# Vállalkozási szerződés

amely létrejött egyrészről az **ÁVNY - Állami Vagyonnyilvántartási Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: 20065, Székhely: 1133 Budapest, Pozsonyi út 56., Cg.: 01-09-961099, Adószám: 23343441-2-41, Képviseli: Gyene Péter, ügyvezető), mint Megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a **Grepton Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (KEF azonosító: **100231**, székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01 10 044561, adószám: 12613056-2-42, képviseli: Madár Zoltán vezérigazgató), és

az **Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: **200747**, székhely: 2040 Budaörs, Edison utca 4., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 13 09 190552, adószám: 25836965-2-44, képviseli: Marton László más munkavállaló és Ilosvay Csaba más munkavállaló), és

a **Delta Systems Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: **200224**, székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01 09 882938, adószám: 13978774-2-41, képviseli: Szűcs Norbert ügyvezető), és

az **NTT Magyarország Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: **100175**, székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 60., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01 09 696931, adószám: 12655085-2-43, képviseli: Simon István ügyvezető), és

a **Telvice Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: **200325**, székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 135., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 13 09 154539, adószám: 13339076-2-13, képviseli: Szajkó György ügyvezető), és

a **Szinva Net Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (KEF azonosító: **100102**, székhely: 3518 Miskolc, Erenyő utca 1., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Miskolci Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 05 10 000527, adószám: 24962106-2-05, képviseli: Bánszki Attila igazgatósági tag), mint Vállalkozó** (a továbbiakban: Vállalkozó) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

## 1. A szerződés létrejöttének előzménye:

1.1 A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 247-517709 ; KÉ 18146/2017 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó intézmények részére „***MNV KÖFOP projekt keretében elkészült fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása***" elnevezésű, KM01OPEN17 elnevezésű keretmegállapodást kötött 2017. augusztus 1. napján (továbbiakban: keretmegállapodás vagy KM) a keretmegállapodásban megjelölt összes nyertes ajánlattevővel, így a Vállalkozóval is.

** A keretmegállapodásos eljárás első részében közös ajánlatot tevő ajánlattevők közösen kötelesek szerződést kötni. A szöveg a közös ajánlattevők száma szerint bővítendő.



Vastag Zsolt

1.2 A keretmegállapodásra vonatkozó adatok
KM azonosítószáma: KM01OPEN17
KM aláírásának dátuma: 2018. 07.05.
KM időbeli hatálya: 2022.06.04.
KM keretösszege: 28.000.000.000 Ft

1.3 A központosított közbeszerzési rendszerről, valamint a központi beszerző szervezet feladat- és hatásköréről szóló 168/2004. (V. 25.) Korm. rendelet, valamint továbbá a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanácsról, valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet (a továbbiakban: DKÜ rendelet) 2019. október 31-i és november 1-jei módosításának következtében a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: DKÜ Zrt.) a KM-ben jogutódként a Beszerző helyébe lépett.

1.4 A DKÜ Zrt. a DKÜ rendelet 13. § (1) bekezdés a) pontja, valamint a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 105. § (2) bekezdésének b) pontja alapján a Megrendelő, mint Ajánlatkérő javára ***„MNV KÖFOP projekt keretében elkészült fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása"*** tárgyában a keretmegállapodásos eljárás 2. részeként verseny újranyitásra irányuló eljárást folytatott le.

**2. A szerződés tárgya, célja:**

2.1 A jelen megrendelés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó – ***„MNV KÖFOP projekt keretében elkészült fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása"*** tárgyú beszerzési igénye megvalósítására jött létre.

2.2 A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig teljeskörűen elvégzi a műszaki leírásban meghatározott támogatási-tanácsadási feladatokat az alábbi időkeretben:

- Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK)
- Adatszolgáltatási Keretrendszer adatellenőrző modul (Pentaho Adatellenőrző Modul)
- Megjelenítő Keretrendszer (MKR) és mobilalkalmazásai (Android/IOS)

Mennyiség:

| **szükséges szakértelem** | **km szerinti kód** | becsül időigény (órában (60 perc) megadva |
|---|---|---|
| általános üzemeltetési feladatok /tanácsadás - tanácsadó | OPENSZOLG05 | 4400 |
| rendelkezésre állás /tanácsadás - tanácsadó | OPENSZOLG05 | 4400 |
| fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása – rendszerfejlesztés-kivitelezés | OPENSZOLG57 | 3000 |

2.3 A 2.2. pontban meghatározott feladatok magukban foglalják többek között a fejlesztési feladatokat, beleértve a funkciók tervezését, fejlesztését, tesztelésének támogatását, hibajavítását, oktatását és az ezekhez kapcsolódó, a 2. számú mellékletben (műszaki leírás) részletezett dokumentációk elkészítését.


Vastag Zsolt

2.4 A Vállalkozó a feladatok végrehajtását a jelen szerződés 1. számú mellékletben nevesített termékek/szolgáltatások nyújtásával – és amennyiben ahhoz szükséges, a hozzátartozó dokumentáció rendelkezésre bocsátásával - biztosítja.

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatások nyújtását. A jelen szerződésben meghatározott szolgáltatást és számlakiállítást a Grepton Zrt. teljesíti.

## 3. A szerződés hatálya, a teljesítési határideje

3.1 Jelen szerződés annak mindkét fél általi aláírása napján lép hatályba és a szerződésben foglalt kötelezettségek mindkét fél által történő maradéktalan teljesítéséig tartó határozott időtartamra jön létre.

3.2 A Megrendelő jelen szerződés alapján a 2.2. pontban és az 2. számú mellékletben foglaltakkal összhangban várja el a Vállalkozó teljesítését. Az egyes feladatcsoportok megvalósításának elvárt ütemezése, a műszaki leírásban meghatározott támogatási-tanácsadási szolgáltatások nyújtása, azok felmerülését követően a szerződés teljes időtartama alatt.

A műszaki leírásban meghatározott feladatokra az 1. sz. melléklet szerinti óraszámok mennyiségében történő lehívására a megrendelőnek, teljesítésére pedig a vállalkozónak a keretmegállapodás IV. 6.) pontja alapján **2022. június 04.** napjáig van lehetősége.

3.3 Szerződő felek az ütemek teljesítésigazolásával kapcsolatban az alábbiakról állapodnak meg: az elvégzett feladatok teljesítéséről a vállalkozó a szerződés aláírásától számítottan 3 havonta (negyedévente) teljesítésigazolást nyújt be, amelyet a megrendelő – szerződésszerű teljesítés esetén - a Kbt. 135. § (1) bek. szerint állít ki, vagy tételes hibajegyzék alapján további maximum 10 munkanap biztosítása mellett kéri a vállalkozó a szerződésszerű teljesítére.

Jelen pontban a hibajavításra egyszeri alkalommal meghatározott határidő alatt történő teljesítés a késedelmi- és hibás teljesítési kötbér alapjául szolgáló időtartamba nem számít bele.

## 4. A teljesítés helye

A teljesítés helye:

A Megrendelő helyszínén jelenlétet nem követelő feladatok elvégzésének tekintetében: Vállalkozó székhelye, telephelye, vagy egyéb a feladatok ellátására alkalmas helyszín.

A Megrendelő helyszínén jelenlétet követelő feladatok elvégzésének tekintetében: a Megrendelő székhelye (1133 Budapest, Pozsonyi út 56.).

A Megrendelő helyszínén jelenlétet követelő feladatok elvégzésénél a Megrendelő a feladatok ellátásának idejére irodát és internetkapcsolatot biztosít Vállalkozó szakértői számára. Ezen esetekben ugyanakkor kéri, hogy Vállalkozó a feladatok elvégzéséhez szükséges legkevesebb szakértővel lássa el jelen szerződésben meghatározott kötelezettségeit, úgy, hogy munkatársai részére védőfelszerelést (az orrot és szájat eltakaró) arcmaszkot biztosít. Megrendelő kéri továbbá, hogy a Megrendelő székhelyén megjelenő munkatársak közérzetüket, illetve

Vastag Zsolt

tüneteiket tekintve maradéktalanul egészségesek legyenek. Egyebekben a Megrendelő helyszínére való belépés tekintetében a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. mindenkor hatályos belső szabályozása az irányadó.

A teljesítés szabályai Magyarország Kormánya által meghatározottak szerint – az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt esetleges ismételt veszélyhelyzetre tekintettel – a szerződés hatálya alatt módosulhat.

## 5. A jótállás

5.1 A Vállalkozó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:171. §-a szerinti jótállást vállal a hibátlan teljesítésért.

5.2 A Vállalkozó jótállási kötelezettsége a végteljesítési igazolás kiállításának napjával kezdődik és 12 hónapig tart.

## 6. A fizetendő ellenérték

6.1. A Vállalkozó a jelen szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését a jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A Vállalkozót megillető ellenszolgáltatás teljes összege (a teljes mennyiségre nézve): **131 300 000**,- Ft + közbeszerzési díj + ÁFA, azaz **egyszázharmincegymillió-háromszázezer** forint + közbeszerzési díj + ÁFA.

6.2. A szerződés 6.1. pontban meghatározott ellenértéke tartalmazza a teljesítéssel kapcsolatban a Vállalkozónál felmerülő valamennyi költséget, díjat, de nem tartalmazza a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja verseny újranyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1% + Áfa. A Vállalkozó a jelen szerződésben rögzített ellenértéken túl, további díjazás, költségtérítés, vagy szolgáltatás jelen szerződés teljesítéséért semmilyen jogcímen nem illeti meg. A jelen szerződésben meghatározott ellenszolgáltatás a szerződés időtartama alatt kötöttnek tekintendő, az semmilyen jogcímen nem emelhető. A Vállalkozó ennek megfelelően kijelenti, hogy az ajánlatában tételesen megjelölt időráfordítás a jelen szerződés tárgyát képező eredménytermékek létrehozásához és szerződésszerű teljesítéshez szükséges időráfordítást tartalmazza.

6.3. A közbeszerzési díjat a Megrendelő a Vállalkozón keresztül fizeti meg. Vállalkozó a közbeszerzési díjat köteles a jelen vállalkozási szerződés teljesítése alapján járó ellenérték kiszámlázásával egy időben Megrendelő részére kiállított számlán külön tételként szerepeltetni.

## 7. Fizetési feltételek

7.1 A szerződés ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítéseket követően, a Kbt. 135. § (1) és (5)-(6) bekezdéseiben, valamint a Kbt. 136. § (1) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik.



Vastag Zsolt

7.2 A Megrendelő előleget nem fizet. A Vállalkozó a 2.2. pontokban meghatározott feladatok teljesítését követően kiállított részteljesítési (az utolsó feladat esetében végteljesítési) igazolások alapján 3 db részszámla és 1 db végszámla kiállítására jogosult.

7.3 A Vállalkozó

a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

7.4 A Vállalkozó köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd a Megrendelő részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell.

7.5 A számlán csak az 1.2. pontban hivatkozott keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.

7.6 A Vállalkozó a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

7.7 Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155. § (1) bekezdésében meghatározott mértékű késedelmi kamatot, valamint a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalányt fizet a Vállalkozónak.

7.8 A Vállalkozó az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

7.9 A Vállalkozó a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

a) a számla szabályszerű kiállítása után a Vállalkozó a számlát a Megrendelő nevére, Megrendelő (postafiók) címére (1133 Budapest, Pozsonyi út 56.) küldi,

b) a számlán szerepeltetni szükséges a nyújtott szolgáltatás megnevezése és VTSZ/SZJ száma mellett a Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződésszámot, valamint fizetési határidőként a 30 napot,

c) a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,

d) a számlán fel kell tüntetni a „számla" elnevezést,

e) a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.) 169. §-a szerinti előírásoknak.

## 8. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek

8.1 Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben jelen szerződés 3.2. pontjában meghatározott határidőkig a Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős a jelen szerződés 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatások, illetve a hozzá tartozó dokumentumok átadás-átvételét nem fejezi be sikeresen, – az erre okot adó körülmény jellegétől (késedelem vagy hibás teljesítés) függően – késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles.



Vastag Zsolt

8.2 A késedelemi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a 11. naptól napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke a kötbéralap 20 %-a. A késedelmi kötbér alapja a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó értéke.

8.3 A hibás teljesítési kötbér mértéke: amennyiben a Vállalkozó a 2. pontban foglalt szolgáltatásokat nem a 2. számú mellékletben foglaltak szerint teljesíti, úgy hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles. A hibás teljesítési kötbér mértéke a hibásan teljesített szolgáltatás nettó értékének 20%-a.

8.4 A 25 napot meghaladó késedelem, illetve a hibás teljesítés maximális érvényesíthetőségének elérése esetén a Megrendelő jogosult a szerződést felmondani, amely okán a Vállalkozó a meghiúsulási kötbér fizetésére kötelezett. A meghiúsulási kötbér mértéke a teljes nettó vállalkozói díj 25%-a.

8.5 Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható. A felek a késedelemért és a hibás teljesítési kifogásokért fizetendő összesített kötbér mértékét a szolgáltatás 6.1 pontjában meghatározott nettó értékének 25%-ára korlátozzák.

8.6 Felek rögzítik továbbá, hogy a Megrendelő – amennyiben azt a KM X. 2.3.) pontjában leírtak szerint meghatározta – nemcsak a vég-, hanem részteljesítések esetén is alkalmazza a 8.2-8.4.) pontokban meghatározott biztosítékokat.

8.7 A Megrendelő jogosult az esedékessé vált késedelmi- vagy hibás teljesítési kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. 135. § (6) bekezdésében foglaltak teljesülése esetén.

8.8 A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét. A Ptk. 6:187. § (2) bekezdése alapján a jogosult hibás teljesítés miatti kötbér mellett nem érvényesíthet szavatossági igényt.

**9. Kártérítés**

9.1 A Vállalkozó kártérítési felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet a keretmegállapodás vagy a szerződés teljesítésével összefüggésben akár alkalmazottja, illetve a teljesítésbe bevont alvállalkozó magatartása, mulasztása, illetve egyéb szerződésszegő tevékenysége következményeként a Megrendelőnek okozott.

9.2 A Vállalkozó szavatolja, hogy a jelen szerződés alapján leszállított és/vagy kifejlesztett, Alkalmazások/Rendszer és az általa nyújtott Szolgáltatások megfelelnek

a) a magyarországi jogszabályoknak és a releváns uniós jogi aktusoknak,
b) a jelen szerződés és mellékletei rendelkezéseinek, valamint a vonatkozó szakmai előírásoknak; továbbá
c) az esetlegesen irányadó hatósági (beleértve szakhatósági, a továbbiakban együtt hatósági) határozatoknak, döntéseknek, engedélyeknek.

9.3 A Vállalkozó kijelenti, hogy maga, munkavállalói, illetve a teljesítésbe bevonni kívánt minden Alvállalkozója a kötelezettségei teljesítéséhez szükséges engedélyekkel (így különösen a jogszabályokban és társasági iratokban előírt engedélyekkel) rendelkezik.

9.4 A Vállalkozó kijelenti, hogy a kötelezettségei teljesítését más személlyel fennálló megállapodása nem korlátozza és ilyen megállapodást a szerződés hatálya alatt nem köt.

9.5 A Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződésből származó kötelezettségei teljesítésével kapcsolatosan harmadik személynek nincsen olyan joga, így különösen szellemi alkotásokra



Vastag Zsolt

(szellemi tulajdonjogra) vonatkozó joga (pl. szerzői joga, szabadalma vagy védjegye), amely a Megrendelőnek az Alkalmazások / Rendszer használatához szükséges jogát korlátozná vagy megakadályozná (jogszavatossági vállalás).

9.6 A Vállalkozó kijelenti, hogy a Szerződés teljesítéséhez használt szoftverek és eszközök felett a Szerződés teljesítéséhez szükséges rendelkezési jogosultságokkal rendelkezik.

## 10. A szerződés által létrehozott szolgáltatások, a rendszer átruházása

10.1 A Megrendelő tájékoztatja a Vállalkozót, hogy a műszaki leírásban meghatározott, fejlesztéssel érintett rendszer(ek) a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. (MNV Zrt.) tulajdonában van(nak). A beszerzést a Megrendelő, a közte és az MNV Zrt. között megkötött megállapodás alapján folytatja le.

10.2 A fentiek miatt a Vállalkozó már most hozzájárulását adja ahhoz, hogy – feltéve, hogy annak Kbt.-ben és / vagy más irányadó jogszabályokban rögzített feltételei fennállnak – a Megrendelő jelen szerződésből fakadó jogait harmadik személy(ek) részére engedményezze és a Megrendelő kötelezettségeit ugyanezen harmadik személy(ek) átvállalja (azaz Megrendelő szerződésbeli pozíciójába harmadik személy(ek) lépjen(ek)). A Vállalkozó vállalja, hogy a Megrendelő ezirányú írásbeli megkeresése esetén az előzőektől függetlenül is minden szükséges nyilatkozatot, intézkedést – ideértve különösen, de nem kizárólag a szerzői jogi szabályokra figyelemmel szükségessé váló esetleges cselekményeket - haladéktalanul – de legkésőbb a megkereséstől számított 5 (öt) napon belül - megtesz annak érdekében, hogy a Megrendelő oldalán a jogalanycsere bármely fennakadás és / vagy szükségtelen késedelem nélkül megtörténhessen.

10.3 Felek rögzítik, hogy a jelen pont vonatkozásában harmadik személy alatt olyan Magyarországon bejegyzett gazdasági társaságot és / vagy társaságokat és / vagy költségvetési szerveket és / intézményeket és / vagy bármely más hasonló szervezetet / személyt kell érteni, amely(ek)ben a Megrendelő és / vagy a Magyar Állam – ideértve annak költségvetési és / vagy más szerveit és / vagy a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt-t is – a Ptk. 8:2 §-a szerinti többségi befolyással rendelkezik.

## 11. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

11.1 Jelen szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

11.2 Felek jelen szerződést kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag csak írásban módosíthatják.

11.3 A Megrendelő jogosult a Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén a Vállalkozóhoz intézett írásbeli értesítésével jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:

a) a Vállalkozó a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja,
b) a késedelmi a hibás teljesítési, vagy az összesen érvényesíthető kötbér eléri a maximumot,
c) jelen szerződés 12.5. pontjában szabályozott esetben,
d) a Vállalkozó valamely – az a)-c) pontban nem nevesített – jelen szerződésben meghatározott kötelezettségét saját érdekkörében felmerült okból, a Megrendelő erre vonatkozó felszólítása ellenére, a Megrendelő által megadott megfelelő határidőre sem teljesíti.


Vastag Zsolt

11.4 A Megrendelő jogosult – választása szerint – jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni a Kbt. 143. § (1) bekezdésében szabályozott esetek valamelyikének bekövetkezése esetén.

11.5 A Megrendelő köteles – választása szerint – jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni a Kbt. 143. § (2) bekezdésében szabályozott eset bekövetkezése esetén.

11.6 A Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani a Kbt. 143. § (3) bekezdésében meghatározott esetek valamelyikének bekövetkezése esetén.

11.7 Bármelyik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha a másik Fél ellen jogerősen felszámolási eljárást rendeltek el vagy, ha a másik Fél végelszámolással történő megszűnését határozta el.

11.8 A Vállalkozó a Megrendelő súlyos szerződésszegése esetén jogosult a szerződést a Megrendelőhöz intézett írásbeli értesítésével azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegést követ el a Megrendelő különösen, ha a szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének a Vállalkozó írásos felszólítása ellenére, az abban megadott határidőig nem tesz eleget.

11.9 Az azonnali hatályú felmondásról írásban kell értesíteni a másik Felet. A szerződés megszűnésének időpontja a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.

**12. Titoktartás**

12.1 A Vállalkozó vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló szabályozásnak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról.

12.2 Felek kötelesek jelen szerződés teljesítése során a másik Féllel kapcsolatban tudomásukra jutott információkat, adatokat, valamint tényeket bizalmasan kezelni, azokat nyilvánosságra nem hozhatják, illetéktelen harmadik személy részére hozzáférhetővé nem tehetik azzal, hogy egyik Fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

12.3 Amennyiben jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban a Vállalkozónak harmadik személy számára valamely információt kell kiadnia, azt kizárólag a Megrendelő előzetes írásos hozzájárulásával teheti meg.

12.4 Felek megállapodnak, hogy jelen pont alkalmazása szempontjából nem minősülnek harmadik Félnek a Vállalkozó által szerződésszerűen igénybe vett alvállalkozók, feltéve, hogy jelen szerződésben való közreműködésük előtt titoktartási nyilatkozatot írnak alá és adnak át a Megrendelőnek.

12.5 A Vállalkozó teljes felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért és tudomásul veszi, valamint elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult - választása szerint - a jelen szerződéstől elállni vagy jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.



Vastag Zsolt

## 13. Felek közötti kapcsolattartás

13.1 Jelen szerződésben a Felek által kijelölt szakmai kapcsolattartók:

| | |
|---|---|
| Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult | |
| Neve: | Balassa Elemér |
| Beosztása: | informatikai csoportvezető |
| Levelezési címe: | 1133 Budapest, Pozsonyi út 56. |
| Telefonszáma: | |
| Mobiltelefon száma: | +36 30 551-2772 |
| e-mail címe: | balassa.elemer@avny.hu |

| | |
|---|---|
| Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult | |
| Neve: | Sztancsik László |
| Beosztása: | projektvezető |
| Levelezési címe: | 1133 Budapest, Pozsonyi út 56. |
| Telefonszáma: | |
| Mobiltelefon száma: | +36 30 910-1838 |
| e-mail címe: | sztancsik.laszlo@avny.hu |

| | |
|---|---|
| Vállalkozó részéről kapcsolattartásra jogosult | |
| Neve: | Dr. Kaiser Zoltán |
| Beosztása: | üzletágvezető |
| Levelezési címe: | 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52. |
| Telefonszáma: | +36 1 204-7730 |
| Mobiltelefon száma: | +36 20 381 3080 |
| e-mail címe: | zkaiser@grepton.hu |

13.2 Jelen szerződésben a Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személyek együttesen:

| | |
|---|---|
| Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult | |
| Neve: | Gyene Péter |
| Beosztása: | ügyvezető |
| Levelezési címe: | 1133 Budapest, Pozsonyi út 56. |
| Telefonszáma: | |
| Mobiltelefon száma: | +36 30 734-3401 |
| e-mail címe: | gyene.peter@avny.hu |

13.3 Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 13.1., 13.2. pontban meghatározott kapcsolattartója/teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Felek megállapodnak, hogy a kapcsolattartók és teljesítésigazolók személyében bekövetkező változás nem igényel szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni. A kapcsolattartó/teljesítésigazoló személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való szerződésszerű közléstől hatályos. A kapcsolattartó személyek a szerződésmódosításra nem jogosultak.



Vastag Zsolt

13.4 Felek rögzítik, hogy minden, jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (a továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és

- írásban igazolt személyes átadással,
- tértivevényes ajánlott levélben,
- elektronikus aláírással ellátott visszaigazolt e-mailben vagy
- visszaigazolt telefax útján – megküldött értesítés.

13.5 Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

13.6 Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint a jelen szerződés megszüntetésével kapcsolatos értesítések megküldésére veszik igénybe. Jelen pontban meghatározott esetekben azonban a kézbesítés kizárólag postai úton (tértivevényes ajánlott levélben) vagy írásban igazolt személyes átadással történhet.

13.7 Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a jelen szerződésben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a jelen szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos, faxos elérhetőség) a jelen szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a jelen szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig - az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnek ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalóik jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra, illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.

13.8 Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv."), valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet („GDPR") rendelkezéseit.

**14. Vis Maior**

14.1 A Felek nem felelnek azokban az esetekben, ha a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás vis maior eredménye.

14.2 A jelen pont értelmezése szempontjából Felek „vis maior"-nak tekintik azokat az eseményeket, amelyek a Feleknek érdekkörén kívül, Felek részéről elháríthatatlanul olyan okból következnek be, amelyért Felek egyike sem felelős és amelyek Felek szerződésszerű teljesítését akadályozzák vagy késleltetik a szerződés teljesítését feltéve, hogy ezen


Vastag Zsolt

körülmények a jelen szerződés aláírását követően jönnek létre és az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak és nem voltak elháríthatóak, így különösen:

a) természeti katasztrófák (villámcsapás, földrengés, árvíz, hurrikán, stb.);
b) tűz, robbanás, járvány, karantén korlátozások;
c) radioaktív sugárzás, sugárszennyeződés;
d) háború vagy más konfliktusok, megszállás, ellenséges cselekmények, mozgósítás, rekvirálás vagy embargó;
e) sztrájk, felkelés, forradalom, lázadás, katonai vagy egyéb államcsíny, polgárháború és terrorcselekmények;
f) zendülés, rendzavarás, zavargások.

14.3 A vis maiornak közvetlen összefüggésben kell állnia az arra hivatkozó Fél tevékenységével, mely összefüggést az arra hivatkozó Félnek írásban igazolnia szükséges.

14.4 Amennyiben vis maior miatt a szerződésben foglalt határidők nem teljesíthetőek, erről a Vállalkozó köteles a Megrendelőt írásban tájékoztatni és a tájékoztatás alapján a Felek kötelesek egyeztetni egymással a szerződés teljesítésének további módjáról. Amennyiben a Megrendelő egyéb irányú írásos utasítást nem ad, a Vállalkozónak tovább kell teljesítenie szerződéses kötelezettségeit, amennyiben az észszerűen lehetséges, és meg kell keresnie minden észszerű alternatív módot a teljesítésre.

14.5 A vis maiorra hivatkozó felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis maior eseménynek a szerződésszerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.

14.6 Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll – választása szerint – jelen szerződéstől elállni vagy jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani. Ez esetben mindkét Fél maga viseli a vis maior miatt felmerült kárát.

## 15. Egyéb rendelkezések, a szerződés tartalmának értelmezése

15.1 Felek kijelentik, hogy nem válik a szerződés tartalmává minden szokás, amelynek alkalmazásában a korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak, továbbá minden olyan szokás és gyakorlat, melyet az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismernek és rendszeresen alkalmaznak.

15.2 Felek megállapodnak, hogy amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése utóbb érvénytelennek minősül (részleges érvénytelenség), a szerződés többi részét érvényesnek tekintik, kivéve, ha a Felek együttes írásbeli nyilatkozata alapján azt az érvénytelen rész nélkül nem kötötték volna meg.

15.3 A Vállalkozónak és a Megrendelőnek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük a szerződés keretében felmerült. Minden ezzel kapcsolatos tényről, akadályozó körülményről a Felek kölcsönösen kötelesek egymást írásban tájékoztatni.

15.4 Ha a Felek közvetlen tárgyalások megkezdésétől számított 30 naptári napon belül nem tudják megoldani a szerződés alapján vagy ezzel összefüggésben keletkezett jogvitájukat, úgy a jogvita elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.

15.5 Ha bármelyik Fél egy vagy több esetben nem ragaszkodik a jelen szerződésben meghatározott valamely jog, jogorvoslat vagy választás gyakorlásához, az nem jelenti azt, hogy



Vastag Zsolt

ugyanannak a feltételnek a jövőbeni teljesítéséről, vagy ugyan azon jog jövőbeni gyakorlásáról is le fog mondani, vagy a követeléseitől el fog állni. A jelen szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

15.6 Jelen szerződés főszövegének és mellékleteinek ellentmondása esetén a szerződés fő szövegének rendelkezését kell alkalmazni.

15.7 A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

15.8 A Vállalkozó a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. A Vállalkozó erre vonatkozó nyilatkozata jelen szerződéshez 3. számú mellékletként kerül csatolásra. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a nyilatkozatban foglaltak változásáról - a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül - köteles a Megrendelőt írásban értesíteni. A Vállalkozó tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést a Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni.

15.9 Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Vállalkozó között létrejött fent hivatkozott KM, továbbá az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Megrendelt termék/szolgáltatás- és árlista, valamint az egyes elszámolási egységek (negyedévek) kapcsán rögzített elszámolható mennyiségek

2. számú melléklet: Műszaki leírás

3. számú melléklet: A nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. b) pontja szerinti átláthatósági nyilatkozat

4. számú melléklet: A keretmegállapodás teljesülésére vonatkozó adatot tartalmazó DKÜ Rendszer oldal kinyomtatott képe

Dátum: Budapest, 2021. augusztus 2...

| | |
|---|---|
| ..... | ..... |
| Megrendelő | Vállalkozó |
| Gyene Péter | Madár Zoltán |
| ügyvezető | vezérigazgató |
| ÁVNY - Állami Vagyonnyilvántartási Korlátolt Felelősségű Társaság | mint a Grepton Zrt., Invitech ICT Services Kft., Delta Systems Kft., NTT Magyarország Kft., Telvice Kft., Szinva Net Zrt. közös ajánlattevők nevében eljárni jogosult képviselő |

ÁLLAMI VAGYONNYILVÁNTARTÁSI KFT. 1133 Budapest, Pozsonyi út 56. Adószám: 23343441-2-41

GREPTON INFORMATIKAI Budapest, Könyves Kálmán Adószám: 12613056-



Vastag Zsolt

**1. számú melléklet**
az SZT-220 nyilvántartási számú szerződéshez

**Megrendelt termék- és árlista**

**Összefoglaló ártáblázat:**

| Tétel | KEF kód Termékazonosító | Termék/szolgáltatás megnevezés | Mennyiség | Mennyiségi egység | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft) | Összesen ár (nettó Ft) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | OPENSZOLG05 | általános üzemeltetési feladatok /tanácsadás - tanácsadó | 4400 | óra | KM01OPEN17 | 11 000 | 48 400 000 |
| 2 | OPENSZOLG05 | rendelkezésre állás /tanácsadás - tanácsadó | 4400 | óra | KM01OPEN17 | 11 000 | 48 400 000 |
| 3 | OPENSZOLG57 | fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása – rendszerfejlesztés-kivitelezés | 3000 | óra | KM01OPEN17 | 11 500 | 34 500 000 |
| | | | | | | **Összesen ár Ft (nettó)** | 131 300 000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Közbeszerzési díj** | 1% | **Ft (nettó)** | 1 313 000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Áfa kulcs** | 27% | **Áfa Ft** | 35 805 510 |

| | |
|---|---|
| **Bruttó összesen ár Ft** | 168 418 510 |

Vastag Zsolt

**Tételes árlista elszámolási időszakokhoz (részszámlázás):**[1]

| Tétel | KEF kód Termékazonosító | Termék/szolgáltatás megnevezés | Termék/szolgáltatás megnevezés | Mennyiség | Mennyiségi egység | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft) | Összesen ár (nettó Ft) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.** | **1. részszámla: 2021.10.30.** | | | | | | | |
| 1. | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | általános üzemeltetési feladatok /tanácsadás - tanácsadó | 1320 | óra | KM0103OPEN17 | 11 000 | 14 520 000 |
| 2. | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | rendelkezésre állás /tanácsadás - tanácsadó | 2464 | óra | KM0103OPEN17 | 11 000 | 27 104 000 |
| 3. | OPENSZOLG57 | Rendszer fejlesztés-kivitelezés | fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása – rendszerfejlesztés-kivitelezés | 1816 | óra | KM0103OPEN17 | 11 500 | 20 884 000 |

| Tétel | KEF kód Termékazonosító | Termék/szolgáltatás megnevezés | Termék/szolgáltatás megnevezés | Mennyiség | Mennyiségi egység | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft) | Összesen ár (nettó Ft) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2.** | **2. részszámla: 2022.01.31.** | | | | | | | |
| 1. | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | általános üzemeltetési feladatok /tanácsadás - tanácsadó | 1320 | óra | KM0103OPEN17 | 11 000 | 14 520 000 |
| 2. | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | rendelkezésre állás /tanácsadás - tanácsadó | 904 | óra | KM0103OPEN17 | 11 000 | 9 944 000 |
| 3. | OPENSZOLG57 | Rendszer fejlesztés-kivitelezés | fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása – | 567 | óra | KM0103OPEN17 | 11 500 | 6 520 500 |

[1] Szerződés aláírását megelőzően a nyertes ajánlatban foglaltak alapján kerül kitöltésre a nyertes ajánlattevő által.

Vastag Zsolt

| Tétel | KEF kód Termékazonosító | Termék/szolgáltatás megnevezés | Termék/szolgáltatás megnevezés | Mennyiség | Mennyiségi egység | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft) | Összesen ár (nettó Ft) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | rendszerfejlesztés-kivitelezés | | | | | |

| Tétel | KEF kód Termékazonosító | Termék/szolgáltatás megnevezés | Termék/szolgáltatás megnevezés | Mennyiség | Mennyiségi egység | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft) | Összesen ár (nettó Ft) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **3.** | **3. részszámla: 2022.04.30.** | | | | | | | |
| 1. | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | általános üzemeltetési feladatok /tanácsadás - tanácsadó | 1320 | óra | KM0103OPEN17 | 11 000 | 14 520 000 |
| 2. | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | rendelkezésre állás /tanácsadás - tanácsadó | 904 | óra | KM0103OPEN17 | 11 000 | 9 944 000 |
| 3. | OPENSZOLG57 | Rendszer fejlesztés-kivitelezés | fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása – rendszerfejlesztés-kivitelezés | 567 | óra | KM0103OPEN17 | 11 500 | 6 520 500 |

| Tétel | KEF kód Termékazonosító | Termék/szolgáltatás megnevezés | Termék/szolgáltatás megnevezés | Mennyiség | Mennyiségi egység | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft) | Összesen ár (nettó Ft) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **4.** | **4. végszámla: 2022.05.31.** | | | | | | | |
| 1. | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | általános üzemeltetési feladatok /tanácsadás - tanácsadó | 440 | óra | KM0103OPEN17 | 11 000 | 4 840 000 |
| 2. | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | rendelkezésre állás /tanácsadás - tanácsadó | 128 | óra | KM0103OPEN17 | 11 000 | 1 408 000 |

Vastag Zsolt

| Tétel | KEF kód Termékazonosító | Termék/szolgáltatás megnevezés | Termék/szolgáltatás megnevezés | Mennyiség | Mennyiségi egység | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft) | Összesen ár (nettó Ft) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. | OPENSZOLG57 | Rendszer fejlesztés-kivitelezés | fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása – rendszerfejlesztés-kivitelezés | 50 | óra | KM0103OPEN17 | 11 500 | 575 000 |

Dátum: Budapest, 2021. augusztus 2.

.....

Megrendelő
Gyene Péter
ügyvezető
ÁVNY - Állami Vagyonnyilvántartási
Korlátolt Felelősségű Társaság

ÁLLAMI
VAGYONNYILVÁNTARTÁSI KFT.
1133 Budapest, Pozsonyi út 56.
Adószám: 23343441-2-41

.....

Vállalkozó
Madár Zoltán
vezérigazgató
mint a Grepton Zrt., Invitech ICT Services Kft.,
Delta Systems Kft., NTT Magyarország Kft.,
Telvice Kft., Szinva Net Zrt. közös
ajánlattevők nevében eljárni jogosult képviselő

GREPTON
INFORMATIKAI ZRT.
1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
Adószám: 12613056-2-42

Vastag Zsolt

**2.számú melléklet**
az SZT-220 nyilvántartási számú szerződéshez

**Műszaki leírás**

 Vastag Zsolt

**3.számú melléklet**
az SZT-220 nyilvántartási számú szerződéshez

# ÁTLÁTHATÓSÁGI NYILATKOZAT

a nemzeti vagyon hasznosítására, vagy tulajdonjogának megszerzésére irányuló szerződés megkötéséhez a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1.b) pontja szerinti gazdálkodó szervezetek[2] részére

1.) A nyilatkozattételre kötelezett szervezet adatai a cégkivonat és az aláírási címpéldány alapján[3]:

| | |
|---|---|
| Szervezet neve: | Grepton Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság |
| Székhelye: | 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52. |
| Adóilletősége (ha az nem Magyarország): | Magyarország |
| Cégjegyzékszáma: | 01 10 044561 |
| Adószáma: | 12613056-2-42 |
| Statisztikai számjele: | 12613056-6202-114-01 |
| Cégjegyzésre jogosult képviselő(k) neve (és személyes adatai*): | Madár Zoltán vezérigazgató |
| Cégjegyzés módja: | **ÖNÁLLÓ** EGYÜTTES |

2.) Alulírott (alulírottak) az 1.) pontban meghatározott szervezet cégjegyzésre jogosult képviselője (képviselői) nyilatkozom (nyilatkozzuk), hogy az általam (általunk) jegyzett **gazdálkodó szervezet** megfelel a következő feltételeknek, ennek alapján a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. tv. 3. § (1) bek. 1.b) pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül:

az olyan belföldi vagy külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, amely megfelel a következő feltételeknek:

a.) a szervezet **tulajdonosi szerkezete**, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerint meghatározott **tényleges tulajdonosa megismerhető**;

b.) a szervezet **nem minősül** a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott **ellenőrzött külföldi társaságnak**;

c.) a szervezetben **közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében az a-b) pont szerinti feltételek fennállnak**, továbbá ezen gazdálkodó szervezet az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy **olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van**.

---

[2] gazdálkodó szervezet: a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni Eladó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány [Pp. 7. § (1) bekezdés 6. pont].

[3] *Amennyiben nem a cégkivonatban szereplő személy írja alá a nyilatkozatot (hanem meghatalmazással 3. személy), akkor – a cégkivonatok tartalmával azonos módon - kérjük az aláíró személy nevét, anyja nevét, születési idejét, lakcímét, adóazonosító jelét, valamint az aláírásra jogosító meghatalmazást.



Vastag Zsolt

3.) A nemzeti vagyon hasznosítására vonatkozó szerződést a hasznosításba adó kártalanítás nélkül és azonnali hatállyal felmondhatja, ha a nemzeti vagyon hasznosításában részt vevő bármely - a hasznosítóval közvetlen vagy közvetett módon jogviszonyban álló harmadik fél - szervezet a nemzeti vagyon hasznosítására vonatkozó szerződés megkötését követően beállott körülmény folytán már nem minősül átlátható szervezetnek. A 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezet tulajdonosi szerkezetében a 3. § (1) bekezdés 1. pontjától eltérő változást a nemzeti vagyon hasznosítására a hasznosítóval közvetlenül megkötött szerződésben a hasznosításba adót megillető, valamint a 11. § (11) bekezdés c) pontjában meghatározott személyekkel kötött szerződésekben a hasznosításba adóval közvetlen jogviszonyban álló személyt megillető rendkívüli felmondási okként rögzíteni kell. [Nvtv. 11. § (12) bekezdés]

4.) Tudomásul veszem, hogy az Áht. 41. § (6) bekezdése értelmében az államháztartás központi alrendszerében a kiadási előirányzatok terhére nem köthető olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel érvényesen visszterhes szerződés, illetve létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthető kifizetés, amely szervezet nem minősül átlátható szervezetnek.

5.) Kijelentem (kijelentjük), és aláírásommal (aláírásunkkal) igazolom (igazoljuk), hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles vagyok (kötelesek vagyunk) a KSH-t tájékoztatni. A nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles vagyok/kötelesek vagyunk a KSH-t, mint kötelezettségvállalót tájékoztatni. Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló a 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésében foglaltak szerint a ***valótlan tartalmú nyilatkozat*** alapján kötött visszterhes szerződést a kötelezettségvállaló felmondja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől eláll.

6.) Kijelentem (kijelentjük), és aláírásommal (aláírásunkkal) igazolom (igazoljuk), hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak a valóságnak mindenben megfelelnek. Tudomásul veszem (vesszük), hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI törvény 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.

7.) Aláírásommal (aláírásunkkal) tudomásul veszem (vesszük), hogy az Ajánlatkérő/a Központi Statisztikai Hivatal a nyilatkozatban hivatkozott feltételek ellenőrzése céljából, a szerződésből eredő követelések elévüléséig az Államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Áht.) 55. §-ban foglaltak szerint jogosult a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni, azzal, hogy ahol az Áht. 55. § kedvezményezettről rendelkezik, azon a jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetet kell érteni. Jogszabály más feltételeket is megállapíthat a visszterhes szerződések megkötésének, vagy azok alapján történő kifizetések feltételeként.

Kelt: Budapest, 2021. augusztus 2...

GREPTON INFORMATIKAI ZRT. 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52 Adószám: 12613056-2-42

.....

Vállalkozó
Madár Zoltán
vezérigazgató
mint a Grepton Zrt., Invitech ICT Services Kft., Delta Systems Kft., NTT Magyarország Kft., Telvice Kft., Szinva Net Zrt. közös ajánlattevők nevében eljárni jogosult képviselő

Vastag Zsolt

**4. számú melléklet**
az SZT-220 nyilvántartási számú szerződéshez

# A keretmegállapodás teljesülésére vonatkozó adatot tartalmazó DKÜ Rendszer oldal kinyomtatott képe

## Verseny újranyitás rész

Verseny újranyitás rész azonosító: 17444/1
Verseny újranyitás rész tárgya: MNV KÖFOP projekt keretében elkészült fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása
Státusza: **Eredményhirdetés**
Sorszám: **1**
Szerződéskötés dátuma:
Hatályba lépés dátuma:

| Szerződés azonosító | Ügyfélszolgálatot biztosító szállító azonosítója | Ügyfélszolgálatot biztosító szállító neve | Ügyfélszolgálatot biztosító szállító email címe | Ügyfélszolgálatot biztosító szállító telefonszáma | Feltöltött ajánlat | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| KM0104OPEN17 | 100115 | WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató Kft. | kozbeszerzes@wsh.hu | +36-13539800 | | VÁLASZTFELTÖLTÉSMÉGSEM |
| KM0103OPEN17 | 200747 | Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság | SalkovicsZ@invitech.hu | +361 801-1500 | AJÁNLAT MEGTEKINTÉSE | VÁLASZTFELTÖLTÉSMÉGSEM |
| KM0102OPEN17 | 100150 | TIGRA Computer- és Irodatechnikai | kozbeszerzes@tigra.hu | +361 666-3700 | AJÁNLAT MEGTEKINTÉSE | VÁLASZTFELTÖLTÉSMÉGSEM |

| Szerződés azonosító | Ügyfélszolgálatot biztosító szállító azonosítója | Ügyfélszolgálatot biztosító szállító neve | Ügyfélszolgálatot biztosító szállító email címe | Ügyfélszolgálatot biztosító szállító telefonszáma | Feltöltött ajánlat | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Korlátolt Felelősségű Társaság | | | | |
| KM0101OPEN17 | 200341 | ULX Nyílt Forráskódú Tanácsadó és Disztribúciós Kft. | kozbeszerzes@ulx.hu | +361 450-0921 | | VÁLASZTFELTÖLTÉSMÉGSEM |

Győztes szerződés: Válasszon egyet
**Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság**

Tényleges szállító: Válasszon egyet
**Grepton Zrt.**

Keretösszeg (nettó Ft): 131 300 000

Finanszírozás: ○ EU ◉ Hazai

Szerződés azonosító: 3734
Ajánlat azonosító: 24904
Ajánlat összesített ára: 131300000.0000
Feltöltés dátuma: 2021.07.05. 19:13

Ajánlat státusza: Érvényes

1 - oldal, összesen 1 (3)pppp

| Termék azonosító | Cikkszám | Terméknév | Mennyiség | Mértékegység | Nettó egységár | Termék összesített ára |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 140582 | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | 4 400 | óra | 11 000 | 48 400 000 |
| 140583 | OPENSZOLG05 | Tanácsadás - tanácsadó | 4 400 | óra | 11 000 | 48 400 000 |
| 140584 | OPENSZOLG57 | Rendszer fejlesztés-kivitelezés | 3 000 | óra | 11 500 | 34 500 000 |

1 - oldal, összesen 1 (3)pppp

RENDBEN



Vastag Zsolt

# Műszaki leírás

## MNV KÖFOP projekt keretében elkészült fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása

Készítette:

Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt.

Állami Vagyonnyilvántartási Kft.

Utoljára frissítve: 2021. június 04.

Vastag Zsolt

Tartalomjegyzék


1 Összefoglaló ..... 4

2 Meghatározások ..... 4

3 Törvényi megfelelőség biztosítása ..... 9

4 ALKALMAZÁS-támogatási szolgáltatás nyújtásÁNAK ALAPfeltételei ..... 10

4.1 Az Ajánlatkérő kötelezettségei ..... 10

4.2 Az Ajánlattevő kötelezettségei ..... 11

5 ALKALMAZÁS támogatásI szolgáltatás időbeli hatálya, SZOLGÁLTATÁSI HATÓKÖR ..... 12

5.1 Időbeli hatály ..... 12

5.2 A szolgáltatási hatókör alá eső alkalmazás-környezetek és modulok ..... 12

5.3 Alkalmazás támogatási szolgáltatás hatályán kívül eső területek ..... 12

6 A szolgáltatási hatókör alá eső alkalmazások ARCHITEKTÚRÁJA ..... 13

6.1 Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK) ..... 13

6.2 ASZK adatellenőrző modul ..... 13

6.3 Megjelenítő Keretrendszer (MKR) és annak mobil alkalmazásai ..... 13

7 KÖZPONTI SZOLGÁLTATÁSOK ..... 14

7.1 Szolgáltatásnyújtás alapfolyamata ..... 14

7.2 Szolgáltatásirányítás ..... 14

7.2.1 Szolgáltatási szervezet ..... 14

7.2.2 Kapcsolattartás ..... 15

7.2.3 Áttekintő értekezletek (service review) ..... 15

7.3 Változáskezelési Eljárás ..... 16

7.4 Eszkaláció ..... 17

7.5 Egykapus bejelentés biztosítása (SPoC - Single Point of Contact) ..... 17

7.6 Az Ajánlatkérő által biztosított IT infrastruktúra monitoring adatok ..... 18

8 Alkalmazás támogatási szolgÁltatások ..... 19

8.1 Alkalmazás támogatási szolgáltatások típusai ..... 19

8.1.1 Általános üzemeltetési feladatok ..... 19

8.1.2 Rendelkezésre állás ..... 19

8.1.3 Fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása ..... 20

8.2 Bejelentések kezelése ..... 21

8.3 Alkalmazás támogatási szolgáltatások dokumentum menedzsmentje és riportjai ..... 22




Vastag Zsolt

8.3.1 Sablonok ... 22
8.3.2 Riportok és jelentések ... 22
9 Hibajavítási szolgáltatás ... 24
10 A fejlesztői/tanácsadói szolgáltatások lehívása és elszámolása ... 25
11 Prioritások és szolgáltatási szintek (SLA) ... 26
11.1 Ajánlatkérő által biztosított szolgáltatások ... 26
11.2 Ajánlattevőtől elvárt rendelkezésre állási időablak ... 26
11.3 Változáskérés SLA-k ... 26
11.4 Ajánlattevőtől elvárt hibabejelentés kezelési határidők (SLA) ... 26
11.5 Fejlesztői/tanácsadói szolgáltatásokra bejelentett igények priorizálása, határideje (SLA) ... 27
11.6 Kötbér ... 27
12 Függelék I. - Fejlesztői dokumentációk ... 29
13 Függelék II. - Üzemeltetési dokumentációk ... 29
14 Függelék III. - Telepítési dokumentációk ... 29
15 Függelék IV - Felhasználói kézikönyvek ... 29
16 Függelék V. – Az Ajánlatkérő által igénybe vett Infrastruktúraüzemeltetési szolgáltatások. 29



Vastag Zsol

# 1 ÖSSZEFOGLALÓ

A Műszaki Leírás célja, hogy bemutassa a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt., mint Ajánlatkérő megbízásából *„Az egységes integrált állami vagyonnyilvántartás közhitelességének és adatkonzisztenciájának ellenőrzéséhez szükséges további fejlesztési feladatok ellátása az MNV Zrt. részére"* tárgyú KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2016-00013 azonosító számú projekt keretében fejlesztett alábbi rendszereket (továbbiakban: MNV KÖFOP fejlesztések) érintő alkalmazás támogatás keretében az „MNV KÖFOP projekt keretében elkészült fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása" tárgyú beszerzés nyertes Ajánlattevője által elvárt szolgáltatásokat:

- Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK)
- Adatszolgáltatási Keretrendszer adatellenőrző modul (Pentaho Adatellenőrző Modul)
- Megjelenítő Keretrendszer (MKR) és mobilalkalmazásai (Android / IOS)

Ajánlattevőnek a jelen Műszaki leírásban nevesített alkalmazás támogatási szolgáltatásokat az „MNV KÖFOP projekt keretében elkészült fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása" tárgyú beszerzés eredményes lefolytatását követően megkötött szerződés aláírásától **12 hónapig** kell ellátnia.

Ajánlattevő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt., mint Ajánlatkérő megbízásából az Állami Vagyonnyilvántartási Kft. megbízott munkatársai jelen Műszaki leírásban meghatározott feladatok tekintetében az Ajánlatkérő nevében teljeskörűen eljárhatnak Ajánlattevő felé.

Az alkalmazás támogatási feladatok ellátása során Ajánlattevő normál, illetve kiemelet időszakokra vonatkozó előre meghatározott havi díj ellenében általános üzemeltetési feladatokat végez, illetve a Műszaki leírásban meghatározott SLA-nak megfelelően szakértői rendelkezésre állást biztosít.

Emellett Ajánlattevő havi fix fejlesztői/tanácsadói keretet biztosít, melyet Ajánlatkérő egy naptári éven belül összevontan is igénybe tud venni.

Ajánlatkérő a biztosított fejlesztő/tanácsadói kereten felül is igénybe vehet fejlesztői/tanácsadói szolgáltatást, melyet Felek ráfordítás alapon számolnak el egymással 3 havonta, az adott időszakban elvégzett tanácsadási és fejlesztési feladatok tekintetében egy alkalmazás támogatási jelentés leadásával.

Az elszámolás a jótállás keretében végzett hibajavításokat nem foglalja magában.

# 2 MEGHATÁROZÁSOK

Felek a jelen fejezetben meghatározott definíciókat alkalmazzák az alkalmazás támogatási tevékenység ellátása során.

***Alkalmazás támogatás***

Ajánlattevő az alkalmazás támogatás keretében a későbbiekben meghatározott általános üzemeltetési feladatokat lát el, valamint szakértői rendelkezésre állást biztosít a meghatározott SLA-nak megfelelően, illetve fejlesztői/tanácsadói keretet biztosít Ajánlatkérő által egyedileg igényelt, az Ajánlattevő által becsült ráfordítás Ajánlatkérő általi jóváhagyását követően elvégzett fejlesztői/tanácsadási tevékenység ellátásához.

***Enyhe hiba***

Felek megállapodnak, hogy enyhe hibának (a továbbiakban: „Enyhe hiba") minősül a Kritikus és / vagy Közepes hibaosztályba nem sorolható

- fordítási hiba; vagy
- esztétikai hiba; vagy



Vastag Zsolt

- ergonómiai hiba; és
- minden más magasabb kategóriába nem sorolt hiba.

Amennyiben a hiba felderítése során megállapításra kerül, hogy a hiba nem az Ajánlattevő szerződésben meghatározott tevékenységével hárítható el, illetve a hiba oka egy az Ajánlattevő felelősségi körén kívül eső esemény, akkor Ajánlattevő az Ajánlatkérővel egyeztetve fejlesztő/tanácsadói szolgáltatás keretében segíti a hiba elhárítását.

***Frissítés***

Az MNV KÖFOP fejlesztések által érintett alkalmazás, a jelen szerződés keretében végzett funkcióbővítés, vagy annak részét képező módosítás, amely az alkalmazás lényeges tulajdonságainak változtatása nélkül az alkalmazás funkcionalitását, használhatóságát, teljesítményét vagy megbízhatóságát növeli, beleértve az esetleges jogszabályváltozás miatt szükségessé váló módosításokat. A frissítéseket Ajánlattevő csak Ajánlatkérő írásos jóváhagyásával hajthatja végre, a Felek és a rendszer által megkövetelt bevezetési és tesztelési protokollok figyelembevételével.

***Hálózati hiba***

A helyi hálózat és/vagy a külső rendszerek közötti interfészeléshez használt hálózatok hibái.

***Hiba, hibajavítás***

Hibának minősül a rendszer, illetve annak részét képező bármely rendszerelemnek minden olyan a rendeltetéstől eltérő működése, amely a rendszer működését, illetve annak használatát akadályozza, lassítja, hátráltatja, veszélyezteti, vagy bármely időtartamra meghiúsítja.

A KÖFOP fejlesztésekre vonatkozó hibajavításokat a KÖFOP fejlesztésekre vonatkozó vállalkozói szerződés keretében, az alkalmazások fejlesztői végzik a fejlesztések 2019. december 20-al történt lezárását követő 24 hónapos időszak végéig. A hibajavításokra a KÖFOP fejlesztésekre vonatkozó vállalkozói szerződés, jótállás keretében végzett hibajavításra vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

A KÖFOP fejlesztésekre nem vonatkozó hibajavításokat, amennyiben az a jelen szerződés keretében végzett funkcióbővítést, vagy módosítást érinti Ajánlattevő jótállás keretében javítja ki.

A jótállás keretébe nem tartozó hibák javítását Ajánlattevő az Ajánlatkérővel egyeztetve fejlesztő/tanácsadói szolgáltatás keretében végzi.

***Hibajegy***

Az üzemeltetési tevékenységek munkafolyamatát támogató dokumentum, mely a felhasználói igények, problémák beazonosítási, minősítési folyamatában jelentkező információkat hordozza.

A rendszer működéséből eredő problémák lehetnek: programhiba, kódhiba, felhasználói hiba, adathiba, vagy biztonsági hiba.

***Hibák kategorizálása***

A hibák kategóriákba sorolására – Ajánlattevő álláspontjának ismeretében – Ajánlatkérő jogosult. A hiba súlyosságának végleges besorolására minden esetben Ajánlatkérő döntése alapján kerül sor.

A meghatározott kategóriák:

- Enyhe hiba
- Közepes hiba
- Kritikus hiba

***Kritikus hiba***



Vastag Zsolt

Felek megállapodnak, hogy kritikus hibának (a továbbiakban: „Kritikus hiba") minősül az Ajánlattevő által támogatott keretrendszereket érintő minden olyan szoftver - vagy adathiba, amely /amelynek következtében

- ütemezett eljárások lefuttatását megakadályozza; vagy
- adatok hibás, hiányos áttöltését eredményezi az egyes rendszerkomponensek között; vagy
- rendeltetésszerű használat mellett adott tranzakció futtatásánál legalább két különböző kliens esetén naponta 2-nél (kettőnél) többszöri újraindítást okoz; vagy
- az Ajánlatkérő számára alapvető fontosságú funkciók (modulok, programrészek) nem használhatóak (futtathatóak), így különösen, de nem kizárólag: mérleg- és beszámoló készítés, vagyonkezelői jelentések feldolgozása, vagy
- Interfész közegekkel történő kommunikációs probléma; vagy
- Kapcsolódó adatbázis performanciáját veszélyeztető probléma.

Felek rögzítik, hogy nem minősül elkerülő megoldásnak az adott üzleti igény alkalmazás használata nélküli, „papíralapú" megoldás alkalmazása útján történő kielégítése;

Kritikus hiba esetén Ajánlattevő köteles a hiba elhárítására irányuló saját kompetenciájába tartozó, a szerződésben meghatározott tevékenységet a kritikus hiba elhárításáig folyamatosan teljesíteni.

Amennyiben a hiba felderítése során megállapításra kerül, hogy a hiba nem az Ajánlattevő szerződésben meghatározott tevékenységével hárítható el, illetve a hiba oka egy az Ajánlattevő felelősségi körén kívül eső esemény, akkor Ajánlattevő az Ajánlatkérővel egyeztetve fejlesztő/tanácsadói szolgáltatás keretében segíti a hiba elhárítását.

***Közepes hiba***

Felek megállapodnak, hogy közepes hibának (a továbbiakban: „Közepes hiba") minősül az olyan, az Ajánlattevő által támogatott keretrendszereket érintő minden egyébként a Kritikus hiba osztályba tartozó hiba, mely esetében az adott üzleti igényt kielégítő elkerülő megoldás alkalmazása lehetséges, valamint az Enyhe és a Kritikus hibaosztályba nem sorolható hiba. Így különösen, de nem kizárólag:

- riportok lefuttatását megakadályozza; vagy
- a szükséges dokumentumok nem, vagy nem megfelelően nyomtathatóak, feltéve, hogy az adott Ajánlatkérői üzleti igényt kielégítő elkerülő megoldás alkalmazása lehetséges; vagy
- jelen műszaki leírás mellékletét képező dokumentációktól való eltérést okozó hiba; vagy
- integrációs jellegű hiba; vagy
- dokumentum kapcsolat megjelenítésének elakadása; vagy
- Adattárházba való betöltés elakadása.

Közepes hiba esetén Ajánlattevő köteles a hiba elhárítására irányuló saját kompetenciájába tartozó, a szerződésben meghatározott tevékenységet a közepes hiba elhárításáig folyamatosan teljesíteni.

Amennyiben a hiba felderítése során megállapításra kerül, hogy a hiba nem az Ajánlattevő szerződésben meghatározott tevékenységével hárítható el, illetve a hiba oka egy az Ajánlattevő felelősségi körén kívül eső esemény, akkor Ajánlattevő az Ajánlatkérővel egyeztetve fejlesztő/tanácsadói szolgáltatás keretében segíti a hiba elhárítását.



Vastag Zsolt

***Megoldási idő***

A hibabeazonosítást követően a hibajavítás készre jelentéséig eltelt idő.

***Negyedév***

Naptári negyedévet jelent. Tört időszak esetén a negyedévre eső óraszámokat, munkaórákat arányosítva kell meghatározni.

***Patch***

Az alkalmazás– fejlesztője által kibocsátott – hibajavítások, amely az alkalmazás előző változatához képest lényeges tulajdonságaiban nem különbözik.

***Programhiba***

Felek programhibának tekintik azt az esetet, ha a program működése a külső körülményekkel nem indokolhatóan megszakad, vagy a program használatával a program által előállított outputokban (adatállományok, listák) az inputok minőségével nem indokolható hibás értékek jelennek meg, illetve az interfészekben definiált adatstruktúra nem helyesen jelenik meg.

Felek nem tekintik programhibának azt az esetet, ha a program a rendszertervben, illetve a jelen műszaki leírás mellékletét képező dokumentációkban meghatározott módon működik, az ott megadott outputokat állítja elő, de a felhasználó igényei a programmal szemben a megvalósítás vagy a használat során megváltoznak a rendszertervhez, illetve a programspecifikációhoz képest, vagy a program nem a definiált adatokat (inputokat) kapja.

***Rendelkezésre állás***

A rendelkezésre állás keretében Ajánlattevő biztosítja Ajánlatkérő által kezdeményezett, a jelen dokumentumban rögzített rendszereinek támogatásával kapcsolatos megkeresések fogadását és kezelését a jelen dokumentumban meghatározottaknak megfelelően.

***Release Notes***

Az alkalmazás előző változatához képest keletkezett változásokat tartalmazó dokumentum.

***Support Team***

Ajánlattevő által a Támogatás szolgáltatási megállapodásban meghatározott feladatok ellátására delegált munkatársak.

***Szolgáltatás***

Az Ajánlattevő felelősségi körébe rendelten meghatározott terjedelmű és tartalmú rendszer- és alkalmazás-támogatási, szaktanácsadási tevékenységek összessége.

***Támogatási Üzemidő***

Az alkalmazások felügyeletéhez és a Call Center elérhetőségéhez tartozó, a jelen dokumentumban meghatározott „Felügyelt üzem időszak" ablak.

***Upgrade***

Az alkalmazások – fejlesztője által kibocsátott – új verziója, amely az alkalmazás előző változatához képest lényeges tulajdonságaiban különbözik.

***Üzemeltetési dokumentáció***



Vastag Zsol

A tartalmazza a produktív üzemű rendszer rendszeradminisztrációs feladatainak leírását, illetve a kapcsolódó teszt, fejlesztői rendszerek és DR rendszerekhez kötődő eseti rendszeradminisztrációs tevékenységek leírását.

***Válaszidő***

A hibajegy Ajánlattevőhöz rendelésétől az Ajánlattevő hibabeazonosítási tevékenységének megkezdéséig eltelt idő. A hibabeazonosítást az Ajánlattevő a felhasználóval folytatott egyeztetés útján, Felek által közösen elfogadott eljárásrend alapján végzi.



Vastag Zsolt

# 3 TÖRVÉNYI MEGFELELŐSÉG BIZTOSÍTÁSA

Az MNV informatikai biztonsági működését a 2013. L-es törvény (IBTv.) szabályozza és annak a végrehajtási rendeletében foglaltak szerint kell eljárni, a következőkben foglalt kontrollokat kell bevezetni, azt a szervezet elektronikus információs rendszereiben kezelt adatok tekintetében alkalmazni szükséges:

- Megfeleljen az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény hatályának.
- A kötendő Szerződés és a szerződés hatálya alá tartozó rendszerek szabályozóinak kialakítása során úgy kell eljárni, hogy az(ok) a technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről rendelkező 41/2015. (VII. 15.) BM rendeletnek, valamit az MNV Zrt. IT Biztonsági és Informatikai Operatív Szabályzatában foglaltaknak megfeleljen. (A vonatkozó szabályzatokat Ajánlattevő rendelkezésére bocsátjuk)
- Az ajánlatkérés tárgyát képező rendszer 3. biztonsági osztályú rendszerként került besorolásra.



Vastag Zsolt

# 4 ALKALMAZÁS-TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK ALAPFELTÉTELEI

## 4.1 Az Ajánlatkérő kötelezettségei

- Biztosítja a rendszer előírásszerű futtatókörnyezetét (adatbázis szerverek, alkalmazás szerverek). A rendszerek futtatókörnyezete az implementációs időszak alatt került kialakításra és a megvalósítás részletes IT szintű leírása a Delta Systems Kft. által készített „KÖFOP infrastruktúra beszerzése a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. részére Megvalósulási dokumentáció" (legutolsó elfogadott verzió) dokumentumban van részletesen dokumentálva, az alábbi témakörök szerint:
  - Alap infrastruktúra
  - Fizikai elhelyezés
  - Elvi felépítés
  - Teljesítmény feltételek
  - Erőforrások
  - Hálózati környezet
  - Tűzfal környezet
  - Tartományi környezet
  - Operációs rendszerek (Windows, Linux)
  - Adatbázis kezelő rendszerek (alap installációk MySql, Postres, Oracle, HANA DB)
  - Alkalmazás szerverek (IIS, Tomcat)
  - Egyéb szoftverek (java, docker, compose, gitlab-runner)
  - Hozzáférések
  - Mentés
  - Naplózó- és monitoring rendszer
  - Vírusvédelem
  - Biztosítja a frontend felületeken megjelenő CMS tartalmak, beleértve azok magyar és angol nyelvi verziót, az Ajánlattevő által meghatározott formában és struktúrában.

  Tehát ezek a rendszerelemek képezik a rendszer futtató környezetét, amelyek rendelkezésre állásának biztosítása és a velük kapcsolatos rendszeres IT üzemeltetési feladatok ellátása az Ajánlatkérő feladata.

- Biztosítja a technikai feltételeket (pl. megfelelő jogosultsági hozzáférések), hogy az Ajánlattevő a jelen dokumentumban részletezett alkalmazás támogatási feladatait el tudja látni
- Az alkalmazás támogatási szolgáltatás hatálya alá vont keretrendszer(ek) DEV/UAT/EDU környezetei, valamint egyedileg, szükség esetében a PROD környezetek esetében:
  - Ajánlattevő részére biztosítja a rendszer alkalmazás felületeihez történő üzleti és system admin hozzáféréseket,
  - Ajánlattevő részére biztosítja az elérést a rendszer adatbázisához írási, olvasási és végrehajtási joggal,
  - Ajánlattevő részére biztosítja a jogosultságokat az alkalmazást futtató applikációs szerver menedzsment felületéhez,
  - Ajánlattevő részére biztosítja a hozzáférést a szolgáltatás hatálya alá vont keretrendszerek (alkalmazások) logjaihoz
- Biztosítja a hozzáférést a verziókat és/vagy a dokumentációkat tartalmazó file szerverhez
- Hozzáférést biztosít az alkalmazásra beállított felügyeleti szoftver felületéhez és adataihoz
- A támogatási szolgáltatást ténylegesen módosító minden változást változáskezelési folyamaton keresztül kezel
- 10 munkanappal megelőzően értesítést küld minden új hardverre vonatkozó tervről, (kivéve a nem tervezett, előre nem látható, kritikus karbantartások) a hardver platformok vagy



Vastag Zsolt

szoftver szabványok változásairól, jelentősebb eszköz-, vagy irodaköltöztetésekről, illetve minden olyan intézkedésről vagy változtatásról, amely kihatással lehet az alkalmazás szintű üzemeltetéstámogató szolgáltatásra

- Az elvárható, legnagyobb támogatást nyújtja az Ajánlattevőnek, mely jelenti egyrészt az Ajánlattevő által a jelen szolgáltatásainak teljesítéséhez igényelt szükséges információk rendelkezésre bocsátását, saját szakembereinek, másrészt a szükséges infrastruktúra elérhetőségének biztosítását.

## 4.2 Az Ajánlattevő kötelezettségei

- Garantálja, hogy a szolgáltatásban részt vevő szakemberei a rendszer támogatásához kellő szaktudással rendelkeznek, elegendő kapacitással bírnak a bejelentések SLA időn belüli megoldásához.
- Garantálja, hogy a jelen megállapodás kapcsán érintett alkalmazás támogatási feladatokat megfelelő minőségben és határidőre elvégzi az Ajánlatkérő számára.
- Az alkalmazás támogatási feladatok részleteit az alább felsorolt dokumentumok legutolsó verziói tartalmazzák:
    - ASZK Üzemeltetői Dokumentáció
    - ASZK Üzemeltetői Dokumentáció Melléklet Pentaho
    - MKR Üzemeltetői Dokumentáció
- Szükség esetén - előre egyeztetett módon és időben - szakemberei az Ajánlatkérő telephelyén, vagy az általa megjelölt egyéb budapesti helyszínen végzik el a helyhez kötött feladatokat.
- Rendszeresen és időben tájékoztatja az Ajánlatkérőt az újonnan megjelenő szoftver és az ehhez szükséges-, biztosítandó hardverváltozásokról. Az Ajánlatkérő jóváhagyása nélkül az Ajánlattevő nem alkalmaz új szoftverelemeket az alkalmazás üzemeltetés hatálya alá tartozó alkalmazás komponensekhez kapcsolódóan.



Vastag Zsolt
4

# 5 ALKALMAZÁS TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI HATÁLYA, SZOLGÁLTATÁSI HATÓKÖR

## 5.1 Időbeli hatály

Ajánlattevőnek a jelen Műszaki leírásban nevesített alkalmazás támogatási szolgáltatásokat az „MNV KÖFOP projekt keretében elkészült fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása" tárgyú beszerzés eredményes lefolytatását követően megkötött szerződés aláírásától **12 hónapig** kell ellátnia.

## 5.2 A szolgáltatási hatókör alá eső alkalmazás-környezetek és modulok

Jelen alkalmazás támogatási szolgáltatás a PROD / DEV / UAT / EDU alkalmazás-környezetek esetében az alábbi modulokra értendő:

- Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK)
- Adatszolgáltatási Keretrendszer adatellenőrző modul (Pentaho Adatellenőrző Modul)
- Megjelenítő Keretrendszer (MKR) és mobilalkalmazásai (Android / IOS)

## 5.3 Alkalmazás támogatási szolgáltatás hatályán kívül eső területek

- Az alkalmazás IT futtatókörnyezetének (IT infrastruktúra-elemek, mint szerverek, alkalmazás szerverek, adatbázis szerverek, tárolók, hálózat és hálózati eszközök, vírusvédelem, mentési rendszerek, monitoring) üzemeltetése
- A támogatott alkalmazás fizikai és virtuális környezete (VM)
- Az üzemeltetett alkalmazás futtatókörnyezetében futó operációs rendszerek (Operációs Rendszer) és adatbáziskezelők üzemeltetése



Vastag Zsolt

# 6 A SZOLGÁLTATÁSI HATÓKÖR ALÁ ESŐ ALKALMAZÁSOK ARCHITEKTÚRÁJA

## 6.1 Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK)

Az Ajánlattevő jelen szakmai dokumentumban megfogalmazott alkalmazás támogatási szolgáltatásait erre a keretrendszerre biztosítja.

A keretrendszer architektúráját az alábbiakban felsorolt dokumentumok legutolsó elfogadásra került verziói tartalmazzák, melyek jelen szolgáltatási szakmai melléklet függelékéhez csatolásra kerültek:

- ASZK Felhasználói Dokumentáció
- ASZK Fejlesztői Dokumentáció
- ASZK Üzemeltetői Dokumentáció
- ASZK Telepítési Dokumentáció

## 6.2 ASZK adatellenőrző modul

Az Ajánlattevő jelen szakmai dokumentumban megfogalmazott alkalmazás támogatási szolgáltatásait erre a modulra biztosítja.

A modul architektúráját az alábbiakban felsorolt dokumentumok legutolsó elfogadásra került verziói tartalmazzák, melyek jelen szolgáltatási szakmai melléklet függelékéhez csatolásra kerültek:

- ASZK Üzemeltetői Dokumentáció (Melléklet Pentaho)

## 6.3 Megjelenítő Keretrendszer (MKR) és annak mobil alkalmazásai

Az Ajánlattevő jelen szakmai dokumentumban megfogalmazott alkalmazás támogatási szolgáltatásait erre a keretrendszerre biztosítja.

A keretrendszer architektúráját az alábbiakban felsorolt dokumentumok legutolsó elfogadásra került verziói tartalmazzák, melyek jelen szolgáltatási szakmai melléklet függelékéhez csatolásra kerültek:

- MKR Felhasználói Dokumentáció
- MKR Fejleszt Dokumentáció
- MKR Üzemeltetői Dokumentáció
- MKR Telepítési Dokumentáció



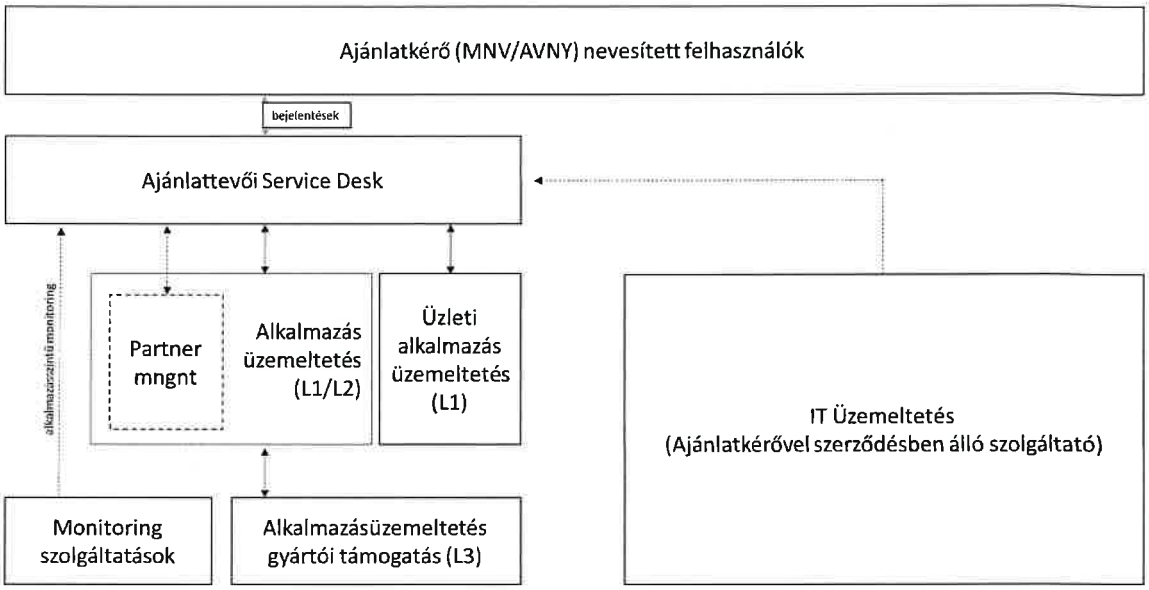
Vastag Zsolt

# 7 KÖZPONTI SZOLGÁLTATÁSOK

Az Ajánlattevő az alkalmazás támogatási szolgáltatását központosított szakértői csoportjával, elsősorban távolról végzi, a szükséges hozzáféréseket az Ajánlatkérő biztosítja az alábbiak szerint:

- SonicWall Global VPN kapcsolat
- S2S IPSec kapcsolat

## 7.1 Szolgáltatásnyújtás alapfolyamata




## 7.2 Szolgáltatásirányítás

Az Ajánlattevő alkalmazás támogatási szolgáltatását dedikált, szervezett és átlátható szolgáltatás-irányító szervezettel végzi, az alábbi feladatok ellátásával:

- Elsődleges kapcsolattartás
- Változáskezelési eljárás biztosítása és kezelése
- Eszkaláció biztosítása és kezelése
- A szolgáltatási tevékenységhez delegált szakmai szervezet(ek) munkájának szervezése és teljes koordinációja
- A szolgáltatásokkal kapcsolatos igények összehangolása
- A szolgáltatási szintek biztosítása

### 7.2.1 Szolgáltatási szervezet

Az Ajánlattevő alkalmazás támogatási szolgáltatásának nyújtását dedikált szolgáltatásmenedzser felügyeli, felel a nyújtott szolgáltatások zavartalan megvalósításáért.

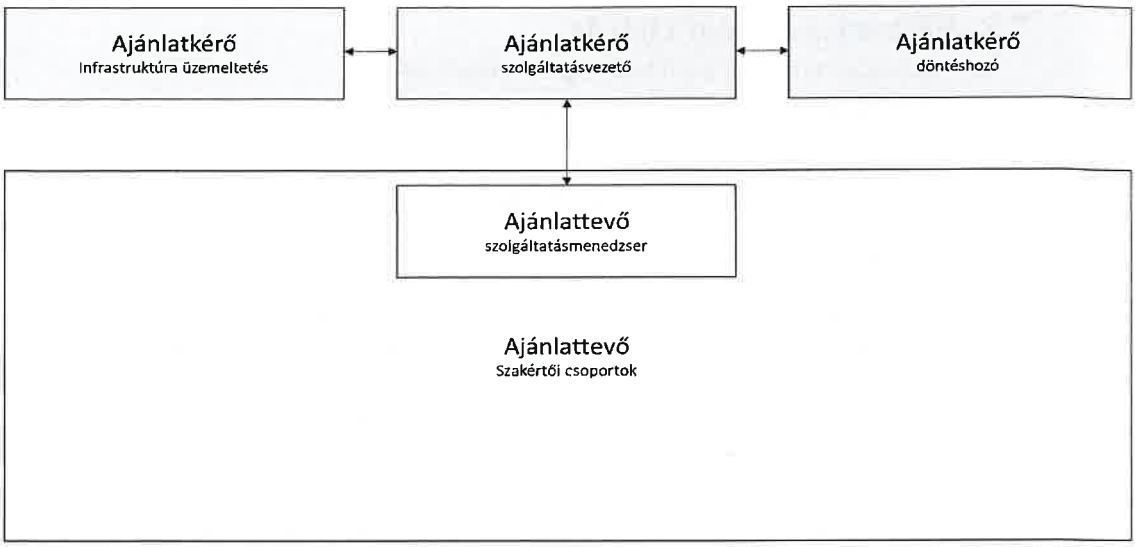
Felelősségi köre, feladata, hatásköre:

- Elsődleges kapcsolattartó, szervezi a szükséges erőforrások rendelkezésre állását.
- Koordinálja, szervezi és ellenőrzi a szolgáltatási tevékenységhez delegált szervezet és azon belüli szakértők munkáját.
- Összehangolja a támogatási szolgáltatásokkal kapcsolatos igényeket.
- Biztosítja a szerződésben vállalt szolgáltatási szintek betartását.
- A szolgáltatás közvetlen eszkalációs menedzsere.

Az egykapus kapcsolattartás érdekében az Ajánlattevő és az Ajánlatkérő részéről az érintett szolgáltatási területek kapcsolattartói kijelölésre kerülnek az alább tervezett módon:



Vastag Zsolt




### 7.2.2 Kapcsolattartás

| Tevékenység | Ajánlattevő | | |
|---|---|---|---|
| | Név | E-mail | Mobiltelefon |
| Szolgáltatásmenedzser | | | |
| Szakértői Csoport irányító | | | |
| Ügyfélmenedzser | | | |

| Tevékenység | Ajánlatkérő | | |
|---|---|---|---|
| | Név | E-mail | Mobiltelefon |
| Szolgáltatásmenedzser | | | |
| Alkalmazás támogatáshoz biztosított futtatókörnyezet (infrastruktúra) üzemeltetés-vezetője | | | |
| Szerződéses és kereskedelmi ügyek, ajánlatok készítése, megrendelések fogadása, visszaigazolása | | | |

### 7.2.3 Áttekintő értekezletek (service review)

Az értekezlet áttekinti az alkalmazás támogató szolgáltatással kapcsolatos kérdéseket, értékelve a szolgáltatás teljesítését és a szolgáltatások műszaki színvonalára gyakorolt hatását is (mint az alkalmazás-performancia log alapján javaslatok).

Áttekintő értekezletet felek 2 havi gyakorisággal tartanak, ahová az Ajánlattevő és Ajánlatkérő szolgáltatásmenedzserei mellett az előre meghatározott napirendekben érintettek meghívására kerül sor. Az értekezletek megszervezését és helyszínét Ajánlattevő biztosítja székhelyén.

A Felek képviselői közösen határozzák meg az áttekintő értekezlet időpontját és napirendjét.



Vastag Zsol
4

## 7.3 Változáskezelési Eljárás

- támogató szolgáltatással kapcsolatos változáskérés
- támogató szolgáltatás szerződésének törzsszövegével kapcsolatos változáskérés

A fenti két kategória változáskezelési folyamata a szerződéskötéssel jön létre. Változáskérést mindkét fél szolgáltatásvezetése írásban jogosult kezdeményezni.

**Az igényelt változások hatásai**

- **rutinszerű változás:** A napi tevékenységek során szükséges kisebb változtatások. Akkor történik, ha az Ajánlatkérő és az Ajánlattevő előre megállapodtak abban, hogy az adott kérésnek nincs hatása a szolgáltatásra. Havi szinten, az első kettő rutinszerű változás a kötelezettségek közé tartozik, nem igényel változáskérést.
- **kis hatású változás**: Ilyen lehet pl.: a bejelentési folyamatban történt változás, amikor a bejelentő személye változik.
- **közepes hatású változás:** Ilyen lehet pl.: a bejelentési folyamatban történt változás, amikor a teljes incidens menedzsment folyamat megváltozik.
- **nagy hatású változás:** Nem csak a szakmai melléklet, hanem a szerződés törzsszövegének / metrikáinak változására is sor kerül – pl.: futamidő, havidíj, SLA-k, ...

A változások nem lépnek életbe addig, amíg azokat a Felek el nem fogadják.

**Változáskérés tárgyai**

- Az Ajánlatkérő olyan szolgáltatást igényel az Ajánlattevőtől, amely nem része az Ajánlattevő által nyújtott szolgáltatásoknak (új projektek során megvalósított új szolgáltatások-, vagy az Ajánlattevő olyan szolgáltatást vásárol, amely hatással van a meglévő szolgáltatások mennyiségére vagy a szolgáltatási szintekre).
- Az Ajánlatkérő a szolgáltatással kapcsolatban ad fel olyan változtatási igényt vagy igényeket, amelyek a szolgáltatás kiterjesztésével-, a szolgáltatási szintekkel kapcsolatos-, az Ajánlattevő változó igényeihez igazodó szolgáltatásváltozást eredményez.
- Az Ajánlatkérő olyan változtatási igényt ad fel, amelyek az alkalmazás támogatási szolgáltatás mennyiségi korlátait túllépik.
- Az alkalmazás támogató szolgáltatás biztosításához alkalmazott, mindkét felet érintő folyamatokban szükséges a változtatás.

**Változáskérés**

A felek bármikor jogosultak a szolgáltatás változtatásának kezdeményezésére.

Az Ajánlatkérő által kezdeményezett változáskérés hatáselemzését az Ajánlattevő elkészíti, melyben felméri a változáskérés hatásait a szolgáltatásra és a változás által érintett egyéb területekre (pl. 3. féllel kötött szerződés) vonatkozóan is. A hatáselemzés az alábbi főbb szempontok szerint történik:

- szolgáltatásra gyakorolt hatás
- szolgáltatások jegyzéke
- szolgáltatási szintek
- szolgáltatási díjak
- elállási díj
- végrehajtási határidők és mérföldkövek
- elfogadási kritériumok
- biztonsági szempontok
- 3. felekkel kötött szerződések



Vastag Zsolt

- szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogok
- minőségi kritériumok

A hatáselemzés egyértelműen és világosan leírja a változtatás szolgáltatási díjakra és szolgáltatási szintekre gyakorolt hatását. Az Ajánlatkérő a hatáselemzés értékelése után a változást:

- elfogadja, vagy
- visszautasítja.

## 7.4 Eszkaláció

A szolgáltatásnyújtás megkezdésével az Ajánlatkérő és az Ajánlattevő kialakítja a támogató szervezetét, amely a leghatékonyabban vállal szerepet az alkalmazás támogatás szolgáltatás-nyújtás kommunikációjában.

- **Vertikális eszkaláció:**
  A szolgáltatásnyújtásban felmerült problémák megoldásához felsőbb szintű döntés szükséges. E folyamat kialakítása érdekében az Ajánlattevő többszintű szervezeti modellt állít fel, ahol a Felek szervezetei közötti interakciók történnek. Az alkalmazás támogatási szolgáltatással kapcsolatos elsődleges eszkalációs pont az Ajánlattevő szolgáltatásmenedzsere ügyféloldalon az Ajánlatkérő szolgáltatásvezetője.
- **Horizontális eszkaláció:**
  A támogatott rendszerrel kapcsolatos-, az Ajánlattevő Service Desk-jére beérkező bejelentések kivizsgálásra és megoldásra kerülnek.

## 7.5 Egykapus bejelentés biztosítása (SPoC - Single Point of Contact)

Az Ajánlattevő egykapus bejelentéskezelési szolgáltatást biztosít, mely az Ajánlatkérő által feladott bejelentéseket fogadó-, tájékoztatást nyújtó szolgáltatás, az alábbiak szerint:

- Bejelentések fogadása, osztályozása, rögzítése, kezelése
- Monitoring jelzések és riasztások fogadása, osztályozása, rögzítése, kezelése
- Nyitott jegyek (bejelentések) állapotkövetése és eszkalációja
- Ajánlatkérő tájékoztatása (kommunikáció)
- Bejelentésekkel összefüggő riportok és jelentések generálása
- Webalapú felhasználói felület folyamatos biztosítása

Az Ajánlattevő egykapus kapcsolattartást biztosító szolgáltatásához az év 365 napján 24 órás elérési felületet biztosít. A bejelentések fogadásáért, rögzítéséért, kezdeti támogatásukért, állapotkövetésükért és lezárásukért az Ajánlattevő személyzete felel.

Kezelt bejelentéscsoportok:

- Incidens (hiba)
- Támogatási feladat
- Változáskérés
- Információkérés

Az Ajánlattevő az általa alkalmazott Service Desk rendszerhez autentikált-, távoli (Web-es) hozzáférést biztosít.

Az Ajánlatkérőnek lehetősége van távoli hozzáféréssel bejelentést feladni és a rendszerben kezelni.



Vastag Zsolt

## 7.6 Az Ajánlatkérő által biztosított IT infrastruktúra monitoring adatok

Az Ajánlatkérő az Ajánlattevő részére térítésmentesen, előre egyeztetett műszaki specifikáció alapján infrastruktúra monitoring szolgáltatást biztosít, mely jelen szolgáltatási hatály alá vont keretrendszer informatikai környezet pillanatnyi állapotait jelzi folyamatos módon, az IT infrastruktúra rendelkezésre-állásának szintjén:

- Memória felhasználás figyelése
- CPU felhasználás figyelése
- Tárhely fogyás figyelése
- Szerver leállás riasztás



Vastag Zsolt

# 8 ALKALMAZÁS TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

## 8.1 Alkalmazás támogatási szolgáltatások típusai

### 8.1.1 Általános üzemeltetési feladatok

Ajánlattevő a meghatározott rendszerek tekintetében napi szintű üzemeltetési feladatokat végez annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a rendszer hosszútávú, zavartalan, az elvárt performanciának és funkcionalitásnak megfelelő működését.

Ajánlattevő által végzendő feladatok:

- üzemszerű működés ellenőrzése, tesztelése,
- szükség esetén a rendszer (újra)indítása,
- naplók (rendszer és üzleti) ellenőrzése,
- frissítés vizsgálata/végrehajtása,
- rendszeres karbantartási folyamatok elvégzése, mint pl. terheltség ellenőrzés, tanúsítvány csere, rendszer paraméter változtatása,
- mentés visszaállítása a PROD rendszeren,
- adatbázisok karbantartása,
- alkalmazás környezet finomhangolása
- évente két alkalommal rendszer dokumentációk (Fejlesztői dokumentáció, Üzemeltetői dokumentáció, Telepítési dokumentáció, Felhasználói kézikönyv) szükség szerinti frissítése,
- a rendszerek futtatókörnyezetét (adatbázis szerverek, alkalmazás szerverek) érintő frissítések alkalmazásoldali támogatása (tipikus feladatok: alkalmazások leállítása, újraindítása, modulok, jobok futásának ellenőrzése),
- heti rendszerességgel jelentés készítése a napi ellenőrzések eredményéről, a feltárt problémákról.

Az általános üzemeltetési feladatok során észlelt problémák megoldása csak abban az esetben tartozik ebbe a feladatkörbe, amennyiben normál üzemeltetési feladatként elvégezhető. Amennyiben a hiba/probléma felderítése során megállapításra kerül, hogy a hiba/probléma nem az Ajánlattevő szerződésben meghatározott tevékenységével hárítható el, illetve a hiba oka egy az Ajánlattevő felelősségi körén kívül eső esemény, akkor Ajánlattevő az Ajánlatkérővel egyeztetve fejlesztő/tanácsadói szolgáltatás keretében segíti a hiba elhárítását, a probléma megoldását.

### 8.1.2 Rendelkezésre állás

Ajánlattevő a jelen Műszaki leírásban meghatározottaknak megfelelőn az év Ajánlattevő által meghatározott 6 hónapjában magas, míg a további 6 hónapban normál SLA-nak megfelelően szakértői rendelkezésre állást biztosít.

A rendelkezésre állást az alábbiakat tartalmazza:

**Központi szolgáltatások biztosítása (Jelen Műszaki leírás 6. fejezetében meghatározott szolgáltatások)**

- Alkalmazás támogatási szolgáltatás Ajánlattevő oldali infrastruktúra követelmények biztosítása
- Szolgáltatásirányítás
  - Elsődleges kapcsolattartás
  - Változáskezelési eljárás biztosítása és kezelése
  - Eszkaláció biztosítása és kezelése
  - A szolgáltatási tevékenységhez delegált szakmai szervezet(ek) munkájának szervezése és teljes koordinációja
  - A szolgáltatásokkal kapcsolatos igények összehangolása
  - A szolgáltatási szintek biztosítása



Vastag Zsolt

- Egykapus bejelentés biztosítása (SPoC - Single Point of Contact)
    - Bejelentések fogadása, osztályozása, rögzítése, kezelése
    - Monitoring jelzések és riasztások fogadása, osztályozása, rögzítése, kezelése
    - Nyitott jegyek (bejelentések) állapotkövetése és eszkalációja
    - Ajánlatkérő tájékoztatása (kommunikáció)
    - Bejelentésekkel összefüggő riportok és jelentések generálása
    - Webalapú felhasználói felület folyamatos biztosítása
- A bejelentések kezeléséhez szükséges kompetenciával rendelkező fejlesztői és tanácsadói szakemberek biztosítása.

### 8.1.3 Fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása

Ajánlattevő rendszerenként havi fix fejlesztői/tanácsadói keretet biztosít, melyet Ajánlatkérő egy naptári éven belül összevontan is igénybe tud venni.

Biztosítandó fejlesztési/tanácsadói keret:

- ASZK és MKR rendszerek esetében havi 8 fejlesztői/tanácsadói nap

A fejlesztői/tanácsadói szolgáltatásokat az Ajánlattevő minden esetben az Ajánlatkérő egyedi megkeresése alapján biztosítja, miután elfogadta az adott szolgáltatás kapcsán az Ajánlattevő részéről adott, a feladat megvalósítására vonatkozó ráfordítás becslést és megvalósítási ütemezést.

Ajánlatkérő a biztosított fejlesztő/tanácsadói kereten felül is igénybe vehet fejlesztői/tanácsadói szolgáltatást, melyet Felek ráfordítás alapon számolnak el egymással 3 havonta, az adott időszakban elvégzett tanácsadási és fejlesztési feladatok tekintetében egy alkalmazás támogatási jelentés leadásával.

Az egyes rendszerek esetében a fejlesztő/tanácsadói szolgáltatás keretében ellátandó kiemelt / főbb feladatok az alábbiak, azzal a kiegészítéssel, hogy ezeken felül az Ajánlattevő köteles bármilyen egyéb, a KÖFOP alkalmazásokkal kapcsolatban felmerülő feladatban részt venni, amennyiben a Felek annak ráfordításában és ütemezésében megállapodtak:

- **ASZK rendszer és kapcsolódó Pentaho adatellenőrző modul**
    - Jelentéssablonok elkészítése és betöltése
    - Kódszótárak karbantartása
    - Ellenőrzési szabályok kezelése-, létrehozása és módosítása
    - Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK) és Pentaho Adatellenőrző Modul által generált sablonok, üzenetek karbantartása
    - Közhiteles adatok betöltése
    - Az Adatszolgáltatási Keretrendszerhez (ASZK) és a Pentaho Adatellenőrző Modulhoz kapcsolódó külső fejlesztéseiben történő aktív részvétel a keretrendszert érintő mértékig
    - A rendszerekbe betöltött táblázatok kinyerésének támogatása
    - A rendszerekből generálható táblázatok, riportok kinyerésének támogatása
    - ASZK és Pentaho napi használatához kapcsolódó felhasználói tanácsadás
    - ASZK és Pentaho napi használatához kapcsolódó felhasználói oktatás
    - IT biztonsági megfelelősség, sérülékenységi vizsgálat végrehajtása
- **MKR rendszer**
    - CMS tartalom karbantartás
    - Keretrendszer és portál adminisztráció
    - MKR adat betöltések
    - MKR napi használatához kapcsolódó felhasználói tanácsadás
    - MKR napi használatához kapcsolódó felhasználói oktatás
    - A Megjelenítő Keretrendszerhez (MKR) kapcsolódó külső fejlesztésekben történő aktív részvétel a keretrendszert érintő mértékig
    - IT biztonsági megfelelősség, sérülékenységi vizsgálat végrehajtása



Vastag Zsolt

- **Egyéb, általános feladatok**
  - Műszaki tanácsadás
  - Részvétel fejlesztési igények specifikálásában
  - Tervezési-, tovább fejlesztési-, paraméterezési-, és oktatási igények megvalósítása
  - Meglévő funkciók átalakítása, újra szervezése
  - Design átalakítás
  - Adattartalom programozott átalakítása
  - Jogszabályi változások miatti változtatás (a szükséges változtatások figyelemmel kísérése és jelzése Ajánlatkérő feladata)
  - Plusz kerülő megoldások implementálása
  - Adathalmazok ellenőrzése, előkészítése, betöltése
  - Adatok megjelenésének átalakítása
  - Más rendszerekkel történő illesztési feladatok megvalósítása
  - Statisztikai adatok kinyerése és feldolgozása

## 8.2 Bejelentések kezelése

Az Ajánlattevő az alkalmazás támogatási szolgáltatás nyújtása során bejelentéseket csak az Ajánlatkérő nevesített (kulcs) felhasználóitól fogad, a tőlük érkező bejelentéseket kezeli, azok állapotait követi:

- Rendszeres kapcsolattartás az Ajánlatkérővel
- Felhasználói kérések, igények és problémák fogadása és rögzítése
- bejelentések (jegyek) re-kvalifikálása (szükség szerint)
- Igény-jellegű kérések re-kvalifikálása (szükség szerint)
- Eszkaláció indítása
- Az elsődleges hiba-behatárolás az Ajánlatkérőnél történik, ahol a rendelkezésre álló információk alapján meghatározásra kerül a hiba valószínűsíthető szoftver-, vagy hardverszintű oka.

Amennyiben a bejelentés a szolgáltatás hatálya alá vont alkalmazásokat érinti, azt az Ajánlattevő Service Desk rendszere felé jelenti be.

| Megnevezés | Meghatározás |
|---|---|
| Egykapus bejelentés (Service Desk) rendelkezésre állása | 7x24 |
| Az alkalmazás támogatási szolgáltatás rendelkezésre állása | 5x8 |
| Szolgáltatás átadási pont | Ajánlattevő jegykezelője, mely távolról elérhető |
| Bejelentés formája | Elektronikus |
| Ajánlatkérő részéről biztosítandó | • Prioritás<br>○ Magas<br>○ Normál<br>○ Alacsony<br>• Érintettség - keretrendszer<br>○ ASZK<br>○ ASZK adatellenőrző modul<br>○ MKR<br>○ MKR Mobil alkalmazás |



Vastag Zs

| Megnevezés | Meghatározás |
|---|---|
| | • Érintettség - rendszerkörnyezet<br>  ○ DEV (fejlesztői)<br>  ○ UAT (teszt)<br>  ○ EDU (oktatási)<br>  ○ PROD (éles)<br>• Bejelentés / feladat leírása<br>• Felhasználó adatai, elérhetősége |

A rögzítés (jegyfeladás) időpontja minősül a bejelentés kezdő időpontjának, mely alapján az Ajánlattevő a szolgáltatását nyújtja. A bejelentést az Ajánlattevő jegykezelő rendszere kezeli.

Amennyiben az Ajánlatkérő a készre jelentett bejelentés ellenőrzése során hibát tapasztal, úgy visszajelzést küld az Ajánlattevő részére. Amennyiben a készre jelentésre nem érkezik negatív visszajelzés 3 munkanapon belül, a bejelentés lezárásra kerül, ezzel az Ajánlatkérő a bejelentést megoldottnak fogadja el.

Hiányosan megadott bejelentéseknél az adatok hiánypótlásáig az Ajánlattevő a hiányos bejelentéseket felfüggeszti és értesítést küld a hiánypótlásra.

## 8.3 Alkalmazás támogatási szolgáltatások dokumentum menedzsmentje és riportjai

### 8.3.1 Sablonok

- Havi jelentés bejelentések státuszáról sablon
- Heti jelentés az általános üzemeltetési feladatok során végzett napi ellenőrzések eredményéről, a feltárt problémákról sablon

### 8.3.2 Riportok és jelentések

#### *8.3.2.1 Havi jelentés bejelentések státuszáról*

A **Havi jelentés bejelentések státuszáról riport** az alkalmazás támogatási szolgáltatás keretében a hibajelentések alapján minden hónap elején (legkésőbb a hónap 10. napjáig), az azt megelőző hónapra vonatkozóan részletes riport készül, amelyet Ajánlattevő elektronikus úton küld meg az Ajánlatkérő részére. A havi riport formátumát Megrendelő és Szállító a szerződéskötést követően egyezteti.

A riportban szereplő nyitott kérdéseket Áttekintő Értekezleten tekinti át az Ajánlattevő és az Ajánlatkérő szolgáltatásba bevont szakemberei.

A riport tartalmazza az alábbiakat:

- Bejelentés típusa
- Érintett rendszer
- Érintett rendszer környezet
- Összefoglaló
- Prioritás
- Feladó
- Érintett felhasználó
- Hozzárendelve a következőhöz
- Státusz
- Beküldés dátuma



Vastag Zsolt

- Legutoljára frissítve
- Lezárás dátuma
- SLA szerinti riport incidensekről, változtatáskérésekről, nyitott feladatok, aktuális időszak szerint lezárt feladatok, SLA sértések

#### *8.3.2.2 Havi jelentés az általános üzemeltetési feladatokról*

A jelentés az általános üzemeltetési feladatok során végzett napi ellenőrzések eredményét, a feltárt problémákat és az azokkal kapcsolatos megoldások javaslatát tartalmazza napi bontásban.

A jelentést minden hónap elején (legkésőbb a hónap 10. napjáig), az azt megelőző hónapra vonatkozóan Ajánlattevő elektronikus úton küld meg az Ajánlatkérő részére.

A jelentésben szereplő problémákat és javaslatokat Áttekintő Értekezleten tekinti át az Ajánlattevő és az Ajánlatkérő szolgáltatásba bevont szakemberei.

A jelentés tartalmazza az alábbiakat:

- Ellenőrzés dátuma
- Érintett rendszer
- Érintett rendszer környezet
- Összefoglaló
- SLA szerinti riport incidensekről, változtatáskérésekről, nyitott feladatok, aktuális időszak szerint lezárt feladatok, SLA sértések



Vastag Zsolt

# 9 HIBAJAVÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

A KÖFOP fejlesztésekre vonatkozó hibajavításokat a KÖFOP fejlesztésekre vonatkozó vállalkozói szerződés keretében, az alkalmazások fejlesztői végzik a fejlesztések 2019. december 20-al történt lezárását követő 24 hónapos időszak végéig. A hibajavításokra a KÖFOP fejlesztésekre vonatkozó vállalkozói szerződés, jótállás keretében végzett hibajavításra vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

A KÖFOP fejlesztésekre nem vonatkozó hibajavításokat, amennyiben az a jelen szerződés keretében végzett funkcióbővítést, vagy módosítást érinti Ajánlattevő jótállás keretében javítja ki.

A jótállás keretébe nem tartozó hibák javítását Ajánlattevő az Ajánlatkérővel egyeztetve fejlesztő/tanácsadói szolgáltatás keretében végzi.

A hibajavítások státuszáról Ajánlattevő a „Havi jelentés bejelentések státuszáról" riportban tájékoztatja Ajánlatkérőt.

Hibabejelentés az Ajánlatkérő nevesített felhasználói által, az egykapus bejelentési csatornán keresztül, a szükséges információk megadásával történik.

A hibabejelentés az alábbi folyamat szerint történik:

- A hibabejelentést az Ajánlatkérő az Ajánlattevő által biztosított Service Desk rendszerben jelzi a szükséges információk megadásával. A bejelentett hiba priorizálását minden esetben az Ajánlatkérő végzi. A Service Desk rendszerben az Ajánlattevőnek a bejelentések rögzítésének tudomásul vételét 30 percen belül vissza kell igazolnia. (Feladott hibajegy).
- Ajánlattevő megvizsgálja, hogy a megadott információk elegendőek-e a hiba javításának megkezdéséhez, illetve hogy a hiba javítása az ő felelősségi körébe tartozik-e. Amennyiben a hiba javítását az információk hiányában, vagy egyéb körülmények miatt (rendszer nem elérhető, nem az Ajánlattevő felelősségi köre, stb.) nem tudja megkezdeni, akkor azt jelzi Ajánlatkérő részére (Felfüggesztett hibajegy).
- Amennyiben a hiba javítása az Ajánlattevő feladata és a megfelelő információk átadásra kerültek, akkor az Ajánlattevő az SLA-ban meghatározott időn belül megkezdi a hiba kijavítását.(Javítás alatt).
- Ajánlattevő a hiba lezárását követően a feladatot készre jelenti a Service Desk rendszerben. (Készre jelentett hibajegy)
- Az Ajánlatkérő a hiba kijavítását ellenőrzi, majd megfelelősség esetén a bejelentést lezárja a Service Desk rendszerben (Javított). Amennyiben az ellenőrzés során hibát talál, akkor a hibajegyet újranyitja (Újranyitott).
- Ajánlattevő havonta a Service Desk rendszerből kiexportált bejelentések állományát elektronikus úton elküldi Ajánlatkérő részére.



Vastag Zsolt

# 10 A FEJLESZTŐI/TANÁCSADÓI SZOLGÁLTATÁSOK LEHÍVÁSA ÉS ELSZÁMOLÁSA

A fejlesztői/tanácsadói szolgáltatások igénylése az Ajánlatkérő nevesített felhasználói által, az egykapus bejelentési csatornán keresztül, a szükséges információk megadásával történik.

A szolgáltatás lehívása az alábbi folyamat szerint történik, illetve kerül elszámolásra:

- A fejlesztői/tanácsadói szolgáltatás igényt az Ajánlatkérő az Ajánlattevő által biztosított Service Desk rendszerben jelzi a szükséges információk megadásával. A bejelentett igény priorizálását minden esetben az Ajánlatkérő végzi. A Service Desk rendszerben az Ajánlattevőnek a bejelentések rögzítésének tudomásul vételét 30 percen belül vissza kell igazolnia. (Feladott igény).
- Az Ajánlattevő megvizsgálja, hogy az mikorra és milyen ütemezéssel valósítható meg, amit a Service Desk rendszerben az SLA-ban meghatározott időn belül visszajelez az Ajánlatkérő számára. (Feladott igény ráfordításbecsléssel – legkisebb egység 1 munkaóra).
- A Felek a ráfordításról szükség esetén egyeztetnek, majd az Ajánlatkérő a végleges becslés alapján az igény megvalósítását jóváhagyja a Service Desk rendszerben. A feladat elvégzésére rendelkezésre álló idő ezen jóváhagyást követően kezdődik meg. (Megvalósításra jóváhagyott igény)
- Az igény magvalósítását az Ajánlattevő végrehajtja, majd a végrehajtás lezárását követően a feladatot készre jelenti a Service Desk rendszerben. (Készre jelentett igény)
- Az Ajánlatkérő az igény megvalósítását ellenőrzi, majd megfelelősség esetén a bejelentést lezárja a Service Desk rendszerben (Megvalósított és lezárt igény). Amennyiben az ellenőrzés során Ajánlatkérő hibát tapasztal, akkor a bejelentést újranyitja (Újranyitott).
- Az Ajánlattevő a 3 havonta megvalósított és az Ajánlatkérő részéről a Service Desk rendszerben lezárt igényekről elszámolást nyújt be az adott 3 hónapot követő hónap 10-ig. Az elszámolás minimálisan az alábbi adatokat tartalmazza:
    - Adott 3 hónapban lezárt feladat Service Desk azonosítója
    - Adott 3 hónapban lezárt feladat megnevezése
    - Ajánlattevői ráfordítás (óra)
    - Alkalmazott óradíj (nettó Ft)
    - Megvalósítás díja (nettó Ft)
    - A ráfordítás melyik havi fejlesztői/tanácsadói keret terhére történt, illetve kereten felül igénybe vett szolgáltatás-e
- Az elszámolás az adott 3 havi teljesítési igazolás (TIG) mellékletét képezi.
- A számlázás a TIG kiállítását követően, annak Ajánlatkérő általi jóváhagyását követően történik.
- Ajánlattevő havonta a Service Desk rendszerből kiexportált bejelentések állományát elektronikus úton elküldi Ajánlatkérő részére.



Vastag Zsolt

# 11 PRIORITÁSOK ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZINTEK (SLA)

Ajánlattevő a szolgáltatási szintek kezelésével garantálja az alkalmazás támogatás szolgáltatás átláthatóságát és rendelkezésre állását. A szolgáltatási szintek meghatározásával biztosítja az indokolható költségű, minőségi szolgáltatásnyújtást, a vállalt megállapodások szerinti szolgáltatás megvalósulását és az egyes szolgáltatás elemekhez tartozó szerepkörök és felelősségi körök azonosíthatóságát.

## 11.1 Ajánlatkérő által biztosított szolgáltatások

| Ajánlatkérő által biztosított szolgáltatások | Nyitvatartás |
|---|---|
| Szolgáltatásirányítás, dedikált szolgáltatásmenedzsment | 5x8 |

## 11.2 Ajánlattevőtől elvárt rendelkezésre állási időablak

| Ajánlattevő által biztosított szolgáltatások | Nyitvatartás |
|---|---|
| Szolgáltatásirányítás, dedikált szolgáltatásmenedzsment | 5x8 |
| Service Desk (SPoC) - hibabejelentés | 7x24 |
| Bejelentések kezelése | 5x8 |
| Dokumentumkezelés | 5x8 |

## 11.3 Változáskérés SLA-k

Az Ajánlattevő jelen dokumentum **6.3 Változáskezelési Eljárás** c. fejezet szerint, a jegykezelőjébe történő felvételt követő 5 munkanapon belül elsődleges választ ad Ajánlatkérőnek. A Felek a kidolgozott változáskérelem elfogadásakor határozzák meg a változás végrehajtásának időpontját, annak hatását az üzemeltetési megállapodásra.

## 11.4 Ajánlattevőtől elvárt hibabejelentés kezelési határidők (SLA)

| Keretrendszer | Bejelentés prioritása | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Alacsony | | Normál | | Magas | |
| | Megkezdés | Elhárítás | Megkezdés | Elhárítás | Megkezdés | Elhárítás |
| ASZK<br>Pentaho<br>MKR | 8 m. óra | Egyedi megállapodás szerint | 4 m.óra | 3 m.nap | 1 m.óra | *4 m.óra<br>**8 m.óra |

* Az adatszolgáltatási időszakban, azaz az adatszolgáltatás benyújtási határideje és a benyújtott adatok MKR rendszeren történő publikálásának időpontja között.
** Minden más időszakban.

Az Ajánlattevő nem felel a szolgáltatási szintek nem teljesítéséért, amennyiben a nem teljesítés az alábbi okok miatt következett be:



Vastag Zsolt

- az Ajánlatkérő tette vagy mulasztása, ideértve azt, amikor az Ajánlatkérő az alkalmazás támogatási szolgáltatás kapcsán az Ajánlattevő felé vállalt kötelezettségeit nem teljesíti;
- Vis major esemény;
- pontatlan vagy hiányos alapfeltevések vagy teljesítési feltételek megfogalmazása, valamint a tervezett szolgáltatás-kimaradások vagy a szolgáltatási szintek fejezetben feltüntetett egyéb események;
- az Ajánlatkérő infrastruktúrájának hibái vagy rendelkezésre nem állása;
- illetve harmadik félre való várakozás.

## 11.5 Fejlesztői/tanácsadói szolgáltatásokra bejelentett igények priorizálása, határideje (SLA)

A fejlesztői/tanácsadói szolgáltatásokra bejelentett igény kezelése 5x8 rendelkezésre állásban történik, az alábbi prioritások figyelembevételével:

| Bejelentés / igény prioritása | Meghatározás |
|---|---|
| Magas prioritású igény | Az igénynek az Ajánlattevő jegykezelőjébe történő felvételt követő 8 munkaórán belül elsődleges válasz, becslés a feladott és pontosan meghatározott igény megvalósítására.<br><br>MAGAS PRIORITÁS: A szolgáltatás hatálya alá vont keretrendszerek működésével kapcsolatos igények, melyek több operatív funkciót együttesen érdemben befolyásolhatnak. |
| Normál prioritású igény | Az igénynek az Ajánlattevő jegykezelőjébe történő felvételt követő 16 munkaórán belül elsődleges válasz, becslés a feladott és pontosan meghatározott igény megvalósítására.<br><br>NORMÁL PRIORITÁS: A szolgáltatás hatálya alá vont keretrendszerek működésével kapcsolatos igények, melyek legalább egy operatív funkciót érdemben befolyásolhat. |
| Alacsony prioritású igény | Az igénynek az Ajánlattevő jegykezelőjébe történő felvételt követő 40 munkaórás belül elsődleges válasz, becslés a feladott és pontosan meghatározott igény megvalósítására.<br><br>ALACSONY PRIORITÁS: A szolgáltatás hatálya alá vont keretrendszerek működésével kapcsolatos igények, melyek legalább egy operatív funkciót befolyásolhat. |

A feladat elvégzésére rendelkezésre álló idő a bejelentés Ajánlatkérő általi jóváhagyást követően kezdődik meg.

A 10.4 és 10.5-ös fejezetben szereplő határidőktől az Ajánlattevő abban az esetben térhet el, amennyiben azt előzetesen, az elhárításra meghatározott határidő lejárata előtt egyezteti a Ajánlatkérővel, és az új határidőt az Ajánlatkérő elfogadja.

## 11.6 Kötbér

A Felek a bejelentés típusonként definiált SLA idők túllépése alapján, egyedi bejelentésenként kalkulált havi kötbér maximumát a rendelkezésre állás szolgáltatásra eső díjösszeg 20%-nak



Vastag Zsolt

mértékében határozzák meg. A tárgyhónapra kalkulált kötbérösszeget az Ajánlatkérő a tárgyhónapot követő havi elszámolás keretében érvényesíti az Ajánlattevő irányába, így az Ajánlattevő az ilyen módon kalkulált kötbér összegét a tárgyhónapot követő hónapra vonatkozó szolgáltatási díj összegéből levonja, és ennek megfelelő összegű csökkentett összegű számlát nyújt be az Ajánlatkérő számára.

| Bejelentés prioritása | | |
|---|---|---|
| magas | normál | alacsony |
| P1 | P2 | P3 |

| | |
|---|---|
| P1 | 7.500.- / a késedelemben megkezdett munkaóránként |
| P2 | 5.000.- / a késedelemben megkezdett munkaóránként |
| P3 | 2.500.- / késedelemben megkezdett munkaóránként |



Vastag Zsolt

# 12 FÜGGELÉK I. - FEJLESZTŐI DOKUMENTÁCIÓK

# 13 FÜGGELÉK II. - ÜZEMELTETÉSI DOKUMENTÁCIÓK

# 14 FÜGGELÉK III. - TELEPÍTÉSI DOKUMENTÁCIÓK

# 15 FÜGGELÉK IV - FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYVEK

# 16 FÜGGELÉK V. – AZ AJÁNLATKÉRŐ ÁLTAL IGÉNYBE VETT INFRASTRUKTÚRAÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁSOK



Vastag Zsolt