

Szállítási szerződés

mely létrejött

Felhasználó: Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatal
(a továbbiakban **Felhasználó**)

Képviseli: dr. Filipisz Andrea jegyző

Címe: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41.

Bankszámlaszáma: 11784009-15511001

KSH-jelzőszáma: 15511001-8411-321-01

Adószáma: 15511001-2-43

Telefon: 06-1-372-4583

Telefax: 06-1-372-4628

;

másrészről

Szállító: Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola, mint Konzorciumvezető
(továbbiakban: **Szállító**)

képviseli: dr. Kiss Pál István Vezérigazgató

Címe: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.

Cégjegyzékszám:

Bankszámlaszáma: 10300002-20176479-00003285

Adószáma: 18172636-2-42

Telefon: 06-1-273-3090

Telefax: 06-1-273-3099

(együtt a továbbiakban: **Felek**) között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételek szerint:

1. Előzmények:

1.1. Felhasználó az Államreform Operatív Program keretében az ÁROP-3.A.1/B „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése a Közép-magyarországi régióban” felhívás alapján benyújtott ÁROP-3.A.1/B2008-0019 számú pályázaton támogatást nyert. A Felhasználó a Kbt. 251.§. (3) bekezdésében biztosított lehetőséggel élve az általános egyszerű eljárásrendbe tartozó beszerzése tekintetében, hirdetmény közzétételével induló tárgyalás nélküli eljárást indított, a Projekt egyes részfeladatainak megvalósítására. A közbeszerzési eljárás 003 részajánlata tekintetében nyertes ajánlattevő a Szállító lett.

1.2. Felek a fentiek alapján úgy határoztak, hogy a Szerződésben szabályozzák Szoftverek szállítási, támogatási és a Felhasználó általi használatának feltételeit.

2. A szerződés tárgya:

2.1. Felek rögzítik, hogy a Szerződés tárgya az alábbi verziószámú és nevű szoftverek szállítása és az azokhoz kapcsolódó, azok elválaszthatatlan részeivé váló járulékos szolgáltatások (továbbiakban: Szoftverek) biztosítása.

Szállító által szállítandó szoftverek	
1. Tevékenységelmzés	
Szoftver neve	Verziószáma
SAMU-Ter2	v1.0
2. Workflow eszköz	
Szoftver neve	Verziószáma
eWORK	v1.0

2.2. Szállító a Szoftverek felhasználási jogát a kapcsolódó járulékos szolgáltatások (bevezetés, testreszabás, szoftverkövetés, jogszabálykövetés és szoftvertámogatás valamint a Szállító által felajánlott és vállalt egyéb szolgáltatások) folyamatos

biztosításával egyetemben a Szerződés szerint átruhazza a Felhasználó részére, ügyviteli-, adminisztrációs feladataik ellátásának fejlesztése érdekében.

2.3. Felhasználó a Szerződéssel megszerzi a Szoftverek nem kizárólagos, a telepített, testreszabott és a szoftverkövetés keretében szállított verziók tekintetében végleges felhasználási jogát.

3. Szállító kötelezettségei:

3.1. Szállító kijelenti, hogy jogosultsággal bír a Szoftverek felhasználási jogának Szerződés szerinti átruházására, szavatosságot vállal per-, teher- és igénymentességéért.

3.2. A Szerződés hatálybalépését követően legkorábban 2009. október 30, legkésőbb 2010. április 30. napjáig, a Szállító a Felhasználó teljes informatikai rendszerén történő felhasználásra meghatározott számú vagy korlátlan mennyiségű felhasználási jogot biztosít a szállított Szoftverekre vonatkozóan. A bevezetés során a telepítést felek közösen egyeztetett időben és módon a telepítésre jogosult és kompetens képviselők jelenlétében végzik.

3.3. Szállító vállalja, hogy a bevezetett Szoftvereket a fent megjelölt bevezetési időszakon belül a Felhasználó által egyeztetett igények szerinti testre szabja. Szállító köteles Szoftverek bevezetését az alábbi ütemezés szerint teljesíteni:

Szállító által elvégzendő feladatok	Vállalt összeg	Szállítási határidő*
1. Tevékenységelemző szoftver	4.345.000	1 hónap
2. Workflow eszköz	3.555.000	1 hónap

***Szállító a Felhasználó igénybejelentését követő szállítási időpont.**

Rendkívüli esetben a Felek közös akarattal eltérhetnek a megjelölt időpontoktól.

3.4. Szállító kötelezettséget vállal, hogy minimum 100 fő részére – a Felhasználóval egyeztetett időpontokban és módon – az installált Szoftverek használatát bemutató oktatást nyújt.

3.5. Szállító kötelezettséget vállal arra, hogy a szállított Szoftverekre vonatkozóan azok használatát bemutató felhasználói dokumentációt és ha szükséges egyéb

segédanyagokat biztosít magyar nyelven. Amennyiben a Felhasználó szükségesnek találja, úgy az üzemeltetést támogató dokumentációk és egyéb segédanyagok előállítása is a Szállító kötelezettsége.

- 3.6. Szállító kötelezettséget vállal arra is, hogy a Szerződéskötéstől számított 1 évig a Felhasználó részére szoftver követés keretében biztosítja a bevezetett Szoftverek mindenkor frissített verzióival felhasználási jogát. Biztosítja, hogy a bevezetett Szoftverekhez elkészült javítások, bővítések és egyéb szolgáltatások felhasználhatóságát a bevezetési feltételeknek megfelelően. A Szállító kötelezettséget vállal arra, hogy a módosításokról és verziófrissítésekről tájékoztatja a Felhasználót, valamint biztosítja a telepítőkészletekhez való hozzáférést és támogatást nyújt a bevezetéshez. A szoftver követés részének tekinthető továbbá az ingyenes hibajavító patch-ek küldése, a rendeltetésszerű használat során felmerült rendszerhibák és biztonsági rések javítása, dokumentációk és a Szoftverekkel közvetlenül kapcsolatos egyéb írásos vagy elektronikus anyagok naprakészen tartása, a Szoftverek funkcionalitását bővítő vagy felhasználását optimalizáló javítások, fejlesztések telepítése, a Felhasználó szoftver környezetével kapcsolatos kompatibilitási fejlesztések készítése.
- 3.7. Jogszabálykövetést a Szoftverek bevezetésétől számított 6 évig vállalja. Jogkövetés keretén belül vállalja, hogy a szállított Szoftvert érintő jogszabályváltozásokat annak megjelenésétől számított 15 munkanapon a programban frissíti.
- 3.8. Szerződéskötéstől számított 1 évig a Felhasználó részére szoftver támogatás keretében biztosítja a Szoftver használatával vagy a Szoftverrel kapcsolatos karbantartási és hibakezelési feladatokat. A Szállító kötelezettséget vállal arra, hogy a szoftver támogatás keretében munkanapokon és munkaidőben (8 órától 17 óráig) elsősorban telefonos, másodsorban személyes megjelenéssel elősegített támogatást nyújt a Szoftverek használatával kapcsolatos másodszintű hibabejelentések kezelésével, valamint funkcionális hibák megoldásával kapcsolatban. A Szállító kötelezettséget vállal arra, hogy minden esetben kompetens, a szállított Szoftvereket ismerő és azt szakszerűen kezelni tudó támogatással foglalkozó szakembert biztosít. A Szállító továbbá vállalja, hogy a rendeltetésszerű használat során felmerülő releváns kérdésekre és hibákra ésszerű keretek között a lehető legrövidebb időn belül nyújt megoldást.

3.9. Szállító a fentiekén túli, a használati jogosultsághoz kapcsolódó járulékos szolgáltatásokat a Szerződés 1. sz. elválaszthatatlan melléklete tartalmazza.

3.10. Felek rögzítik, hogy a Szállító a Szerződés teljesítése során alvállalkozót bízhat meg. Jelen szerződés teljesítésében a közbeszerzés értékének 10 %-át meghaladóan kizárólag a Szállító által az ajánlatban megjelölt alvállalkozó működhet közre, azonban Szállítónak biztosítania kell, hogy az összes alvállalkozói szerződés összhangban legyen jelen szerződés valamennyi határidejével és feltételeivel. továbbá az alvállalkozó magatartásáért teljes felelősséggel tartozik.

3.11. Amennyiben Felhasználó azt állapítja meg, hogy az adott feladat elvégzése nem felel meg a dokumentációban, az ajánlatban vagy jelen szerződésben leírtaknak, az ott meghatározott szakmai, tartalmi és/vagy formai követelményeknek (nem szerződésszerű teljesítés), úgy Szállító köteles a jelzett hibákat, észrevételeket 8 munkanapon belül kijavítani.

4. Felhasználó kötelezettségei:

4.1. Felhasználó a Szoftverek felhasználási jogát nem adhatja tovább, jogosult azonban biztonsági másolatot készíteni a telepítési médiáról, egyebekben a Szoftvereket nem többszörözheti, semmilyen módon nem módosíthatja, annak használatát más számára nem engedélyezheti, nem teheti lehetővé, a Szoftvereket csak rendeltetésével összhangban álló célra használhatja.

4.2. Felhasználó köteles biztosítani a Szoftverek használatához szükséges hardver és egyéb szoftverkönyezetet.

5. Díjazás:

- 5.1. Felhasználó az alábbiak szerint meghatározott, a jogosultság és a kapcsolódó járulékos szolgáltatások ellenértékéért felhasználási, és szolgáltatási díjat (továbbiakban a „Díj”) fizetni egy összegben, az alábbiak szerint.
- 5.2. Jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott licenz díj, szoftverkövetési és egyéb szolgáltatások együttes díja 7.900.000,-Ft + ÁFA, azaz hétmillió-kilencszázezer forint + ÁFA, mely a Szállító által a közbeszerzési eljárás nyertes ajánlattevőjeként megajánlott összeg.
- 5.3. A szolgáltatás ellenértékét Felhasználó az igazolt teljesítést az 5.7 és 5.8 pontban meghatározottak szerint és az ezt követően az elfogadott számla ellenében egyenlíti ki. Szállító rész-számlát bocsáthat ki a Felhasználóval egyeztetve a 3.3 pont teljesülése esetén az alábbi módon:

Szállító Díj és teljesítés Ütemezés	Ütemezés	
	2010. január 30.	2010. április 30.
1. Tevékenységelemző szoftver	1. Rész-számla 4.345.000,-Ft + ÁFA	
2. Workflow eszköz		2.Rész-számla (Vég-számla) 3.555.000,-Ft + ÁFA
Rész-számlák %-os bontása a teljes összeghez képest	55%	45%

fizetés a kézhezvételétől számított 60 naptári napon belül banki átutalással teljesíti, egy összegben, átutalással köteles megfizetni a Szállító CIB Bank Zrt.-nél vezetett 10700024-43005307-51100005 számú számlájára. A Felhasználó előleget nem folyósít.

- 5.4. Felhasználó tájékoztatja Szállítót, hogy – tekintettel arra, hogy a szerződés közbeszerzés teljesítéséhez kapcsolódóan jött létre ezért a kifizetés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-a hatálya alá esik, havonta nettó

módon számított 200 000 forintot meghaladó kifizetést abban az esetben fizethet, ha a Szállító bemutat, átad vagy megküld a tényleges kifizetés időpontjától számított 30 nappal nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást, vagy a Szállító a kifizetés időpontjában szerepel a köztartozásmentes adózói adatbázisban. A kifizetést teljesítő a köztartozást mutató együttes adóigazolás átadása, bemutatása vagy megküldése után a köztartozás erejéig visszatartja a kifizetést. A visszatartási kötelezettség az általános forgalmi adóra nem terjed ki.

- 5.5. A Díj magában foglalja a Szoftverek felhasználási jogának Szerződés szerinti átruházásáért, valamint a Szerződésben meghatározott járulékos szolgáltatások nyújtásáért megillető valamennyi díjat és költséget.
- 5.6. Felek rögzítik, hogy a Felhasználó a Szerződés szerinti jogait azt követően gyakorolhatja, hogy a Szerződés felhasználási jogra vonatkozó rendelkezéseit az átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásával elfogadja.
- 5.7. Szállító szerződésszerű teljesítését Felhasználó igazolja. A számla kibocsátása kizárólag a szerződésszerű teljesítés Felhasználó általi igazolását követően történhet. Szállítót kizárólag ezen teljesítési igazolás birtokában jogosult a számla kiállítására. A teljesítés igazolását megelőzően benyújtott számlát Felhasználó nem fogadja be. A teljesítés igazolására Felhasználó részéről projekt menedzser jogosult.
- 5.8. Teljesítési igazolásnak minősül a Felhasználó írásbeli nyilatkozata, amelyben a Megbízási teljesítést szerződésszerűnek minősíti, és azt elfogadja. Amennyiben a jelen szerződésben nevesített szolgáltatás nyújtása teljes körűen megvalósult, úgy a Felhasználó a teljesítési igazolás aláírását nem tagadhatja meg.
- 5.9. Szállító a tevékenységéről és a feladatok teljesítésének állásáról csak a Felhasználó előzetes írásbeli hozzájárulása alapján tájékoztathat harmadik személyt, kivéve az Irányító Hatóságot/Támogatót vagy a Közreműködő Szervezetet.
- 5.10. Szállítót titoktartási kötelezettség terheli a jelen szerződés teljesítése során Felhasználóval és tevékenységével kapcsolatban tudomására jutó mindennemű adat, információ, ismeret vonatkozásában. E titoktartási kötelezettség kiterjed Szállító alkalmazottaira, munkatársaira, alvállalkozóira is, akiket tevékenységük megkezdése

előtt köteles a titoktartási kötelezettségre hitelt érdemlően figyelmeztetni. Szállító elismeri, hogy teljes kártérítési felelősséggel tartozik a birtokába jutott információk megőrzéséért, megtartásáért, tárolásáért.

5.11. Szállító a Felhasználó előzetes írásos hozzájárulása nélkül a szerződéssel kapcsolatos dokumentumokat, adatokat és információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatja fel.

5.12. Szállító vállalja, hogy a Ptk. 81. § (3) bekezdésére figyelemmel üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról. Szállító jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy nem minősül üzleti titoknak az adat, amelynek megismerését vagy nyilvánosságra hozatalát külön törvény közérdekből elrendeli.

6. Szállító késedelmes teljesítése

6.1. A Szállítónak a teljesítést a Szerződésben meghatározott határidők a 3. 3 pont szerint kell elvégeznie.

6.2. Szállító kötelezettségeinek indokolatlan késedelmes teljesítése miatt az alábbi szankciók alkalmazandók: kötbérigény érvényesítése, kártérítési igény támasztása. Jelen pontban foglaltak Felhasználó részéről nem jelentenek joglemondást az őt a Ptk. alapján megillető igények, jogok gyakorlásáról.

6.3. Amennyiben a szerződés teljesítése során bármikor a Szállító számára olyan körülmény áll elő, amely akadályozza a szerződés szerinti teljesítést, úgy a haladéktalanul írásban értesítenie kell a Felhasználót a késedelem tényéről, annak várható elhúzódásáról és okairól.

7. Kártérítés, kötbér

- 7.1. Amennyiben a Szállító elmulasztja a szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítését a szerződés 3.2 pontjában előírt véghatáridőn belül, úgy Felhasználó a szerződésszegésből fakadó egyéb kárrendezésekre vonatkozó igényein túl, késedelmi kötbérre jogosult. A késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér bruttó ajánlati ár 2%-a naponta. Amennyiben Megbízott neki felróható okból a Szerződést nem teljesíti a bruttó ajánlati ár 20%-ának megfelelő összegű meghiúsulási kötbért köteles fizetni Megrendelő részére.
- 7.2. Amennyiben Szállító a jelen szerződésben meghatározott kötelezettségeit nem szerződésszerűen (hibásan) teljesíti, és a hibát a 3.7. pontban meghatározott határidő alatt nem javítja ki, úgy Felhasználó a szerződésszegésből fakadó egyéb kárrendezésekre vonatkozó igényein túl – a 3.7. pontban megjelölt határidő leteltét követő naptól számítva a hiba kiküszöböléséig (a kiküszöbölés napját is beleértve) – hibás teljesítési kötbérre jogosult. A hibás teljesítési kötbér mértéke – minden érintett napra – a késedelmi kötbérrel megegyező.
- 7.3. Felhasználónak jogában áll az esedékessé vált kötbért a benyújtott számlából visszatartani, illetve abba beszámítani. A kötbér a szerződésszegés napján esedékessé válik.
- 7.4. Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a Felhasználó részéről nem értelmezhető jog lemondásként azon igényről, vagy igényekről, amelyek a Felhasználót a szerződésszegés következményeként megilletik.
- 7.5. A késedelem, illetve hibás teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítés alól.

8. Szerződés hatálya:

- 8.1. Jelen szerződést határozott időre jön létre, és a szerződés mindkét fél általi aláírásától a jelen szerződésben meghatározott feladatok maradéktalan teljesítéséig tart, legkésőbb 2010. augusztus 16. napjáig.

- 8.2. A szerződés megszűnésekor a Szállító a feladat teljesítése során esetlegesen birtokába kerülő dokumentumokat köteles a Felhasználó számára visszaszolgáltatni, valamint a papír alapú és elektronikus nyilvántartásaiból törölni.
- 8.3. Jelen szerződést bármelyik fél 3 hónapos határidővel felmondhatja a másik félhez intézett írásos nyilatkozattal. A felmondás indokát írásban kellőképp részletezni és megfelelően alátámasztani kell.
- 8.4. Felhasználó a jelen szerződést bármikor azonnali hatállyal felmondhatja, köteles azonban helytállni a Szállító által már elvállalt kötelezettségekért, és jogosult a neki okozott kár megtérítését követelni.
- 8.5. Szállító is felmondhatja jelen szerződést azonnali hatállyal a Felhasználó súlyos szerződésszegése esetén. Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik, ha Felhasználó fizetési késedelme a 90 napot meghaladja.
- 8.6. Felek kifejezetten rögzítik, hogy a szerződés Felhasználó részéről történő felmondása a szerződésszegéshez fűződő egyéb szankciók vagy jogosultságok gyakorlását nem zárja ki, illetve nem korlátozza.

9. Egyebek:

Jelen szerződés csak írásban, a Kbt. 303. §-ában foglaltak teljesülése esetén módosítható.

- 9.1. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Szállító által az 1.1 pontban említett közbeszerzési eljárásban benyújtott Ajánlat.
- 9.2. Szállító elfogadja, hogy az államháztartásról szóló 1992. évi XXXVIII. törvény 15/A. és 15/B.§ rendelkezéseinek megfelelő közzétételi kötelezettség alapján, a szerződés típusát, tárgyát, időtartamát a szerződést kötő Felek nevét és a szerződés értékét, a Felhasználó a honlapján nyilvánosságra hozza. Szállító tudomásul veszi, hogy a Felhasználóval kötött szerződések esetén a közpénzek felhasználásával érintett szerződő félként az államháztartási törvény rendelkezései a közzététel és adatvédelem tekintetében kötelezőek, annak betartása érdekében közreműködési kötelezettség áll fenn.
- 9.3. A szerződéshez kapcsolódó lényeges jognyilatkozatok (pl. felmondás) is csak írásban érvényesek.

9.4. Felhasználó részéről a kijelölt kapcsolattartó:

Név: Kovács Lajos

Cím: 1113 Budapest, Bocskai út 39.-41.

Telefon/ Telefax: 06-1-372-4583

e-mail: kovacs.lajos@ujbuda.hu

Szállító részéről a kijelölt kapcsolattartó:

Név: Berényi Szilvia

Cím: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.

Telefon/ Telefax: 06-1-273-3090 / 06-1-273-3099

e-mail: sberenyi@bkf.hu

9.5. A Szerződéssel kapcsolatban szükséges vagy megengedett minden írásbeli értesítést személyesen vagy futárszolgálattal, illetve tértivevényes, ajánlott küldemény formájában a Szerződésben meghatározott címekre kell küldeni. A Felek részére elküldött nyilatkozatokat a következő időpontokban kell kézbesítettnek tekinteni: futárszolgálat vagy személyes kézbesítés esetén akkor, amikor a küldeményt a Félnek átadják; postázás esetén akkor, amikor a tértivevényt aláírják; ha a tértivevényt nem írják alá, a második kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon. A Felek rögzítik, hogy a fentiek szerint megjelölt címeket tekintik érvényes levelezési címnek mindaddig, amíg a változásról a Felek egymást egyoldalú nyilatkozatban nem értesítik. Az ezen értesítés elmaradásából eredő kár a mulasztó Felet terheli.

9.6. Felhasználó és a Szállító kötelesek egymást minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a jelen szerződésben foglaltak teljesítését akadályozza, vagy veszélyezteti. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a mulasztó fél a felelős.

9.7. Felek mindegyike kijelenti, hogy magyarországi székhelyű jogalany, és a Szerződés megkötésére jogosult, ahhoz további jóváhagyásra, felhatalmazásra nincs szükség.

9.8. Amennyiben a Szerződés bármelyik rendelkezése érvénytelen vagy jogi úton nem érvényesíthető, vagy valamely illetékes bíróság vagy hatóság megállapítja annak érvénytelenségét vagy jogi úton való érvényesíthetőségének hiányát, ez nem érinti a Szerződés többi rendelkezésének érvényességét és kikényszeríthetőségét. Ebben az esetben Felek mindent megtesznek annak érdekében, hogy az érvénytelennek minősülő rendelkezés helyett az eredeti célnak megfelelő, jogszerű rendelkezést tegyenek a Szerződés részévé.

9.9. Felek között a Szerződéssel kapcsolatban esetleges felmerülő viták rendezése esetén a Felek alávetik magukat – hatáskortól függően – a Pesti Központi Kerületi Bíróság vagy a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességének.

Felek a fenti Szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt elolvasás és értelmezés után jóváhagyólag aláírják.

Kelt: Budapest, 2009. október hónap 19. napján.


Felhasználó



Jegyzője


SZÁLLÍTÓ




Jogtanácsosa


Polgármestere



1. sz. Melléklet

Tartalmazza a szállítandó Szoftverekkel kapcsolódó felhasználói jogokat, a jogok időbeni és térbeni hatályát, a szoftver követésre és a szoftver támogatásra vonatkozó kitételeket, jogszabály követésre vonatkozó kitételeket és egyéb Szállító által felajánlott szolgáltatásokat:

Felhasználói jogok

Szállító a Szoftverek felhasználási jogát a kapcsolódó járulékos szolgáltatások (bevezetés, testreszabás, szoftverkövetés, jogszabálykövetés és szoftvertámogatás valamint a Szállító által felajánlott és vállalt egyéb szolgáltatások) folyamatos biztosításával egyetemben a Szerződés szerint átruházza a Felhasználó – Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatala valamint a felügyelete alá tartozó intézmények – részére, ügyviteli-, adminisztrációs feladataik ellátásának fejlesztése érdekében.

Jogszabálykövetés

A vállalkozó az általa készített termékre 6 éves jogszabálykövetést vállal. A jogkövetés keretén belül vállalja, hogy a SAMU-Ter2 (tevékenység elemző) szoftverében implementált jogszabályhoz köthető funkciókat a jogszabályváltozás kihirdetésétől számítottan 15 munkanapon belül frissíti.

Szavatosság

A vállalkozó az általa készített termékre 1 éves szavatosságot (garanciát) vállal. A támogatás magába foglalja az általános rendelkezésre állást, amelynek megfelelően hiba esetén a vállalkozó megkezdi a hiba elhárítását és javítja azokat. Vállalkozó a szoftver verziókövetését (verziófejlesztés) és a gyártói támogatást egyetlen support feladatként kezeli. A licenc megvásárlásakor ez a support külön díj alkalmazása nélkül 1 évig áll rendelkezésre.

A support szolgáltatás az alábbiakat foglalja magába:

- verziókövetés (SAMU-Ter2 verzió upgrade);
- rendelkezésre állás (munkanapokon, 08:00-17:00 között, bejelentő vonal, e-mail, elhárítás megkezdése 2 munkanapon belül);
- probléma elhárítás (bug fixing);
- konzultációs feladatok (5h támogatói órakeret, oktatás, konzultáció, adatmodell módosítás, riport készítés)