.0.112 IP-címen elérhető szerver, a Budapest Gyűjtemény publikus webes katalógusával és szolgáltatásaival.

### Corvina Java klienseket szolgáltató éles web-szerver (corvina4.fszek.hu)


Megrendelő belső számítógép hálózatán a 10.0.0.110 IP-címen elérhető szerver, ami fő feladatuként a Corvina Java klienseket teszi elérhetővé a felhasználók számára.

### Corvina Java klienseket szolgáltató tartalék web-szerver (forrest)

Megrendelő belső számítógép hálózatán a 10.0.0.109 IP-címen elérhető szerver, ami a corvina4.fszek.hu tartaléka.


Fentiekén kívül a támogatási körbe tartoznak még azok a Java kliens problémák is, amelyek a használni kívánt Java alkalmazás (kliens) és a folyamatosan frissülő Java futtató környezet együttműködésének zavaraiából fakadnak és tetszőleges munkaállomáson reprodukálhatók.

Budapest, 2014. november <sup>dec. 12.</sup>

  
**Dr. Fodor Péter**  
főigazgató

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár

Információtechnológiai Kft.  
Szállási, József út 6-10.  
Telefon: 14206803-2-06

  
**Kármán László**  
ügyvezető igazgató  
Monguz Kft.