

134/2024.

Isaszeg Város Polgármestere
Isaszeg

ELŐTERJESZTÉS

A képviselő-testület 2024. október 24-i rendkívüli testületi ülésére

Tárgy: Javaslát az Isaszeg Város Önkormányzat és az Okosváros Kft. közötti, az Isaszeg Applikáció üzemeltetési szerződés kötésére

Mészáros Edit
Készítette: Mészáros Edit gazdálkodási osztályvezető

Pisiák Zsuzsanna
Ellenőrizte: Pisiák Zsuzsanna igazgatási osztályvezető

Tóthné Pervai Katalin
Látta: Tóthné Pervai Katalin jegyző

Tárgyalja: Pénzügyi-és Közigazgatási Bizottság

Az előterjesztést **nyílt** ülésen lehet tárgyalni
A határozati javaslat elfogadásához **minősített** szavazattöbbség szükséges

ELŐTERJESZTÉS

A képviselő-testület 2024. október 24-i rendkívüli testületi ülésére

Tárgy: Javaslat az Isaszeg Város Önkormányzat és az Okosváros Kft. közötti, az Isaszeg Applikáció üzemeltetési szerződés kötésére

Az Emberekért, Természetért, Környezetért Egyesület (Isaszeg, Templom u. 51., röviden: EMTEKÖR, képvis.: Greksa Bernadett) képviseletében Bajusz Dániel alpolgármester az alábbiakról tájékoztatta Isaszeg Város Önkormányzatához, az Isaszeg Applikáció vonatkozásában:

Az Emberekért, Természetért, Környezetért Egyesület (Isaszeg, Templom u. 51., röviden: EMTEKÖR, képvis.: Greksa Bernadett) 2022 nyarán szerződött az Appentum Kft-vel (Győr, Kossuth L. u. 12., képvis.: Szaniszló Zoltán) „Okosváros applikáció licenc aktiválására”, azaz az „Isaszeg” app elkészítésére és a kiszolgáló rendszer biztosítására, miután 6-7 hasonló szolgáltatást nyújtó cégtől is kért árajánlatokat. Egy városi applikáció elkészítése több millió forintos kezdeti költséggel jár a megrendelő számára, azt követően pedig üzemeltetési, karbantartási díjat kell fizetni folyamatosan a szolgáltatást nyújtó cégnek.

Az ajánlatok közül az Appentum Kft. ajánlata volt a legkedvezőbb, ezért velük készítették el az applikációt, melynek egy egyszeri költsége volt, és utána az üzemeltetésre kötöttek szerződést két évvel ezelőtt bruttó 101.600 Ft/ hó összegben.

Az EMTEKÖR egyesület a továbbiakban nem tudja finanszírozni az Isaszeg app működtetését, 2024.09.30-ával járt le a szerződésük az Appentum Kft-vel. Ezért megkeresték Isaszeg Város Önkormányzatát, hogy átadnák az önkormányzat „kezébe” az Isaszeg app további üzemeltetését, melyről az eddigi szolgáltatást nyújtó céget is tájékoztatták. Más városokban is az a gyakorlat, hogy a helyi önkormányzat (vagy az önkormányzat tulajdonában álló cég) szerződik a saját városi applikációjuk elkészítésére és üzemeltetésére egy olyan céggel, ami képes ezt a szolgáltatást nyújtani.

Az Isaszeg app-ot mára több mint 2500 felhasználó töltötte le okostelefonjára. Az applikáció ingyenesen tölthető le és ingyenesen használható a felhasználók részéről.

Az Appentum Kft. a tulajdonában lévő Okosváros Kft. (Győr, Kossuth L. u. 12., képvis.: Szaniszló Zoltán) részéről tudja biztosítani a jövőben az Isaszeg app üzemeltetését. Az Okosváros Kft. alkalmazásrendszer jogtulajdonosa

az Appentum Kft. és hivatalos forgalmazója az Okosváros Kft. Mindkét cég tulajdonosa Szaniszló Zoltán ügyvezető.

Az Okosváros Kft. alanyi adómentes áfakörbe tartozó társaság, ez további pozitívum a jellemzően önkormányzati felhasználói körnek, mivel az önkormányzat áfavisszatérítésre nem alkalmas szervezet.

A Kft. által az Isaszeg Város Önkormányzatnak tett üzemeltetési ajánlatban (1. sz. melléklet) az üzemeltetés díja 138.890 Ft/hó, negyedévenkénti fizetési teljesítéssel. Az ajánlatban foglaltak szerint az üzemeltetés havi díja minden év január 01-ével az előző évi hivatalos KSH szerinti infláció mértékével növekszik.

A Kft. árajánlatában és szerződés-tervezetében opcionális tételként megrendelhető egy hónapról hónapra görgethető fejlesztési keret, mely egyedi fejlesztési kérésekre fordítható, havonta jelentkező többletköltséggel. Amennyiben külön menüpontot (pl. Támogatóink/Hirdetések) szeretnénk rendelni, egyedi megrendeléssel vállalják annak elkészítését.

Az Isaszeg Applikáció más üzemeltetővel történő alkalmazása nem lehetséges, mivel a szoftver a Kft. szellemi terméke.

Az önkormányzat amennyiben másik applikációt szeretne működtetni, egy új szoftver elkészítésére és üzemeltetésére szükséges ajánlatokat bekérni. Az applikáció elkészítésének egy egyszeri (milliós nagyságrendű) kiadása, majd ezt követően üzemeltetési költsége van.

Fentiek alapján a jelenlegi Isaszegi Applikáció üzemeltetésének átvétele az Emtékör Egyesülettől jelentős költségmegtakarítást eredményez, továbbá az eddigi felhasználóknak sem szükséges egy újabb applikációt letölteni, az applikáció további üzemeltetésére az Okosváros Kft-vel történő szerződés, határozatlan időre történő megkötését javaslom.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet a határozati javaslatban foglaltak elfogadására.


...../2024.(X.24.) Kt. határozati javaslat

1. Isaszeg Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 2024. október 01-től határozatlan időre szerződést köt az Okosváros Kft-vel (Győr, Kossuth Lajos utca 12. képviseli: Szaniszló Zoltán) az Isaszeg Applikáció, valamint a hozzá kapcsolódó CMS felület működtetésére, 2024. október 01-től, a határozat mellékletét képező „Üzemeltetési szerződés” szerint.
A 2024. évi üzemeltetési díj fedezete a 2024. évi költségvetési tartalék.
2. Isaszeg Város Önkormányzatának Képviselő-testülete felhatalmazza Dr. Budaházi Árpád polgármestert, a határozat melléklete szerinti „Üzemeltetési szerződés” aláírására.

Határidő: 2024. október 30.

Felelős: Dr. Budaházi Árpád polgármester

Isaszeg, 2024. október 17.


Dr. Budaházi Árpád
polgármester



ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS

Szerződés azonosítója: OV-ISASZEG-20241015

Szerződés létrejöttének időpontja:

Üzemeltetett szoftver megnevezése:

Isaszeg Applikáció (Android és iOS), valamint a hozzá kapcsolódó CMS felület

Mely létrejött:

Megrendelő:

Isaszeg Város Önkormányzata

Cím:

2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Képviseli:

Dr. Budaházi Árpád polgármester

Vállalkozó:

Okosváros Kft.

Cím:

9025 Győr, Kossuth Lajos utca 12.

Bankszámlaszám:

10400401-50526968-54811015

Adószám:

27347595-1-08

Képviseli:

Szaniszló Zoltán, ügyvezető

a továbbiakban együttesen, mint **Felek** között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint:

1. Üzemeltetés tárgya

Alap Garanciális Szolgáltatások Vállalkozó részéről

- 1.1. A bejelentett sürgős meghibásodást legkésőbb 5 munkanapon belül, a közepes szintű meghibásodást 10 munkanapon belül, az egyéb meghibásodást 15 munkanapon belül javítja.
- 1.2. A garancia kizárólag az átadás időpontjában ismert böngésző és operációs rendszer verziókra vonatkozik.
- 1.3. A már átadott rendszerre a garancia az átadástól számított 6 hónapig érvényes.
- 1.4. Munkaidőn túli rendelkezésre állás nem elérhető.

Üzemeltetési Szolgáltatások Vállalkozó részéről

- 1.5. Folyamatos biztonsági felügyelet, kiadott biztonsági frissítések telepítése az alkalmazott kiszolgálón és érintett rendszerkomponensek verziókövetése.
- 1.6. Belső tesztelési vezető és csapata által végzett működésellenőrzés. Az elvégzett munkáról tesztelési összefoglaló jelentést és minőségbiztosítási összefoglalót ad át az Üzemeltető. Gyakorisága: negyedévente
- 1.7. Alkalmazásfrissítés gyakorisága: amikor az alkalmazott komponensek működését befolyásoló verzióváltás vagy operációs rendszer fő verzióváltása történik
- 1.8. A bejelentett hibákat a "Hibajavítás feltételei" című 1. számú melléklet szerint prioritizáltan kezeli.
- 1.9. Felmerülő fejlesztési igény becslés készítés 5 munkanapon belül, a tervezés és a szerződéses órakereten felüli fejlesztés megkezdése prioritizáltan külön szerződés alapján történik.
- 1.10. Tesztelésre kijelölt minimum hardver eszközök és minimum operációs rendszer verziók:

Apple iOS rendszerek: a tesztelés pillanatában elérhető és az azt megelőző iOS operációs rendszer.

Google Android rendszerek: a tesztelés pillanatában elérhető és az azt megelőző 2 verziójú gyári vagy nyers Android operációs rendszer.

Magyarországi mobilszolgáltatóknál elérhető

- i. okostelefonokon
- ii. tableteken.

1.11. Tesztelésre kijelölt minimum hardver eszközök és minimum operációs rendszer verziók:

1.12. Szervert üzemelteti: Vállalkozó

Szerver típus: Cloud

Memória: dinamikus

Tárhely: dinamikus

2. Az üzemeltetés pénzügyi, időbeli részletei:

2.1. Az üzemeltetés havi díja: 138.890 Ft/hó AAM, azaz százharmincnyolcezer-nyolcszázkilencven forint havonta alanyi adómentes áfakörben

2.2. A Feladat elszámolásának módja: folyamatos teljesítés alapján negyedévente utólag három hónapról 416.670 Ft/negyedév AAM, azaz négyszáztizenhatezer-hatszázhetven forint negyedévente alanyi adómentes áfakörben

2.3. Vállalkozó elektronikus számlázó rendszer által kiállított számlát PDF formátumban elektronikus úton továbbítja. A számlát Megrendelő a számla kiállításától számított 14 napon belül köteles kiegyenlíteni.

2.4. Amennyiben a Vállalkozó biztosítja a szervert a Megrendelő részére, és az üzemeltetett szoftver eléri a rendelkezésre álló tárhelyet és annak bővítésével a költségek emelkednek vagy a szerverszolgáltató módosítja egy igénybevett szolgáltatás díját az üzemeltetési díjat Felek szerződésmódosítással megváltoztatják a költségnövekmény mértékével.

2.5. Az üzemeltetés díjon felül igényelhető szolgáltatás:

- 1 óra/hó telefonos segítségnyújtás (+10.000 Ft/hó)
- Dedikált 4 óra/hó fejlesztési keret, a fel nem használt fejlesztői órák halmozódnak, felhasználhatóak egyszerre nagyobb tételben is. (+40.000 Ft/hó)
- Munkaidőn túli rendelkezésre állás (+ 50 000 Ft + ÁFA)

2.6. Üzemeltetés kezdete: 2024.

2.7. Az üzemeltetés ideje:

A Felek a szerződést határozatlan időre kötik. A felmondási idő 3 hónap.

- Az üzemeltetés havi díja minden év január 1-jével az előző évi hivatalos KSH szerinti infláció mértékével növekszik.

3. KÖTELEZŐ ÉRVÉNYŰ KITÉTELEK

3.1. Amennyiben az üzemeltetés során felmerülnek nem meghatározható felelősségi-, illetve hatáskörbe eső problémák (tehát a hiba bejelentését követően a hiba természetének, rendszerkomponensre visszavezethetőségének szakmai mivolta megállapításra szorul), a Vállalkozó a hiba eredetének megállapítására és kivizsgálására készséggel áll rendelkezésre, miután a Megrendelő visszaigazolta, hogy tudomásul veszi, hogy a hiba javítása és kivizsgálása nem teljes bizonyossággal képezi jelen szerződés tárgyát. (pl. a szerver üzemeltetését 3. fél végzi, amelyen történő bejelentés nélküli beavatkozásai befolyásolják az üzemeltetett szoftver működését)

3.2. Amennyiben a hiba kivizsgálását követően bebizonyosodik, hogy a jelen üzemeltetési szerződés tárgyának hatáskörén kívül eső elemre, komponensre vezethető vissza a probléma eredete, azaz a Vállalkozó nem tud a jelen szerződés mentén üzemeltetési tárgykörbe tartozó feladatként elszámolni költséget, a hiba eredetének szakmai megállapítására (debugging folyamatára) vonatkozóan ráfordított költségét összesítést és kimutatást követően a Megrendelő felé jogosult érvényesíteni az aktuálisan érvényben lévő fejlesztői óradíjnak megfelelően.

3.3. Amennyiben Vis Maior 20 napnál hosszabb idővel késleltetné a jelen szerződés végrehajtását, Feleknek tárgyalásos úton rögzíteniük kell a Szerződést érintő szükséges módosításokat. Amennyiben ezen tárgyalások 10 napon belül nem vezetnek eredményre, bármelyik Félnek jogában áll a Szerződéstől elállni.

3.4. Vállalkozó késedelmes teljesítés esetén késedelmi kötbérfizetésre köteles. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az adott szolgáltatáshoz kapcsolódóan meghatározott havi Díj 1%-a.

4. ÉRDEKVÉDELEM

4.1. Vállalkozó a jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenysége során tudomására jutott információkat, adatokat bizalmasan kezeli és azokat közvetlenül kizárólag a munkában résztvevő személyeknek és alvállalkozóknak csak a rájuk vonatkozó, a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben adja át, és azokat a jelen szerződés megszűnésétől számított 1 évig megőrzi.

5. EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG

5.1. Az együttműködési kötelezettség egyik legfontosabb részét képezi – a szerződésben meghatározottak vonatkozásában, hogy Felek egymást minden, a másik fél döntési vagy véleményezési kompetenciájába tartozó kérdésben kellő időben tájékoztatni kötelesek. Kellő időnek számít az olyan tájékoztatás, melynek birtokában a másik fél a tájékoztatással érintett szerződéses időtartamban teljesítendő kötelezettségeit, annak felmerülésekor a reá vonatkozó határidő kezdő napjától annak utolsó napjáig, vagy határnapon minden nehézség nélkül tudja teljesíteni.

5.2. Felek a tájékoztatási kötelezettségüket úgy teljesítik, hogy a mindenkori írásbeli kommunikációra mindkét fél elfogadja az elektronikus levelezést, melyet az alábbi címen folytatnak munkanapokon 8:00 és 17:00 között:

Megrendelő részéről:

Vállalkozó részéről: szaniszlo.zoltan@appentum.hu

5.3. Az elektronikus levél az elküldést követő első munkanap 9:00-kor minősül kézbesítettnek, a Felek törekednek a lehető leggyorsabb válaszadásra.

5.4. A szerződő felek között a szerződéssel kapcsolatos bármiféle közlés, kérés, illetve módosítás csak írásban érvényes és hatályos.

5.5. A Vállalkozó a jelen Szerződésben foglaltak teljesítése során a Megrendelő utasításai szerint és érdekei figyelembevételével köteles eljárni. A Vállalkozó a Megrendelő utasításától csak akkor térhet el, ha azt a Megrendelő érdeke feltétlenül megköveteli és a Megrendelő előzetes értesítésére már nincs mód. Ilyen esetben a Vállalkozó haladéktalanul értesíti a Megrendelőt e körülményről.

6. JELEN SZERZŐDÉSBE NEM SZABÁLYOZOTT KÉRDÉSEK

6.1. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a hatályos Polgári Törvénykönyv, illetve a szerzői jogra vonatkozó törvény rendelkezései az irányadók.

6.2. Felek vállalják, hogy vitás ügyeiket elsősorban közös megegyezés elérésével kívánják rendezni. Amennyiben peren kívüli megegyezés nem jön létre, akkor felek értékhatártól függően a felek a polgári perrendtartás szerint illetékes bíróságon rendezik jogvitáikat.

I. Melléklet: Hibajavítási feltételek

Isaszeg, 2024.

Megrendelő

Isaszeg Város Önkormányzata

Vállalkozó

Okosváros Kft.

1. számú melléklet: Hibajavítási feltételek

Hibabejelentés folyamata:

A hibaeset bejelentése történhet:

1. e-mailen keresztül az alábbi formákban:
 - a. A levél tárgya: "Projekt megnevezése I hibabejelentés I vélt kategória"
 - b. szaniszlo.zoltan@appentum.hu címre érkeztetve.
2. Külön szerződésben rögzített érték ellenében biztosítunk Jira account-ot (említett account több projekt esetében is használható)

Hibabejelentés kötelező elemei:

- A. Applikáció neve és verziószáma (bejelentő lap tartalmazza)
- B. Applikáció forrása (FTP, Test flight, store, link, egyéb kategória pontosítva)
(bejelentő lap tartalmazza)
- C. Telefon pontos típusa
- D. Operációs rendszer pontos verziószáma
- E. Nyelvi és területi/ország beállítások
- F. Probléma pontos leírása
- G. Egymást követő lépések, amelyek hibához vezetnek
- H. Képernyő fotók, videók mellékelése

Hibabejelentési kategóriák:

- I. Sürgős
- II. Mérsékelt
- III. Egyéb

I. Sürgős hibajavítási kategória,

amely az alaprendszer működését akadályozza. (pl: induláskor azonnali leállítás, fizetési folyamat kiesése, fő funkció kiesése) (olyan hiba, amely a forgalomban lévő eszközök és felhasználók legalább 50%-át érinti)

Javítás folyamata:

1. Bejelentés nyugtázása 8 munkaórán belül.
2. Hiba feldolgozása, értékelése és elhárítás megkezdése 24 órán belül és befejezése 2 munkanapon belül, napi státuszjelentéssel:

a. a hiba 3 munkaórán belül elhárítható: azonnali beavatkozás

- i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrás igényéről
- ii. hibajavítás teljesítése
- iii. készre jelentés
- iv. ügyfél visszaigazolása
- v. hibajegy lezárása
- vi. kész

b. a hiba elhárítása 3 munkaóránál többet vesz igénybe:

- i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrás igényéről
- ii. hibajavítás megkezdése
- iii. készre jelentés
- iv. ügyfél visszaigazolása
- v. hibajegy lezárása (publikálás)
- vi. kész

II. Mérsékelt hibajavítási kategória,

amely a rendszer alapvető működését nem akadályozza, a hibás művelet kikerülésére van lehetőség. Olyan I. kategóriás hiba, amely az eszközök maximum 50%-át érinti.

Javítás folyamata:

1. Bejelentés nyugtázása 24 munkaórán belül.
2. Hiba feldolgozása, értékelése és elhárítás megkezdése 3 munkanapon belül, heti jelentésekkel az előrehaladásról:

a. a hiba 3 munkaórán belül elhárítható:

- i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrás igényéről 2 napon belül
- ii. hibajavítás teljesítése
- iii. készre jelentés
- iv. ügyfél visszaigazolása
- v. hibajegy lezárása
- vi. kész

b. a hiba elhárítása 3 munkaóránál többet vesz igénybe:

- i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrás igényéről 2 napon belül
- ii. hibajavítás megkezdése
- iii. készre jelentés
- iv. ügyfél visszaigazolása
- v. hibajegy lezárása (publikálás)
- vi. kész

III. Egyéb hiba

Az applikáció működését minimális mértékben befolyásoló hibák, amelyek nem sorolhatók a felső két kategóriába.

Javítás folyamata:

1. Bejelentés nyugtázása 72 munkaórán belül.
2. Hiba feldolgozása, értékelése és elhárítás megkezdése 5 munkanapon belül, heti jelentésekkel az előrehaladásról.

a. a hiba 3 munkaórán belül elhárítható: azonnali beavatkozás

- i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrás igényéről 2 munkanapon belül.
- ii. hibajavítás teljesítése
- iii. készre jelentés
- iv. ügyfél visszaigazolása
- v. hibajegy zárása
- vi. kész

b. a hiba elhárítása 3 munkaóránál többet vesz igénybe:

- i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrás igényéről 2 munkanapon belül.
- ii. hibajavítás megkezdése
- iii. készre jelentés
- iv. ügyfél visszaigazolása
- v. hibajegy zárása (publikálás)
- vi. kész

ÜZEMELTETÉSI AJÁNLAT

Isaszeg Város Polgármesteri Hivatal részére

Okosváros Kft.

Cím: 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 12.
Adószám: 27347595-1-08
Képviseli: Szaniszló Zoltán, ügyvezető
Telefonszáma: +36 20 520 9005

**Tárgy: Isaszeg android és iOS applikációk
üzemeltetése**

**Az Isaszeg Android és iOS alkalmazások és az azokhoz tartozó
tartalomkezelő webes felület üzemeltetéséhez szükséges
erőforrást az Ajánlatadó az alábbi ajánlat mentén biztosítja az
Ajánlatkérő részére.**

Az ajánlat tárgya:

Az üzemeltetés célja, hogy a felhasználók zavartalanul és biztonságosan használhassák a kapcsolódó szoftvermékeket. A rendkívül gyorsan fejlődő eszközök, komponensek és operációs rendszerek miatt a szoftver ma egy romlandó terméknek minősül. Így fejlesztési időszakon túl is rendszeres figyelmet és munkaráfordítást követel meg, hogy a mindenkor elvárt működési színvonalat biztosítsuk. Az Appentum dedikált minőségbiztosítási csapata a manuális és automata tesztelés mellett, folyamatosan naprakész a várható verzió változások és felmerülő biztonsági kockázatokkal kapcsolatban.

1. Üzemeltetési szolgáltatások

- 1.1. **[Folyamatos]** biztonsági felügyelet, kiadott biztonsági frissítések telepítése az alkalmazott kiszolgálón és érintett rendszerkomponensek verziókövetése.
- 1.2. Belső tesztelési vezető és csapata által végzett működésellenőrzés. Az elvégzett munkáról tesztelési jegyzőkönyv és minőségbiztosítási összefoglalót készít az Üzemeltető. Gyakorisága: **[negyedévente]**
- 1.3. Alkalmazásfrissítés gyakorisága:
[amikor az alkalmazott komponensek működését befolyásoló verzióváltás vagy operációs rendszer fő verzióváltása történik]
- 1.4. A bejelentett hibákat a "Hibajavítás feltételei" című 1. számú melléklet szerint **[prioritizáltan]** kezeli.
- 1.5. Felmerülő fejlesztési igény becslés készítés **[5 munkanapon belül]**, a tervezés és a szerződéses órakereten felüli fejlesztés megkezdése prioritizáltan külön szerződés alapján történik.
- 1.6. Tesztelésre kijelölt minimum hardver eszközök és minimum operációs rendszer verziók:
 - 1.6.1. **Apple iOS rendszerek:** a tesztelés pillanatában elérhető és az azt megelőző iOS operációs rendszer.
 - 1.6.2. **Google Android rendszerek:** a tesztelés pillanatában elérhető és az azt megelőző 2 verziójú gyári vagy nyers Android operációs rendszer.
 - 1.6.3. Magyarországi mobilszolgáltatóknál elérhető
 - 1.6.3.1. okostelefonokon
 - 1.6.3.2. tableteken.
- 2.7.4. Szerver üzemelteti: Üzemeltető
 - Szerver típus: Cloud
 - Szerver kapacitás szüksége:
 - Memória: dinamikus
 - Tárhely: dinamikus

Az ajánlat pénzügyi, időbeli részletei:

Az üzemeltetés díja:

Díja: ~~138.890~~ Ft/hó AAM, azaz százharmincnyolcezer-nyolcszázkilencven forint havonta.

Az Okosváros Kft. alanyi adómentes ÁFA körbe tartozó gazdasági társaság.

A Feladat elszámolásának módja: negyedévente utólag három hónapról (416.670 Ft/negyedév AAM)

Üzemeltetés kezdete: 2024.10.01.

Az üzemeltetés ideje:

- A Felek a szerződést [**határozatlan időre**] kötik. A felmondási idő 3 hónap.
- Az üzemeltetés havi díja minden év január 1-jével az előző évi hivatalos KSH szerinti infláció mértékével növekszik.

I. Melléklet: Hibajavítási feltételek

Győr, 2024.09.13.



Szaniszló Zoltán
Ügyvezető

1. számú melléklet:

Hibajavítási feltételek

Hibabejelentés folyamata:

A hibaeset bejelentése történhet:

1. e-mailen keresztül az alábbi formákban:
 - a. A levél tárgya: "Projekt megnevezése I hibabejelentés I vélt kategória"
2. Külön szerződésben rögzített érték ellenében biztosítunk Jira account-ot (említett account több projekt esetében is használható)

Hibabejelentés kötelező elemei:

- A. Applikáció neve és verziószáma
- B. Applikáció forrása (FTP, Test flight, store, link, egyéb kategória pontosítva)
- C. Telefon pontos típusa
- D. Operációs rendszer pontos verziószáma
- E. Nyelvi és területi/ország beállítások
- F. Probléma pontos leírása
- G. Egymást követő lépések, amelyek hibához vezetnek
- H. Képernyő fotók, videók mellékelése

Hibabejelentési kategóriák:

I. Sürgős hibajavítási kategória,

amely az alaprendszer működését akadályozza. (pl: induláskor azonnali leállítás, fizetési folyamat kiesése, fő funkció kiesése) (olyan hiba, amely a forgalomban lévő eszközök és felhasználók legalább 50%-át érinti)

Javítás folyamata:

1. Bejelentés nyugtázása 8 munkaórán belül.
2. Hiba feldolgozása, értékelése és elhárítás megkezdése 24 órán belül és befejezése 2 munkanapon belül, napi státuszjelentéssel:
 - a. a hiba 3 munkaórán belül elhárítható: azonnali beavatkozás
 - i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrásigényéről
 - ii. hibajavítás teljesítése
 - iii. készre jelentés
 - iv. ügyfél visszaigazolása

- v. hibajegy lezárása
- vi. kész
- b. a hiba elhárítása 3 munkaóránál többet vesz igénybe:
 - i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrásigényéről
 - ii. hibajavítás megkezdése
 - iii. készre jelentés
 - iv. ügyfél visszaigazolása
 - v. hibajegy lezárása (publikálás)
 - vi. kész

II. Közepes szintű hibajavítási kategória

amely a rendszer alapvető működését nem akadályozza, a hibás művelet kikerülésére van lehetőség. Olyan I. kategóriás hiba, amely az eszközök maximum 50%-át érinti.

Javítás folyamata:

1. Bejelentés nyugtázása 24 munkaórán belül.
2. Hiba feldolgozása, értékelése és elhárítás megkezdése 3 munkanapon belül, heti jelentésekkel az előrehaladásról:
 - a. a hiba 3 munkaórán belül elhárítható:
 - i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrásigényéről 2 napon belül
 - ii. hibajavítás teljesítése
 - iii. készre jelentés
 - iv. ügyfél visszaigazolása
 - v. hibajegy lezárása
 - vi. kész
 - b. a hiba elhárítása 3 munkaóránál többet vesz igénybe:
 - i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrásigényéről 2 napon belül
 - ii. hibajavítás megkezdése
 - iii. készre jelentés
 - iv. ügyfél visszaigazolása
 - v. hibajegy lezárása (publikálás)
 - vi. kész

III. Egyéb hiba

Az applikáció működését minimális mértékben befolyásoló hibák, amelyek nem sorolhatók a felső két kategóriába.

Javítás folyamata:

1. Bejelentés nyugtázása 72 munkaórán belül.

2. Hiba feldolgozása, értékelése és elhárítás megkezdése 5 munkanapon belül, heti jelentésekkel az előrehaladásról.
 - a. a hiba 3 munkaórán belül elhárítható: azonnali beavatkozás
 - i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrásigényességéről 2 munkanapon belül.
 - ii. hibajavítás teljesítése
 - iii. készre jelentés
 - iv. ügyfél visszaigazolása
 - v. hibajegy zárása
 - vi. kész
 - b. a hiba elhárítása 3 munkaóránál többet vesz igénybe:
 - i. ügyfél részére visszajelzés a javítás várható idő és erőforrásigényességéről 2 munkanapon belül.
 - ii. hibajavítás megkezdése
 - iii. készre jelentés
 - iv. ügyfél visszaigazolása
 - v. hibajegy zárása (publikálás)
 - vi. kész

Az üzemeltető fenntartja, hogy a piacon elérhető nem "nyers" operációs rendszert futtató eszközökön javíthatatlan hibák is felmerülhetnek. Amennyiben "nyers" rendszert futtató eszközökön a hiba nem reprodukálható, úgy a Vállalkozó törekszik a hiba javítására, de nem garantálja. (pl.: egy Kínából származó, itthon nem kapható telefon manipulált Android verziója nem tartozik az üzemeltetés során garantált eszközök listájába).