Egyedi keretszerződés

amely létrejött egyrészről a

Érintett Szervezet

Érintett Szervezet neve:	**ÁVNY – Állami Vagyonnyilvántartási Kft.**
Székhely:	1133 Budapest, Pozsonyi út 56.
Cégjegyzék szám:	01-09-961099
Adószám:	23343441-2-41
Bankszámlaszám:	10102244-28812800-01005005
Képviseli:	Gyene Péter
Képviselő titulusa:	ügyvezető

mint Megrendelő, a továbbiakban: Megrendelő

másrészről a(z)

Cég neve: Telekom Rendszerintegráció Zrt.
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Cégjegyzék szám: 01-10-044852
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámlaszám: 1091 8001 0000 0068 7383 0003
Képviseli: Bari András és Barta László
Képviselő titulusa: Ágazat igazgató; Projekt és szolgáltatás igazgató

Cég neve: GVSX Kft.
Székhely: 1139 Budapest XIII. kerület, Fáy utca 20.
Cégjegyzék szám: 01-09-191662
Adószám: 14755617-2-41
Bankszámlaszám: 10700732-49006007-51100005
Képviseli: Sipos Gyula
Képviselő titulusa: ügyvezető

Cég neve: Molaris Kft.
Székhely: 1138 Budapest, Váci út 135-139. B. ép. 5. em.
Cégjegyzék szám: 01-09-915400
Adószám: 13761561-2-41
Bankszámlaszám: 13597539-12302010-00041169
Képviseli: Bálint Zoltán
Képviselő titulusa: ügyvezető

Cég neve: Grepton Zrt.
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
Cégjegyzék szám: 01-10-044561
Adószám: 12613056-2-42
Bankszámlaszám: 10800007-50000000-14200002
Képviseli: Madár Zoltán
Képviselő titulusa: vezérigazgató

Cég neve: Kermann IT Solutions Nyrt.
Székhely: 1139 Budapest XIII. kerület, Röppentyű utca 48.
Cégjegyzék szám: 01-10-140898
Adószám: 27984026-2-41
Bankszámlaszám: 10701094-74248612-51100005 (CIB Bank)
Képviseli: Kovács Zoltán Lajos
Képviselő titulusa: igazgatóság elnöke

Cég neve: SBP Systems Kft.
Székhely: 1037 Budapest III. kerület, Montevideo utca 6. III. 1.
Cégjegyzék szám: 01-09-896815
Adószám: 14278565-2-41
Bankszámlaszám: 12031005-01028242-00100008
Képviseli: Kajos Róbert
Képviselő titulusa: ügyvezető

mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) között (a továbbiakban Megrendelő és Szolgáltató külön-külön említve: Fél, együtt említve: felek: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

Felek rögzítik, hogy a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság, (a továbbiakban: Beszerző) által **EKR001045062020** szám alatt, a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó Érintett Szervezetek részére a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény (a továbbiakban: Kbt.) és 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 alapján **„Alkalmazásfejlesztési és üzemeltetés támogatási szolgáltatások nyújtása (SWF)" (rövid név: SWF 21) 2. rész „Java alapú fejlesztői környezethez vagy Business Intelligence alkalmazás rendszerek fejlesztői környezetéhez kapcsolódó fejlesztési szolgáltatások és üzemeltetési támogatások nyújtása"** tárgyban lefolytatott keretmegállapodás megkötésére irányuló eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: DKM02SWF21
KM aláírásának dátuma: 2021. szeptember 14.
KM időbeli hatálya: 2021. szeptember 14. – 2027. szeptember 14.
KM keretösszege: nettó 101 500 000 000 Ft

Szolgáltató, jelen szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy ismeri és a szerződés teljesítése során figyelembe veszi, elfogadja és betartja a jelen szerződés tárgyát, annak megvalósítását érintő valamennyi jogszabályt, az egyébként rá vonatkozó etikai normákat, valamint a közbeszerzési dokumentáció részét képező műszaki leírásban foglaltakat.

1. **A szerződés tárgya, mennyisége**

Jelen szerződés *(a továbbiakban: Szerződés)* a keretmegállapodás megkötésére irányuló közbeszerzési eljárás alapján történő verseny újranyitás eredményeképpen a Megrendelő – hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. Az ***„MNV KÖFOP projekt keretében elkészült BLP fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása"*** tárgyú eljárásban Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja a közbeszerzési dokumentáció részét és a Szerződés 1. sz. mellékletét képező műszaki leírásban meghatározott követelményeknek megfelelő, megrendelt szolgáltatás- és árlista szerint nevesített elemekből álló alábbi szolgáltatások nyújtását.

Szolgáltatót a jelen egyedi szerződés teljesítéséért eredményfelelősség terheli.

Megrendelő a teljes mennyiség 80%-ára vállal lehívási kötelezettséget.

2. **A szerződés a mindkét fél általi aláírással lép hatályba.**
A szerződés teljesítés időtartama a keretmennyiség kimerüléséig tartó határozott időtartam, de legkésőbb 2025. december 31. napjáig tart.

3. **A teljesítés helye**

A teljesítés helye a Szolgáltató által megválasztott helyszín, a Szolgáltató a feladatait távolról végzi. Megrendelő vállalja, hogy a szerződésben vállalt feladat ellátáshoz szükséges jogosultságokat és a VPN elérést biztosítja. Ha a teljesítés során helyszíni jelenlét szükséges, akkor a Szolgáltatónak rendelkezésre kell állnia előre egyeztetett időpontban a helyszíni munkavégzéshez Megrendelő székhelyén a 1133 Budapest, Pozsonyi út 56. címen vagy Megrendelő által megjelölt egyéb budapesti helyszínen.

4. **A fizetendő ellenérték**

Megbízási díj: nettó 31.301.712 Ft +ÁFA, azaz harmincegymillió-háromszázegyezer-hétszáztizenkettő forint + ÁFA.

Szolgáltató a jelen szerződés alapján biztosítandó szolgáltatások teljesítését a 2. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A jelen pont szerinti ellenérték tartalmazza a megajánlott szolgáltatás nyújtásával összefüggő valamennyi adót, illetéket, díjat és jogdíjat, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a beszerzési díjat.

A beszerzési díj a létrejövő visszterhes szerződés ÁFA nélkül számított értékének 1,5 (másfél) %-a.

A beszerzési díjat Megrendelő a Szolgáltatón keresztül fizeti meg. Szolgáltató a beszerzési díjat köteles az Egyedi Szerződés teljesítése alapján járó ellenérték kiszámlázásával egyidőben Megrendelő részére kiállított számlán külön tételként szerepeltetni.

Felek határozott időre szóló elszámolásban állapodnak meg, az elszámolási időszak 1 (egy) naptári hónap. Az Áfa tv. 58. § (1) bekezdése értelmében teljesítés az elszámolással vagy fizetéssel érintett időszak utolsó napja. Beszerző a beszerzési díjról a Szolgáltató keretmegállapodás (KM) VII. fejezete szerinti adatszolgáltatási kötelezettségének teljesítése során a IDPR-ben rögzített adatok alapján havonta számlát bocsát ki a Szolgáltató részére. Szolgáltató részére kibocsátandó számla postázási címe a keretmegállapodás (KM) fejlécében szereplő cím. Beszerző által kiállított számla összegét Szolgáltató a számla kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül köteles Beszerző a keretmegállapodás (KM) fejlécében szereplő bankszámlaszámára átutalni. A beszerzési díj késedelmes megfizetése esetén Szolgáltató a késedelmesen megfizetett beszerzési díjat alapul véve Beszerzőnek a Ptk. 6:155. §-a szerint meghatározott késedelmi kamatot köteles fizetni.

Amennyiben a beszerzési díj megfizetésével Szolgáltató 30 (harminc) napot meghaladó késedelembe esik, Beszerző jogosult a Szolgáltató vonatkozásában a keretmegállapodást felfüggeszteni, amelynek következtében Szolgáltató nem köthet új Egyedi Szerződést mindaddig, amíg a késedelmes beszerzési díjat és annak kamatait nem fizeti meg Beszerző részére. A késedelmes beszerzési díj megfizetéséig Szolgáltató vonatkozó keretmegállapodása felfüggesztett státuszba kerül az IDPR-ben.

5. **Fizetési feltételek**

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

Szolgáltató számlát havonta nyújthat be a (rész)teljesítés elismerésétől számított (8) nyolc napon belül. A havi fejlesztő/tanácsadói kereten felül igénybe vett fejlesztői/tanácsadói szolgáltatást a Felek ráfordítás alapon 3 havonta számolják el az aktuális havi számla keretében. Megrendelő az adott tárgyhónapban, illetve a kereten felül igénybe vett fejlesztői/tanácsadói szolgáltatás esetén az adott 3 hónapos időszakban teljesített, Megrendelő részére átadott, a Szolgáltató részéről az adott hónapban elvégzett üzemeltetési, rendelkezésre állási feladatokat tartalmazó órakimutatást is tartalmazó alkalmazás támogatási jelentéssel alátámasztott szolgáltatások mennyiségének megfelelő ellenértéket fizeti meg Szolgáltató részére. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásnak megfelelően kiállított és aláírt teljesítésigazolás.

6. **Szolgáltató**

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

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

7. Megrendelő a fejlesztői/tanácsadói szolgáltatásokat egyedi megrendelés keretében rendeli meg.

8. Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 (tizenöt) napon belül kiállítani, majd a Megrendelő részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell.

9. A számlán csak a keretmegállapodás (KM) hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.

10. A Szolgáltató a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

11. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatónak.

12. Szolgáltató az Egyedi Szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

13. Szolgáltató a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

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

b) a számlán szerepeltetni szükséges a teljesített szolgáltatások megnevezését, Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot, valamint fizetési határidőként 30 (harminc) 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 (Áfa tv.) 169. § -a szerinti előírásoknak.

14. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek

14.1. Amennyiben jelen szerződés 2. pontjában meghatározott határidőig Szolgáltatónak felróható okból jelen szerződés 1. számú mellékletben meghatározott szolgáltatás teljesítése, illetve hozzá tartozó dokumentumok átadás-átvétele nem fejeződik be sikeresen, Szolgáltató – az erre okot adó körülmény jellegétől (késedelem, vagy hibás teljesítés) függően – késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles.

14.2. A kötbér alapja a nemteljesítéssel, a késedelmes vagy hibás teljesítéssel érintett (rész)teljesítésre eső nettó ellenszolgáltatás.

14.3. A késedelemi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5 (fél) %, a késedelem 11. napjától napi 1 (egy) % mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke a kötbéralap 20 (húsz) %-a.

14.4. A 25 (huszonöt) napot meghaladó késedelem esetén Megrendelő jogosult az Egyedi szerződéstől elállni, illetve azt felmondani, mely okán Szolgáltató meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett. Jelen szerződés meghiúsultnak tekintendő, amennyiben Megrendelő Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja, vagy Megrendelő a jelen szerződéstől Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt eláll.

14.5. Hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a 11. napjától napi 1%. A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20%.

A szakember(ek) rendelkezésre állásával kapcsolatos bármely változásról a Szolgáltató haladéktalanul köteles tájékoztatni Megrendelőt, továbbá az ezen személy(ek) rendelkezésre állását Megrendelő bármikor jogosult ellenőrizni. Amennyiben a szakember(ek) rendelkezésre állása az Egyedi Szerződés időbeli hatálya alatt egybeszámítva 20 naptári napot elérő időtartamban nem biztosított a Szolgáltató által, Megrendelő jogosulttá válik az Egyedi Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Felek megállapodnak, hogy minden naptári nap után, melyen a szakember rendelkezésre állása a jelen szerződés időbeli hatálya alatt nem biztosított, Szolgáltató érintett naptári naponként a jelen szerződés teljes nettó ellenértékének 0,05 %-ának megfelelő összegű hibás teljesítésikötbért köteles fizetni a Megrendelő részére. Az ily módon megállapított kötbér értelemszerűen beleértendő a hibás teljesítési kötbér maximális mértékébe.

14.6. A Felek a bejelentés típusonként definiált SLA idők túllépése alapján, egyedi bejelentésenként kalkulált havi kötbér maximumát a rendelkezésre állás szolgáltatásra eső díjösszeg 20%-nak mértékében határozzák meg. A tárgyhónapra kalkulált kötbérösszeget Megrendelő a tárgyhónapot követő havi elszámolás keretében érvényesíti Szolgáltató irányába, így Megrendelő az ilyen módon kalkulált kötbér összegét a tárgyhónapot követő hónapra vonatkozó szolgáltatási díj összegéből levonja, és ennek megfelelő összegű csökkentett összegű számlát nyújt be Megrendelő 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

14.7. A kötbérek kumulált mértéke nem haladhatja meg a jelen szerződés teljes nettó értékének 30%-át.

14.8. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.

15. Szerzői jog, jogszavatosság

15.1. Szolgáltató szavatol, hogy harmadik személynek nincs és nem is lesz olyan joga vagy igénye, mely a teljesítését korlátozná vagy kizárná. Ilyen ok felmerülése esetén Szolgáltató haladéktalanul köteles intézkedni a saját költségén ennek elhárításáról. A jelen pontban szabályozott felelősségvállalások Szolgáltatót jelen egyedi szerződés megszűnését követően is terhelik.

15.2. Szolgáltató – az általa, illetve jelen szerződés teljesítésébe bevont közreműködője által teljesítendő szolgáltatás tekintetében – a szerződés tárgyával kapcsolatos minden szerzői jogi, szabadalmi és egyéb, harmadik fél által történő követelés kielégítését magára vállalja és teljesíti, arról Megrendelőt haladéktalanul mentesíti.

15.3. Szolgáltatónak kártalanítania/mentesítenie kell Megrendelőt harmadik fél által felmerülő minden további olyan igény esetén is, amely a szellemi alkotásokra vonatkozó jogok megsértéséből származik. Az ebből eredő károkat Szolgáltató köteles a Megrendelőnek megtéríteni.

15.4. Szolgáltató, amennyiben a vonatkozó eljárásjogi szabályok lehetővé teszik félként, egyébként beavatkozóként az erről szóló értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul részt vesz minden, Megrendelő ellen a jelen szerződés következtében szerzői jog megsértése miatt indított peres eljárásban, vagy választása szerint azt peren kívül egyezséggel lezárja, továbbá Megrendelőnél keletkezett indokolt és igazolt költségeket és károkat haladéktalanul megtéríti vagy magára vállalja.

15.5. Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén Megrendelő – a kártérítési igényének fenntartása és a meghiúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett – a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.

16. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

16.1. Jelen szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

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

16.3. Felek rögzítik, hogy a szerződés – alakszerű szerződésmódosítás nélkül a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja alapján – módosul az alábbi esetekben:

a. felek közhiteles nyilvántartásban foglalt adatainak módosulása esetén a nyilvántartásba bejegyzés napjával,

b. felek kapcsolattartóira, teljesítésigazoló személyére vonatkozó adatok módosulása esetén a másik félhez tett közlés kézhezvételének napjával,

amennyiben a Kbt. ezt egyebekben nem zárja ki.

16.4. Megrendelő a szerződést felmondja – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha

a) Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25 (huszonöt) %-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;

b) a nyertes ajánlattevő közvetetten vagy közvetlenül 25 (huszonöt) %-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

17. Kapcsolattartás

17.1. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Balassa Elemér.

Kapcsolattartó telefon száma: +36-30-930-5319

Kapcsolattartó telefax száma: -

Kapcsolattartó e-mail címe: balassa.elemer@avny.hui

17.2. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Szőke Péter

Kapcsolattartó telefon száma: +36 30 930 5319

Kapcsolattartó telefax száma: -

Kapcsolattartó e-mail címe: szoke.peter@telekom.hu

17.3. 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 iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai feladás napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

17.4. Szerződő 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.

17.5. Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a jelen szerződésben rögzített kapcsolattartói (stb.) 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.

17.6. 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, 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 rendelkezéseit.

18. Egyéb rendelkezések

18.1. A Kbt. 142. § (1) bekezdése értelmében Megrendelő köteles dokumentálni a jelen egyedi szerződés teljesítésére vonatkozó adatokat, ennek keretében köteles ellenőrizni a verseny újranyitása során a Szolgáltató szakmai ajánlatában megjelölt szakemberek teljesítésben történő részvételét. Megrendelő köteles továbbá dokumentálni minden, a jelen egyedi szerződésben foglaltaktól eltérő teljesítést, annak okait és – adott esetben – a szerződésszegéssel kapcsolatos igények érvényesítését.

18.2. A jelen szerződésben meghatározott szolgáltatást és számlakiállítást a Telekom Rendszerintegráció Zrt. teljesíti.

18.3. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott keretmegállapodás, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók.

Jelen szerződés a keretmegállapodásban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott keretmegállapodás, és az alábbi melléklet*:

1. **számú melléklet: Műszaki leírás**
2. **számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista**
3. **számú melléklet: Alvállalkozói nyilatkozat**
4. **számú melléklet: Nyilatkozat a 424/2017. (XII. 19.) Kormányrendelet 8/A. §-a alapján a szerződéses ellenszolgáltatásból történő részesedés tervezett értékéről**

Dátum: Budapest, 2025. 06. 12.

Dátum: Budapest, 2025. 06. 13.

ÁVNY – Állami Vagyonnyilvántartási Kft.	**Telekom Rendszerintegráció Zrt.**
Aláírás: ..... Képviseli: Gyene Péter ügyvezető ÁLLAMI VAGYONNYILVÁNTARTÁSI KFT. 1133 Budapest, Pozsonyi út 56. Adószám: 23343441-2-41 P.H.	Aláírás: .... Képviseli: Bari András és Barta László ágazat igazgató és projekt és szolgáltatás igazgató T TELEKOM RENDSZERINTEGRÁCIÓ Zrt. Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36. Adószám: 12928099-2-44 Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003 P.H.
Megrendelő	*Szolgáltató*

1. számú melléklet

Műszaki leírás

MNV KÖFOP projekt keretében elkészült BLP fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása

Készítette:

Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt.

Állami Vagyonnyilvántartási Kft.

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 BLP fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása" tárgyú beszerzés nyertes Ajánlattevője által elvárt szolgáltatásokat:

- Bérleti Licit Portál (BLP)
- BLP mobilalkalmazásai (Android / IOS)

Ajánlattevőnek a jelen Műszaki leírásban nevesített alkalmazás támogatási szolgáltatásokat az „MNV KÖFOP projekt keretében elkészült BLP fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása" tárgyú beszerzés eredményes lefolytatását követően megkötött **szerződés aláírását követő 12 hónapig, vagy a tervezett óraszám kimerüléséig** kell ellátnia. (tervezett erőforrásbecslés részletei az 5.4-es pontban)

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.

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

- 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 végezték 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

Felek megállapodnak, hogy kritikus hibának (a továbbiakban: „Kritikus hiba") minősül az Ajánlattevő által támogatott rendszert 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 rendszert 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.

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

Upgrade

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

Üzemeltetési dokumentáció

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.

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.

ALKALMAZÁS-támogatási szolgáltatás nyújtásÁNAK ALAPfeltételei

Az Ajánlatkérő kötelezettségei

- Biztosítja a rendszer előírásszerű futtatókörnyezetét (adatbázis szerverek, alkalmazás szerverek). A rendszer 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 Oracle)
- Alkalmazás szerverek (Tomcat)
- Egyéb szoftverek (java)
- 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 frontend felületeken megjelenő CMS tartalmak, beleértve azok magyar és angol nyelvi verziót, az Ajánlattevő által meghatározott formában és struktúrában.
- 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 rendszer DEV/UAT 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 rendszer 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 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.

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:
    - BLP 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.

ALKALMAZÁS támogatásI szolgáltatás időbeli hatálya, SZOLGÁLTATÁSI HATÓKÖR

Időbeli hatály

Ajánlattevőnek a jelen Műszaki leírásban nevesített alkalmazás támogatási szolgáltatásokat az „MNV KÖFOP projekt keretében elkészült BLP fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása" tárgyú beszerzés eredményes lefolytatását követően megkötött **szerződés aláírását követő 12 hónapig, vagy a tervezett óraszám kimerüléséig** kell ellátnia. (tervezett erőforrásbecslés részletei az 5.4-es pontban)

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:

- Bérleti Licit Portál (BLP)
- BLP mobilalkalmazásai (Android / IOS)

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

Erőforrásbecslés a teljes időszakra

Cikkszám	Termék megnevezése	Mértékegység	Mennyiség
SWF02-SZOLG6	Felhasználói oktatás e-learning (1 óra)	1 óra	**60**
SWF02-KTSZ	Konzulens / tanácsadó / szakértő (1 óra)	1 óra	**120**
SWF02-T	Tesztelő (1 óra)	1 óra	**160**
SWF02-ART	Architekt / rendszertervező (1 óra)	1 óra	**160**
SWF02-TM	Tesztmenedzser (1 óra)	1 óra	**104**
SWF02-PV	Projektvezető (1 óra)	1 óra	**104**
SWF02-ÜERSZ	Üzleti elemző / rendszerszervező (1 óra)	1 óra	**180**
SWF02-SZF	Szoftverfejlesztő (1 óra)	1 óra	**420**
SWF02-TWDAM	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	1 óra	**180**

A szolgáltatási hatókör alá eső alkalmazás architektúrája

Bérleti Licit Portál (BLP) és annak mobil alkalmazásai

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

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

- BLP Felhasználói Dokumentáció
- BLP Fejlesztői Dokumentáció

- BLP Üzemeltetői Dokumentáció
- BLP Telepítési Dokumentáció

BLP mobil alkalmazások üzemeltetési feladatai

Az Ajánlattevő a BLP rendszerhez lefejlesztett mobil alkalmazásokkal kapcsolatban az alábbi feladatok ellátást biztosítja:

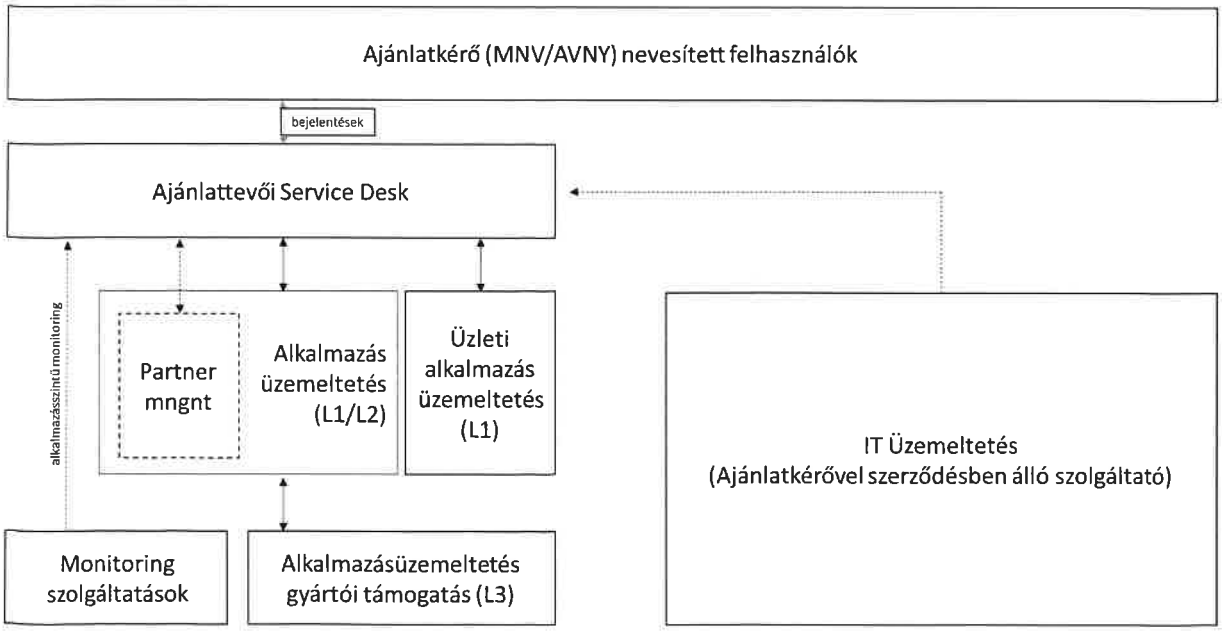
- mobil alkalmazások (Android és iOS) fejlesztése, módosítása;
- mobil alkalmazások (Android és iOS) hibajavítása;
- mobil alkalmazás áruházakba (Google Play és AppStore) feltöltő állományok generálása;
- mobil alkalmazás áruházakba (Google Play és AppStore) alkalmazás verziók feltöltése;
- mobil alkalmazás áruházi (Google Play és AppStore) accountok kezelése;
- jogszabályváltozások miatt verziókövetések fejlesztése;
- az áruházüzemeltetők (Google Play és AppStore) által jelzett hibák javítása;
- az áruházak (Google Play és AppStore) által elvárt frissítések kezelése.

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

Szolgáltatásnyújtás alapfolyamata



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

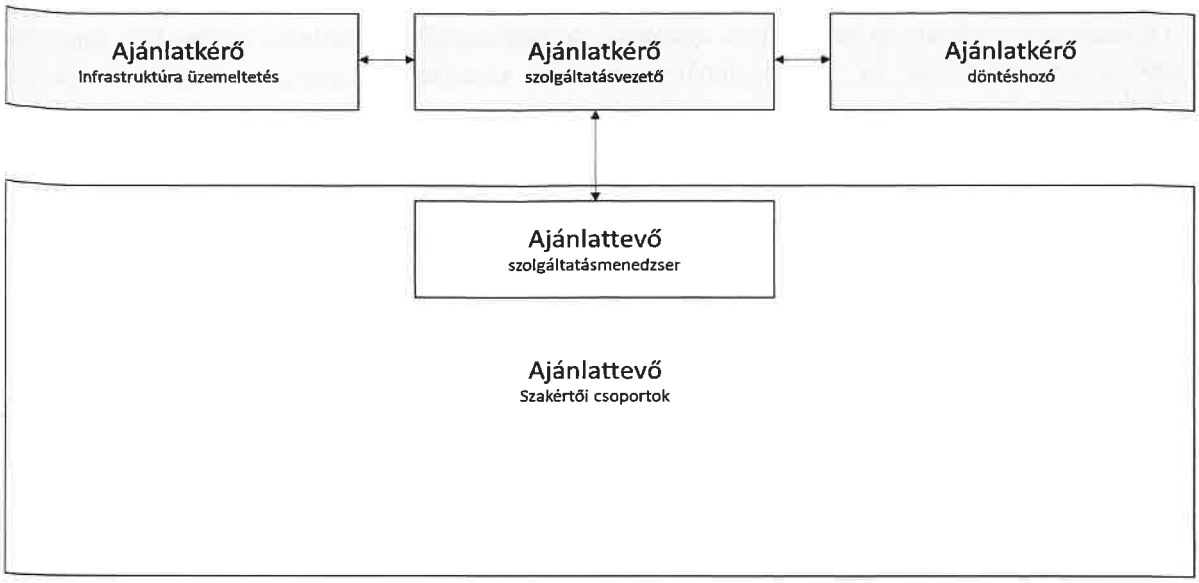
Szolgáltatási szervezet

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:



Kapcsolattartás

Tevékenység	Ajánlattevő		
	Név	**E-mail**	**Mobiltelefon**
Szolgáltatásmenedzser	Kovács András	kovacs.andras@ext.telekom.hu	+36 30 663 1689
Szakértői Csoport irányító	Juhász Béla	juhasz.bela@telekom.hu	+36 30 916 4462
Ügyfélmenedzser	Szőke Péter	szoke.peter@telekom.hu	+36 30 930 5319

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

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.

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
- 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.

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.

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

Kezelt bejelentéscsoportok:

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

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

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

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 rendszer 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

Alkalmazás támogatási szolgÁltatások

Alkalmazás támogatási szolgáltatások típusai

Általános üzemeltetési feladatok

Ajánlattevő a meghatározott rendszer 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 rendszer futtatókörnyezetét (adatbázis szerverek, alkalmazás szerverek) érintő frissítések alkalmazásoldali támogatása (tipikus feladatok: alkalmazás 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.

Rendelkezésre állás

Ajánlattevő a jelen Műszaki leírásban meghatározottaknak megfelelőn az év Ajánlatkérő által meghatározott SLA-nak megfelelően szakértői rendelkezésre állást biztosít.

A rendelkezésre állás 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
- 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.

Fejlesztői/tanácsadói keret biztosítása

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

Biztosítandó fejlesztési/tanácsadói keret:

- BLP rendszer 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 havonta, az adott időszakban elvégzett tanácsadási és fejlesztési feladatok tekintetében egy alkalmazás támogatási jelentés leadásával.

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

- **Bérleti Licit Portál:**
  - Statikus szövegek módosítása,
  - Levél sablonok módosítása,
  - A rendszerbe betöltött táblázatok kinyerésének támogatása,
  - A rendszerből generálható táblázatok, riportok kinyerésének támogatása,
  - Napi használatához kapcsolódó felhasználói tanácsadás,
  - Napi használatához kapcsolódó felhasználói oktatás,
  - Szerepkörökkel el nem érhető – fejlesztést nem igénylő – felületen történő módosítások ellátása,
  - A rendszerhez kapcsolódó külső fejlesztésekben aktív részvétel a rendszert érintő mértékig,
  - IT biztonsági megfelelősség, sérülékenységi vizsgálat végrehajtása

- **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.

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 alkalmazást 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 ○ Magas

Megnevezés	Meghatározás
	o Normál o Alacsony • Érintettség - rendszer o BLP o BLP Mobil alkalmazás • Érintettség - rendszerkörnyezet o DEV (fejlesztői) o UAT (teszt) o PROD (éles) • Bejelentés / feladat leírása • 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.

Alkalmazás támogatási szolgáltatások dokumentum menedzsmentje és riportjai

Sablonok

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

Riportok és jelentések

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

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

Hibajavítási szolgáltatás

A KÖFOP fejlesztésekre vonatkozó hibajavításokat a KÖFOP fejlesztésekre vonatkozó vállalkozói szerződés keretében, az alkalmazások fejlesztői végezték 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.

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 a 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 1 napon 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 havonta megvalósított és az Ajánlatkérő részéről a Service Desk rendszerben lezárt igényekről elszámolást nyújt be az adott hónapot követő hónap 10-ig. Az elszámolás minimálisan az alábbi adatokat tartalmazza:
    - Adott hónapban lezárt feladat Service Desk azonosítója
    - Adott 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 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.

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.

Ajánlatkérő által biztosított szolgáltatások

Ajánlatkérő által biztosított szolgáltatások	Nyitvatartás
Szolgáltatásirányítás, dedikált szolgáltatásmenedzsment	5x8

Ajánlattevőtől elvárt rendelkezésre állási időablak

Ajánlattevő által biztosított szolgáltatások	Nyitvatartás
Szolgáltatásirányítás, dedikált szolgáltatásmenedzsment	5x8

Ajánlattevő által biztosított szolgáltatások	Nyitvatartás
Service Desk (SPoC) - hibabejelentés	7x24
Bejelentések kezelése	5x8
Dokumentumkezelés	5x8

Változáskérés SLA-k

Az Ajánlattevő jelen dokumentum **6.3** Változáskezelési Eljárás~~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.

Ajánlattevőtől elvárt hibabejelentés kezelési határidők (SLA)

Rendszer	Bejelentés prioritása					
	Alacsony		Normál		Magas	
	Megkezdés	Elhárítás	Megkezdés	Elhárítás	Megkezdés	Elhárítás
BLP / BLP mobil alkalmazás	8 m. óra	Egyedi megállapodás szerint	4 m.óra	3 m.nap	4 m.óra	8 m.óra

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

- 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.

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. MAGAS PRIORITÁS: A szolgáltatás hatálya alá vont rendszer 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. NORMÁL PRIORITÁS: A szolgáltatás hatálya alá vont rendszer 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. ALACSONY PRIORITÁS: A szolgáltatás hatálya alá vont rendszer 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.

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 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

2. számú melléklet

Megrendelt szolgáltatás- és árlista

Tétel	Cikkszám	Szolgáltatás megnevezés	Mennyiség	Mennyiségi egység	Szerződés azonosító	Egység ár (nettó Ft)	Összesen ár (nettó Ft)
1.	SWF02-SZOLG6	Felhasználói oktatás e-learning (1 óra)	60	óra	DKM0202SWF21	18 200 Ft	1 092 000 Ft
2.	SWF02-KTSZ	Konzulens / tanácsadó / szakértő (1 óra)	120	óra	DKM0202SWF21	20 100 Ft	2 412 000 Ft
3.	SWF02-T	Tesztelő (1 óra)	160	óra	DKM0202SWF21	18 102 Ft	2 896 320 Ft
4.	SWF02-ART	Architekt / rendszertervező (1 óra)	160	óra	DKM0202SWF21	25 500 Ft	4 080 000 Ft
5.	SWF02-TM	Tesztmenedzser (1 óra)	104	óra	DKM0202SWF21	21 600 Ft	2 246 400 Ft
6.	SWF02-PV	Projektvezető (1 óra)	104	óra	DKM0202SWF21	23 298 Ft	2 422 992 Ft
7.	SWF02-ÜERSZ	Üzleti elemző / rendszerszervező (1 óra)	180	óra	DKM0202SWF21	21 200 Ft	3 816 000 Ft
8.	SWF02-SZF	Szoftverfejlesztő (1 óra)	420	óra	DKM0202SWF21	21 400 Ft	8 988 000 Ft
9.	SWF02-TWDAM	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	180	óra	DKM0202SWF21	18 600 Ft	3 348 000 Ft
						Összesen ár Ft (nettó)	**31 301 712 Ft**

Beszerzési díj	1,5%	**Ft (nettó)**	**469 526 Ft**
Áfa kulcs	27%	**Áfa Ft**	**8 578 234 Ft**
		Bruttó összesen ár Ft	**40 349 472 Ft**

Budapest, 2025. 06. 12.

.....

Gyene Péter, ügyvezető ÁVNY Kft.

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

3. számú melléklet

Nyertes ajánlattevő nyilatkozata a Kbt. 138. § (3) bekezdése értelmében

Alulírott … mint a(z) **…** cégjegyzésre jogosult képviselője felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy az **ÁVNY – Állami Vagyonnyilvántartási Kft.** által **„MNV KÖFOP projekt keretében elkészült BLP fejlesztések alkalmazás támogatási feladatainak ellátása"** tárgyban indított közbeszerzési eljárás eredményeként kötendő szerződés teljesítéséhez:

I. [1]

a) alvállalkozót nem veszek igénybe

(b) az alábbi táblázatban megjelölt alvállalkozókat veszem igénybe:

Név: Adószám:	Elérhetőség (székhely/ lakóhely, e-mail, telefonszám):	Képviseletre jogosult (név, beosztás):	Ajánlattevői teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya:	Az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke:
CODEFORCE KFT. 27432608-2-43	1094 BUDAPEST VIOLA U. 10-14. 31307.	KOVÁCS ANDRÁS ÜGYVEZETŐ	12 %	3.960.000,–
HOTBIT-INFO KFT. 25341265-2-13	2073 TÖK SZÉCHENYI U. 5X.	SZABÓ SÁNDOR ÜGYVEZETŐ	15 %	4.725.000,–
CONSOLBIT KFT. 26214510-2-43	1097 BUDAPEST VÁGÓHÍD U. 23-25.	TÁRAINÉ MÉSZÁROS REGINA ÜGYVEZETŐ	6 %	2.025.000,–
MAGYAR TARGET-PUL-ZUS MÉD. KFT. 12357164-2-43	1096 BUDAPEST THÁLY KÁLMÁN 39.	FEJÉRVÁRI KÁLMÁN ÜGYVEZETŐ	1,1 %	3.420.000,–

Kötelezettséget vállalunk arra, hogy amennyiben a szerződés teljesítésének időtartama alatt az alvállalkozók fenti adataiban változás állna be, azt haladéktalanul bejelentjük.

BUDAPEST, 2025. 06. 13.

cégszerű aláírás

TELEKOM RENDSZERINTEGRÁCIÓ Zrt.
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

17

1 Kérjük az a) vagy b) pontot aláhúzni, illetve a b) pont aláhúzása esetén a táblázatot kitölteni

4. számú melléklet

Nyilatkozat a 424/2017. (XII. 19.) Kormányrendelet 8/A. §-a alapján a szerződéses ellenszolgáltatásból történő részesedés tervezett értékéről

Alulírott, [...] mint a Közös Ajánlattevők meghatalmazott képviselője, a [...], mint Ajánlatkérő által indított [...] tárgyú közbeszerzési eljárás ajánlattevőjeként

n y i l a t k o z o m

a Közös Ajánlattevők szerződéses ellenszolgáltatásból történő részesedésének tervezetett értékéről.

Közös Ajánlattevők		
Ajánlattevő neve[6]	**Székhelye**	**Részesedés tervezett értéke**
TELEKOM RENDSZERINTEGRÁCIÓ ZRT.	1097 BUDAPEST KÖNYVES KÁLMÁN KRT. 36.	31.771.248,-

Kötelezettséget vállalunk arra, hogy amennyiben a szerződés teljesítésének időtartama alatt az ellenszolgáltatásból történő részesedés tervezett értékének fent részletezett adataiban változás állna be, azt az Ajánlatkérő részére haladéktalanul bejelentjük.

Budapest, [...] 2025. 06. 13.

.....

[...]

Közös Ajánlattevők meghatalmazott képviselője

TELEKOM RENDSZERINTEGRÁCIÓ Zrt.
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

17