

## Szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatások

1. A Vállalkozó vállalja, hogy a Szoftverhez annak alkalmazásba vételétől számított nyolc évig szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatást nyújt.
2. A szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatás a Szoftver alkalmazásba vételétől számított egy (1) évig díjmentes. A második évre eső díj a szerződés 6. pontjában került meghatározásra. A harmadik évtől Vállalkozó az előző évi szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatás díját legfeljebb a Központi Statisztikai Hivatal által az előző 12 hónap vonatkozásában megállapított fogyasztói árindex szerint jogosult változtatni. Ha a licenc bővül, az éves támogatási költség arányosan növelendő a licenc kiterjesztési időpontjától számítva.
3. A harmadik évtől a jelen szerződésben foglalt minden szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatás egy (1) éves időszakra értendő. Hacsak bármely fél hatvan (60) napos előzetes bejelentéssel felmondási jogával nem él, akkor az aktuális díjakat fizető Megrendelő automatikusan megújítja a megállapodást még egy (1) további, az aktuális évet követő évre.
4. A szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatások kiterjednek a Szoftver új verzióinak telepítésére (beleértve az adatbázisok szükség szerinti konverzióját is); a Megrendelő által a Vállalkozónak jelentett hibák és rendellenességek megszüntetésére; a Szoftver használatához és/vagy fejlesztéséhez kapcsolódó konzultációkra, valamint azon eszközökre, amelyek a Megrendelő számára szükségesek az újabb verziók használatához. A Vállalkozó ezen szolgáltatásait az 5. és a 6. pontokban foglaltak szerint látja el:
5. Támogatási (és karbantartási) szolgáltatások. A Vállalkozó vállalja, hogy
  - 5.1 A bejelentett kritikus hiba (olyan hiba, amely a Szoftver egészének, vagy bármely moduljának használhatatlanságát eredményezi) elhárítását legkésőbb 1 munkanapon belül megkezdi.
  - 5.2 A bejelentett nem kritikus hiba elhárítását legkésőbb 2 munkanapon belül megkezdi.
  - 5.3 Munkaidőben (hétfőtől csütörtökig 9 és 16:30, pénteken 9 és 14:30 között) telefonos ügyeletet tart. A telefonos ügyeletnél magyar nyelven beszélő munkatárs áll rendelkezésre.
  - 5.4 A hibák elhárítását, karbantartási munkálatokat, upgrade-et szükség esetén a könyvtár területén is elvégzi.
  - 5.5 A Szoftver induláskor alkalmazásba nem vett lehetőségeinek, funkcióinak, alkalmazásainak használatba vételéhez konzultációs támogatást nyújt a Megrendelő kijelölt munkatársa részére.
6. Szoftverkövetési szolgáltatások. A Vállalkozó vállalja, hogy
  - 6.1 A Szoftver mindenkor új verzióját haladéktalanul a Megrendelő rendelkezésére bocsátja tesztelés céljából.

- 6.2 A Megrendelő számára térítésmentesen minden program upgrade-t leszállít a szoftverkövetési szolgáltatás keretében, valamint átadja a Megrendelőnek az új verzió teljes dokumentációját.
  - 6.3 Az új verzióra való áttérést a könyvtár igényeihez igazodva adatvesztés nélkül elvégzi.
  - 6.4 A Megrendelőnek lehetőséget biztosít saját fejlesztési elképzeléseinek a kifejtéséhez, igényei megadásához.
7. A szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatások felmondása
- 7.1 A szoftverkövetési és szoftvertámogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket egyik fél sem ruházhatja át a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.
  - 7.2 A Vállalkozó a szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatásokra vonatkozó megállapodást hatvan (60) napos előzetes, írásos bejelentéssel élve mondhatja fel, ha a Megrendelő nem teljesíti a szolgáltatásokkal kapcsolatos fizetési kötelezettségét.
  - 7.3 A Megrendelő a szoftverkövetési és –támogatási szolgáltatásokra vonatkozó megállapodást hatvan (60) napos előzetes, írásos bejelentéssel élve felmondhatja.