

ÁLTALÁNOS ÁTALÁNYDÍJAS SZERZŐDÉS

E szerződés a Drén & Valner Szoftver Kft által fejlesztett programok átalánydíjas támogatás feltételeit határozza meg.

Hatályos 2026.január 01-től.

- 1) A szerződés tárgya:
 - Szolgáltató által fejlesztett és forgalmazott és Megbízó által használt szoftverrendszerek támogatása,
 - a szoftver rendszer jogszabályváltozásokból fakadó követése.

- 2) Szolgáltató kötelezettségei:

A./ Szolgáltató az alábbiak szerint vállalja az általa telepített szoftverek karbantartását:

- a.) Szolgáltató vállalja, hogy tűzbiztosan őrzi a mindenkori program-változatot a Megbízó számára. Ha a program a felhasználó helyen elveszne, Szolgáltató ingyenesen pótolja az adott programváltozatot a Megbízónál.
- b.) Az átalánydíj keretében az időközben felmerült, a programrendszert alapvetően nem befolyásoló jogszabályokat a programok meglevő funkcióin átvezeti és a szükséges módosításokkal együtt Megbízó rendszerébe beilleszti.
- c.) Szolgáltató vállalja a szoftverek állandó karbantartását és garantálja, hogy a szoftverek működési biztonsága érdekében elvégzett javításokat a Megbízónál telepített változatban is végrehajtja.
- d.) A felhasználó igényei és/vagy a jogszabályváltozások által végrehajtott lényegi programmódosítások rendszerbe illesztése külön, egyedi elbírálások alapján történik.

B./ Szoftver karbantartással kapcsolatos együttes szabályok

- a.) Szolgáltató köteles a Megbízót haladéktalanul értesíteni minden olyan körülményről, amely a szolgáltatás eredményességét, vagy kellő időre történő elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató a felelős. Ezen kötelezettség a Megbízót is terheli a Szolgáltatóval szemben, elmulasztásáért ugyancsak kártérítéssel tartozik.
- b.) Megbízó vállalja, hogy a szerződés teljesítési helyén a teljesítéshez szükséges feltételeket biztosítja, így a helyszínen történő bejutást és a munkaterület munkavégzésre alkalmas állapotban történő rendelkezésre bocsátását is. Szolgáltató a munka megkezdését elhalaszthatja, amíg Megbízó ezen feltételeknek nem tesz eleget. Ha Megbízó e kötelezettségeinek Szolgáltató által megadott megfelelő határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató kártérítést követelhet.
- c.) Megbízó folyamatosan biztosítja Szolgáltató számára azokat az információkat, amelyek szükségesek a szerződésszerű teljesítéshez.
- d.) Megbízó kijelenti, hogy Szolgáltatót a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatta az érdekkörébe tartozó mindazon információról, amely Szolgáltatót szerződés-kötési szándékát befolyásolhatta.
- e.) Megbízó kötelezettsége Szolgáltatótól független (azaz Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban nem álló) harmadik személyek által végzett, Szolgáltató tevékenységével párhuzamosan folyó, vagy Szolgáltató szerződésszerű teljesítését lehetővé tevő tevékenységek összehangolása Szolgáltató tevékenységével. Szolgáltató és harmadik személyek tevékenységének nem megfelelő összehangolásából fakadó késedelem és kár Megbízót terheli.
- f.) Ha Megbízó Szolgáltató teljesítése révén új elgondolásról, megoldásról vagy műszaki ismeretről szerez tudomást, ezt Szolgáltató hozzájárulása nélkül mással nem közölheti.
- g.) A fenti pontokban foglaltak valamelyikének nem teljesítéséből – melynek tényét kölcsönösen felvett jegyzőkönyv igazolja – eredő késedelemért Szolgáltató nem vonható felelősségre
- h.) A karbantartási szolgáltatást rendes munkaidőben távolról végzi. A Megbízó engedélyezi Szolgáltatónak, hogy karbantartási célból az informatikai rendszerébe bejelentkezzen. Amennyiben az adott karbantartási szolgáltatáshoz tanácsadásra van szükség, azt telefonon kapja meg a felhasználó.
- i.) Szolgáltató az esetlegesen felmerülő kiszállási díjat jogosult – a felek közötti megállapodás szerinti díjtételekkel – kiszámlázni.
- j.) Telefonos hibajelentés fogadása hétköznap 8.00-17.00-ig, vagy az egyedi megállapodás alapján.
- k.) Az átalánydíj keretében a felmerülő problémák (adatsérülés, felhasználói hiba, stb.) elhárítását – Megbízó külön jelzésére – 48 órán belül (hétköznap 8.00-17.00-ig, lehetőleg interneten, telefonon vagy

a helyszínen) elkezdje és törekszik a mihamarabbi megoldására, biztosítva a folyamatos adatfeldolgozást.

- l.) Felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató számára kötelező érvényű megjelenési idő számítása a bejelentés hozzá történő beérkezésétől számítandó. Felek megállapodnak abban, hogy a bejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezés időpontjaként elfogadják a Szolgáltató eszközei által rögzített email illetve telefonhívás dátumot és időpontot.

Szolgáltató a program által számított adatokért, az általa feladott bevételek helyességéért anyagi felelősséget nem vállal, de törekszik annak helyességét biztosítani.

3) Megbízó kötelezettségei:

- a.) A működő programrendszer szakszerű, dokumentációban leírtak szerinti és betanításkor bemutatott módon történő kezelése, illetve a gyártó használatra vonatkozó ajánlásainak betartása. Ennek megszegése esetén bekövetkező meghibásodásért a Szolgáltató jogosult az átalánydíjon felüli szolgáltatásokra érvényes áron számlát kiállítani.
- b.) A szoftverek üzemeltetését csak a megfelelő ismeretekkel rendelkező, kiképzett személyzet számára teszi lehetővé, ellenkező esetben a Szolgáltató az emiatt bekövetkező szolgáltatás díját az átalánydíjon felül kiszámlázhatja.
- c.) Megbízó vállalja, hogy a jelen szerződés keretében az átalánydíjas javítási szolgáltatás alá tartozó szoftvereket harmadik féllel (más szervizzel) csak Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével javíttatja. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltató mentesül mindennemű felelősség alól az adott berendezéssel kapcsolatosan.
- d.) A felmerülő szoftveres hibákat a DVS hibabejelentőjén keresztül lehet küldeni vagy e-mailben a dvs@dvs.hu címre, mely alapján a hibaelhárítás megkezdődhet.
A hibabejelentés egyedi megállapodás alapján is történhet.
- e.) A szoftver meghibásodását, hiba jelentkezését Szolgáltatónak haladéktalanul közölni, hivatkozva a készülék típusára és az üzemzavar jellegére. A késedelmes hibabejelentésből fakadó kár a Megbízót terheli.
- f.) A hiba mielőbbi meghatározása érdekében biztosítani kell, ha szükséges, hogy Szolgáltató munkatársai felveshessék a kapcsolatot a szerződés tárgyát képező rendszerhez kapcsolódó, de a szerződés tárgyát nem képező, más szállítók által üzemeltett eszközök rendszergazdáival, szakértőivel.
- g.) Gondoskodás a programrendszer védelméről, annak megóvása illetéktelen személy beavatkozásától.
- h.) Szolgáltató munkatársának a hibaelhárítás megkezdéséig (akár személyesen, telefonon, vagy interneten) minden lehetséges intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a hiba súlyosabbá válását megelőzze és/vagy a bekövetkezett kárt csökkentse, illetve a fenyegető kárvesztélyt elhárítsa, azon feltételezéssel, hogy ezen intézkedések javítási vagy egyébként speciális szakértelmet igénylő tevékenységek végrehajtását nem igényelnek. Ennek elmulasztásából származó károkért Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
- i.) Kapcsolattartó személy kijelölése, aki a felmerült kérdéseket, problémákat összegyűjtve pontos meghatározással jelzi Megbízottnak.
- j.) Az átalánydíj számlán szereplő fizetési határidő időben történő kiegyenlítése. Amennyiben az átalánydíj folyósítása a számla fizetési határidejét követő 2 héten belül nem történik meg, Szolgáltató a támogatást Megbízó részére nem köteles biztosítani.

4) Szolgáltatási korlátozások:

- A szerződés alapján nyújtott szolgáltatások nem biztosítják a szoftverek megszakítás nélküli üzemeltetését
- Szolgáltató Megbízónál, vagy harmadik személynél adatvesztésből, adatsérülésből eredő károkért nem tartozik felelősséggel, kivéve, ha a kárt szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta.
- Szolgáltató szerződéses kötelezettsége nem terjed ki azokra az esetekre, így az elvégzett munka ellenértéke az átalánydíjon felül számlázásra kerül:
 - olyan hiba elhárítására kerül sor, amikor a Megbízó részéről szakszerűtlen, nem a dokumentációnak és betanításnak megfelelően történik a programok használata,
 - áramkimaradás, illetőleg természeti csapás következménye,
 - olyan hiba javítása történik, ami a hibajelzés bejelentésének elmulasztásából ered.
 - a meghibásodás Megbízó vagy harmadik személy által Szolgáltató részéről adott felhatalmazás nélkül megkísérelt javítás, módosítás eredménye,
 - Szolgáltatónak a szolgáltatást a szerződésben meghatározott feltételektől eltérően kell végrehajtania, illetve a szolgáltatás végrehajtásához olyan tevékenységet kell ellátnia, amely nem tartozik szerződéses kötelezettségei körébe,

- számítógépes vírus okozta meghibásodás,
- 5) Az alábbiakban részletezett feladatokat Szolgáltató Megbízóval történt egyeztetés után vállalja, az egyeztetésnek ki kell terjednie arra is, hogy az adott szolgáltatás része-e az általánydíjas karbantartásnak:
 - a készülékeken kívüli elektromos berendezéseken, a hozzáépítéseken és tartozékokon végzett munkálatok,
 - olyan zavarok elhárítása, amelyek nem a természetes használatból származnak, hanem külső behatás, harmadik személy beavatkozása vagy más olyan körülmény miatt keletkeztek, amelyért nem a Szolgáltató a felelős,
 - gép áthelyezéséből, új gép bevezetéséből adódó munkák.
 - 6) A szerződő felek megállapodnak, hogy az általánydíj összege független az elvégzett munka mennyiségétől, ezáltal eltekintenek az egymásközi tételes elszámolástól.
Felek megállapodnak, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatást elszámolási időszakhoz kötött szolgáltatásnak tekintik. Ennek megfelelően számlázás során az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (továbbiakban: áfatörvény) 58. §. (1) bekezdésének előírásai szerint járnak el.
Ez alapján az elszámolási időszak első hónapjának 5. napjáig kiállításra kerül a számla, a keltéhez számított 10 naptári napos fizetési határidővel.
 - 7) A szerződő felek megállapodnak, hogy az általánydíj nem tartalmazza a kiszállás költségét. A mindenkor felmerülő kiszállást alkalmanként vagy havonta Szolgáltató az általánydíjon felül kiszámlázza a Megbízónak.
 - 8) Felek megállapodnak abban, hogy az általánydíj évenkénti változása az infláció mértékétől és a jövőben újonnan bevezetendő moduloktól függ.
 - 9) Szolgáltató az általánydíjon felül a munkalappal igazolt Szolgáltató által elvégzett munkák óradíját munkaidőben (hétfőtől-péntekig 08:00-17:00) **19.000 Ft**-ban, munkaidőn kívül (17:00-22:00 és 06:00-08:00), hétfőn és ünnepnapokon (08:00-17:00) **24.000 Ft**-ban határozza meg.
 - 10) Munkaidőn kívüli support az értékesítés zavartalan biztosítására vehető igénybe.
 - 11) Szünetmentes áramforrás hiánya miatti áramkimaradásból származó hibák elhárításának munkadíja: 20.000 Ft/óra
 - 12) Megbízó fizetési késedelve esetén a hatályos Ptk. által a vállalkozásokra, gazdálkodó szervezetek közötti ügyletekre meghatározott késedelmi kamatot köteles megfizetni. 30 napot meghaladó fizetési késedelem esetén Szolgáltató jogosult szerződéses kötelezettségeinek teljesítését felfüggeszteni (szüneteltetni) mindaddig, amíg a késedelmes összeg számláján meg nem jelenik. A teljesítés szüneteltetése nem minősül a Szolgáltató részéről szerződésszegésnek, azonban a tartozás kiegyenlítését követően köteles haladéktalanul a teljesítést folytatni.
 - 13) A fenti összegek az ÁFA-t nem tartalmazzák!
 - 14) Szolgáltatónak a jelen szerződés megszegésével, vagy a szerződésen kívül okozott károkért Megbízóval szemben fennálló teljes felelőssége a jelen szerződés alapján a részére a kár felmerülésének évében, ezen szerződés alapján kifizetett vállalkozói díjak összegére korlátozódik. Szolgáltató a kapcsolódó, közvetett, vagy következményes károkért (ideértve többek között az üzleti tevékenység félbeszakadása, vagy üzleti információk elvesztése miatt felmerülő károkat, az elmaradt hasznot és a károk elhárítása kapcsán felmerült költségeket is) semmiféle felelősséget nem vállal. A felek tudomásul veszik, hogy Szolgáltató felelősségének fenti korlátozása a jelen szerződés alapján fizetendő díjak mértékére tekintettel, valamint az informatikai szolgáltatási iparágban kialakult gyakorlatnak megfelelően került sor. Ez az irányadó mindazon szerződéses pontok vonatkozásban, melyek a Szolgáltató felelősségéről rendelkeznek
 - 15) Szolgáltató a jelenlegi szerződés keretein belül az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Általános adatvédelmi rendelet (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelő tartalmú, a www.dvs.hu weboldalon elérhető „Adatfeldolgozó tevékenység szabályai” c. dokumentum tartalmát érvényesíti.
 - 16) Szolgáltató a munkák elvégzéséhez Alvállalkozót is foglalkoztathat, melynek mindenkor elszámoltatása saját feladata. Megbízó az Alvállalkozóval csak Szolgáltatón keresztül lép kapcsolatba, feladatot és munkát

közvetlenül nem ad neki és tőle számlát nem fogad el. Megbízó és Szolgáltató között létrejött megállapodások részleteit nem ismerteti Alvállalkozóval. Megbízó az Alvállalkozóval külön megállapodást az informatikai rendszer használatáról csak Szolgáltató írásos engedélyével köthet.

- 17) Ezen szerződést bármelyik fél 3 hónapos határidővel indoklás nélkül írásban felmondhatja.
- 18) Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen szerződéssel kapcsolatos vitás ügyeiket elsősorban megegyezési úton kísérik meg rendezni, amennyiben ez eredményre nem vezetne, úgy alávetik magukat a Debreceni Városi Bíróság kizárólagos illetékességének.
- 19) A szerződésben nem szabályozott egyéb kérdésekben a Ptk., a gazdálkodó szervezetek szállítási és vállalkozási szerződéseiről szóló 7/1978. (II.11.) Mit. sz. rendeletben foglaltak, és a szerzői jogról szóló törvény előírásai érvényesek.
- 20) A szerződő felek a fenti megállapodást, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírták.

Debrecen, 2025.december 05.

DRÉN & VALNER SZOFTVER KFT