VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

Állami Vagyonnyilvántartási Kft.
Székhely: 1133 Budapest, Pozsonyi út 56.
Cégjegyzékszám: 01-09-961099
Adószám: 23343441-2-41
DKÜ azonosító: 503
Képviseli: Gyene Péter, ügyvezető

mint **Megrendelő** (a továbbiakban: **Megrendelő**)

másrészről a(z)

Cég neve: **BSIS Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Zrt.** (BSIS9 Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Kft. jogutódja)
Székhely: 1117 Budapest, Gábor Dénes utca 4.
Cégjegyzékszám: 01-10-142835
Adószám: 32568408-2-43
Számlavezető pénzintézet: OTP Bank Nyrt.
Bankszámlaszám: 11715007-21546222
Képviseli: Kamenszky László András

Cég neve: Delta Systems Kft.
Székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly Krt. 70-74.
Cégjegyzékszám: 01-09-882938
Adószám: 13978774-2-44
Számlavezető pénzintézet: OTP Bank Nyrt.
Bankszámlaszám: 11794008-24021216-00000000
Képviseli: Harcsa-Jánvári Enikő

Cég neve: ULYSSYS Számítástechnikai Fejlesztő és Tanácsadó Kft.
Székhely: 1024 Budapest, Lövőház utca 39.
Cégjegyzékszám: 01-09-163766
Adószám: 10720534-2-41
Számlavezető pénzintézet: Raiffeisen Bank Zrt.
Bankszámlaszám: 12026001-00117615-00100000
Képviseli: Wellisch Péter

Cég neve: NTT Magyarország Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 60.
Cégjegyzékszám: 01-09-696931
Adószám: 12655085-2-44
Számlavezető pénzintézet: Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.
Bankszámlaszám: 10400968-00023130-00000005
Képviseli: Deim László

Cég neve: PRINTNET Kft.
Székhely: 2112 Veresegyház, Szent Erzsébet körút 11.
Cégjegyzékszám: 13-09-085378
Adószám: 12496679-2-13
Számlavezető pénzintézet: CIB Bank Zrt.
Bankszámlaszám: 10700024-25128206-51100005
Képviseli: Hári Péter

Cég neve: Grepton Informatikai Zrt.
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52.
Cégjegyzékszám: 01-10-044561
Adószám: 12613056-2-42
Számlavezető pénzintézet: Raiffeisen Bank Zrt.
Bankszámlaszám: 12001008-01783764-01000009
Képviseli: Madár Zoltán

Cég neve: Kontron Hungary Kft.
Székhely: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar út 14.
Cégjegyzékszám: 13-09-235463
Adószám: 32615627-2-13
Számlavezető pénzintézet: Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.
Bankszámlaszám: 10403758-00028567-00000006
Képviseli: Szabó Péter Dezső és Lenkei Árpád János

Cég neve: VIR Vezetői Információs Rendszerek Zrt.
Székhely: 1111 Budapest, Budafoki út 15. 4.em 2/B.
Cégjegyzékszám: 01-10-047147
Adószám: 23477827-2-43
Számlavezető pénzintézet: Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.
Bankszámlaszám: 10402166-50526768-78851002
Képviseli: Csörsz Andrea

Cég neve:	EURO ONE Számítástechnikai Zrt.
Székhely:	1145 Budapest, Újvilág utca 50-52.
Cégjegyzékszám:	01-10-041733
Adószám:	10649297-2-44
Számlavezető pénzintézet:	UniCredit Bank Hungary Zrt.
Bankszámlaszám:	10918001-00000057-22480051
Képviseli:	Kucska Árpád

mint **Vállalkozó**[1] (a továbbiakban: **Vállalkozó**) között (a továbbiakban Megrendelő és Vállalkozó külön-külön említve: **Fél**, együtt említve: **Felek**) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. Előzmények

1.1. Felek rögzítik, hogy a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság, (a továbbiakban: Beszerző) által EKR000487672023 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 (a továbbiakban: DKÜ rendelet) ***„A 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó érintett szervezeteknél meglévő nyílt technológiákra épülő szoftverlicencek megújítása, bővítése, kiegészítése, valamint kapcsolódó szolgáltatások biztosítása tárgyban az 1. részben: Red Hat Linux és egyéb licencek valamint kapcsolódó szolgáltatások tárgyban"*** lefolytatott keretmegállapodás megkötésére irányuló eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és Vállalkozó között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: **KM**).

KM azonosítószáma: DKM01OSWL23
KM aláírásának dátuma: 2024. 05. 30.
KM időbeli hatálya: 2027. 08. 30.
KM keretösszege: 10 300 000 000 Ft

1.2. A Vállalkozó, mint Ajánlattevő a közbeszerzési eljárásban részt vett, és figyelemmel arra, hogy a Megrendelő a Vállalkozó ajánlatát fogadta el nyertes ajánlatként, így Felek a Kbt. szerinti törvényes határidőn belül szerződést (a továbbiakban: **Szerződés**) kötnek egymással a jelen Szerződésben foglalt feltételek szerint.

1.3. Jelen Szerződést a közbeszerzési eljárásban közös ajánlatot benyújtó ajánlattevők közösen teljesítik. A közös ajánlattevők egymás közti, illetve a Megrendelő közti viszonyát

[1] A keretmegállapodás megkötésére irányuló eljárásban közös ajánlatot tevő ajánlattevők közösen kötelesek szerződést kötni. A szöveg a közös ajánlattevők száma szerint bővítendő.

a jelen Szerződés és a Vállalkozók együttműködési megállapodása tartalmazza. A jelen Szerződést aláíró Vállalkozó, a(z) BSIS Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Zrt., a Szerződést – meghatalmazás alapján – az összes közös ajánlattevő nevében írja alá.

1.4. A Vállalkozó (mint a közbeszerzési eljárás nyertes közös ajánlattevői) kijelenti, hogy a Szerződésből eredő kötelezettség teljesítéséért egyetemleges felelősséget vállal.

1.5. A jelen Szerződést aláíró Vállalkozó jogosult – meghatalmazás / együttműködési megállapodás alapján – az összes közös ajánlattevő nevében a számlát kiállítani.[2]

1.6. Felek rögzítik, hogy a Szerződés törzsszövege nem ismétli meg a szerződéskötést megelőző verseny újranyitásával lefolytatott beszerzési eljárás – a Szerződés 2. számú mellékleteként csatolt – műszaki leírásában foglalt előírásokat és követelményeket, valamint az 1.1. pontban hivatkozott keretmegállapodás és mellékletei vonatkozó rendelkezésit, így a hivatkozott dokumentumokat együttesen kell alkalmazni, figyelemmel a keretmegállapodás II. és XI. fejezetében részletezettek szerint irányadó dokumentum rangsorra és értelmezési szabályokra.

2. A szerződés tárgya, mennyisége

2.1. Jelen Szerződés (a továbbiakban: Szerződés vagy jelen Szerződés) az 1.1. pontban hivatkozott keretmegállapodás alapján, a Beszerző által a DKÜ rendelet 13. § (1) bekezdés a) pontja szerint a Megrendelő, mint Ajánlatkérő javára, a Kbt. 105. § (2) bekezdés c) pontja alapján **„Adatszolgáltatói Keretrendszer (ASZK) és Megjelenítő Keretrendszer (MKR), valamint KET-KKSZ alkalmazás támogatásának beszerzése"** tárgyban lefolytatott versenyújranyitás eredményeként, a Megrendelő – a hivatkozott keretmegállapodás tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó – beszerzési igénye megvalósítására jött létre.

2.2. Jelen Szerződés alapján a Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja a Szerződés 2. számú mellékletét képező műszaki leírásban (a továbbiakban: **Műszaki leírás**) meghatározott alkalmazás támogatási és fejlesztői/szakértői szolgáltatások nyújtását a Vállalkozó ajánlatában és az 1.2. pontban hivatkozott keretmegállapodásban foglaltaknak megfelelően.

2.3. Vállalkozó által ellátandó, a 2.2. pontban meghatározott feladatok részletes leírását, feltételeit, a feladatok elvégzésének módját és a vonatkozó elvárásokat és követelményeket a Műszaki leírás tartalmazza.

2.4. A feladatok elvégzéséhez szükséges erőforrásokat és mennyiségeket a Műszaki leírás 4.2. pontja rögzíti.

2.5. Felek rögzítik, hogy a Műszaki leírás 8.1.3. pontjában rögzített fejlesztői/szakértői szolgáltatáshoz meghatározott mennyiségek lehívására nem vállal kötelezettséget. Vállalkozó elfogadja, hogy nincsen semmilyen jogcímen kártérítési igénye arra az esetre,

[2] Közös ajánlattevők esetén alkalmazandó rendelkezések.

ha Megrendelő csak részben vagy egyáltalán nem él a fejlesztői/szakértői szolgáltatáshoz meghatározott mennyiségek lehívási jogával.

2.6. Vállalkozó a feladatok végrehajtását a jelen Szerződés 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatások nyújtásával – és amennyiben ahhoz szükséges, a hozzátartozó dokumentáció rendelkezésre bocsátásával – biztosítja.

3. A szerződés időtartama, teljesítési határideje

3.1. A Szerződés a Felek általi aláírás – nem egy időpontban történő aláírás esetén a később aláíró Fél aláírásának – napján lép hatályba és a Felek szerződésszerű teljesítéséig marad hatályban.

3.2. Vállalkozó a Szerződés 2.1. pontjában meghatározott feladatokat a Szerződés hatályba lépésének napjától **2025. december 31-ig** köteles teljesíteni azzal, hogy a fejlesztői/szakértői szolgáltatások esetében az Egyedi megrendelés(ek)ben foglalt részhatáridők szerint szükséges a konkrét feladatok elvégzése.

3.3. Felek rögzítik, hogy az utolsó Egyedi megrendelés teljesítése, valamint az ahhoz kapcsolódó elszámolás (számlázás és kifizetés) a KM teljesítési időszakán nem nyúlhat túl.

4. A teljesítés helye

4.1. Vállalkozó a rábízott feladatokat azok jellegéhez igazodóan, elsődlegesen székhelyén, telephelyén végzi, azzal, hogy amennyiben a szerződéses kötelezettségei teljesítése érdekében a Megrendelő számára szükségessé válik a Megrendelő által használt épületekbe történő belépése, a Vállalkozó a Szerződés aláírásával elfogadja a vonatkozó biztonsági és más előírásokat, amelyek a Megrendelő által használt épületekbe történő be- és kiléptetésre, valamint ott tartózkodásra vonatkoznak. Megrendelő a vonatkozó előírásokról tájékoztatja a Vállalkozót.

5. Megrendelő jogai és kötelezettségei

5.1. Megrendelő jogosult a Vállalkozót a Szerződés keretein belül utasítani. Megrendelő jogosult a Vállalkozó tevékenységét Vállalkozót előzetesen tájékoztatva, előre egyeztetett időpontban ellenőrizni. Megrendelő jogosult az elvégzendő feladatok végrehajtását azok befejezését megelőzően is ellenőrizni, azonban Vállalkozó nem mentesül felelőssége alól abban az esetben, ha Megrendelő nem végez ellenőrzést.

5.2. Megrendelő a feladat(ok) meghatározását, illetve igény felmerülését követő, ésszerű időben átadja Vállalkozónak azon, rendelkezésére álló dokumentumokat és

információkat, amelyek szükségesek Vállalkozó a Szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséhez.

5.3. Amennyiben Vállalkozónak az átadott dokumentumokon kívül – tevékenységének szakszerű és körültekintő ellátásához – további dokumentumra, információra, adatra (továbbiakban együtt: dokumentum) van szüksége a Szerződés teljesítéséhez, Megrendelő – amennyiben rendelkezésére áll, a rendelkezésre bocsátás indokoltságát nem vitatja és jogszabály azt nem zárja ki – köteles a dokumentumot Vállalkozó erre vonatkozó kérelme kézhezvételét követő 10 munkanapon belül Vállalkozó rendelkezésére bocsátani.

5.4. Vita esetén Felek dokumentáltan, igazolható módon kötelesek rögzíteni azon adatoknak és információknak a körét, továbbá ezek átadásának határidejét, amelyek minimálisan szükségesek ahhoz, hogy Vállalkozó szerződésszerűen tudjon teljesíteni.

5.5. Megrendelő jogosult a rendelkezésre álló bármely eszközzel ellenőrizni, hogy a munkavégzés során sérült-e információbiztonsága. Ezen ellenőrzések során azonban Megrendelő nem jogosult Vállalkozó más megrendelőinek adataihoz hozzáférni, azokat és más üzleti titkokat megismerni. Amennyiben a Szerződéshez nem köthető adat, vagy információ Megrendelő tudomására jut, azt Megrendelő, vagy az érdekében eljáró harmadik személy/szervezet köteles haladéktalanul megsemmisíteni és erről Vállalkozót teljeskörűen tájékoztatni.

5.6. Megrendelő köteles a műszaki leírásban meghatározottak szerint, a szolgáltatás szerződésszerű teljesítése érdekében, Vállalkozóval együttműködni, továbbá a műszaki leírásban meghatározott feladatokat teljesíteni, rendszereihez való hozzáférést a Szerződés tárgyát képező felad elvégzéséhez szükséges mértékig biztosítani.

5.7. Megrendelő köteles biztosítani, hogy Vállalkozó munkatársai előre egyeztetett időpontban, a Szerződésben meghatározott feladatok teljesítése céljából, amennyiben a feladat elvégzéséhez szükséges, a teljesítés helyére belépjenek.

5.8. Megrendelő kötelezettsége a feladat ellátásához szükséges valamennyi, a hatályos jogszabályoknak megfelelő szabályzat, előírás ismertetése Vállalkozóval. Vállalkozó a tájékoztatást követően köteles maradéktalanul betartani és betartatni a Megrendelő által ismertetett előírásokat.

6. Vállalkozó jogai és kötelezettségei

6.1. Vállalkozó kijelenti, hogy rendelkezik a Szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséhez szükséges engedélyekkel, jogosultságokkal, szakértelemmel és kellő szabad kapacitással.

6.2. Vállalkozó felelős az általa nyújtott tevékenység minőségi megfelelőségéért, szakszerűségéért, szerződésszerűségéért és teljes körűségéért. Vállalkozó köteles a szerződés szerinti kötelezettségeit a tőle elvárható legnagyobb gondossággal, magas színvonalon teljesíteni.

46

6.3. Vállalkozó köteles Megrendelőt haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül írásban figyelmeztetni abban az esetben, ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad. Az írásbeli figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felelős.

6.4. Amennyiben Megrendelő elmulasztja valamely a Szerződésben meghatározott kötelezettsége teljesítését, Vállalkozó köteles írásban tájékoztatni Megrendelőt a mulasztásnak a munkára gyakorolt előrelátható hatásairól.

6.5. Megrendelő késedelme a Vállalkozó egyidejű késedelmét kizárja.

6.6. Amennyiben a Szerződés teljesítése során Vállalkozó számára bármikor olyan körülmény áll elő, amely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy Vállalkozónak haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül írásban értesítenie kell a Megrendelőt a késedelem tényéről, annak várható időtartamáról és okairól.

6.7. Felek kijelentik, hogy minden esetben – még akkor is, ha az akadályt a másik Félnek a közlés nélkül is ismernie kellett – kötelesek egymást írásban értesíteni, ha a Szerződésben vállalt valamely kötelezettség teljesítése előre láthatóan akadályba ütközik. Az értesítés megküldése nem zárja ki a szerződésszegés jogkövetkezményeinek alkalmazását.

6.8. Vállalkozó köteles a helyszíni munkavégzés ideje alatt a vagyonvédelmi, tűzvédelmi, munkavédelmi, biztonságtechnikai és technológiai fegyelmet és közegészségügyi előírásokat betartani, illetve munkavállalóival betartatni a munkavédelemről szóló jogszabályokban foglaltak szerint. Ennek megfelelően a Vállalkozó munkatársaira vonatkozóan, a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvényben meghatározott munkabiztonsági szaktevékenység végrehajtásáért, valamint a munkavédelmi jogszabályok, biztonsági szabályzatok és szabványok betartásáért kizárólag a Vállalkozó a felelős, és a Megrendelővel szemben semmiféle igénye és követelése nem lehet e téren.

6.9. Vállalkozó köteles a szerződés hatálya alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és köteles Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, ha
   a) Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel vagy
   b) Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel.

6.10. Vállalkozó a kötelezettsége teljesítéséhez bevont más személy magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

7. A teljesítés módja, feltételei

7.1. Vállalkozó a szolgáltatásokat a szerződésben, valamint a Műszaki leírásban foglaltak alapján, azoknak megfelelően köteles teljesíteni.

7.2. Vállalkozó a Szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy ismeri és a teljesítés során figyelembe veszi, elfogadja és betartja a Szerződés tárgyát, annak megvalósítását érintő valamennyi jogszabályt, az egyébként rá vonatkozó egyéb normákat, szakmai előírásokat, a keretmegállapodás rendelkezéseit, valamint a Műszaki leírásban foglaltakat.

7.3. Vállalkozó az **alkalmazás támogatás** biztosítása keretében a műszaki leírásban tételesen felsorolt és részletezett szolgáltatásokat nyújtja Megrendelő részére, az ott rögzített feltételek szerint és SLA elvárások – így különösen hibabejelentés kezelésére vonatkozó folyamatok – betartásával.

7.4. Megrendelő bejelentéseit a Vállalkozó által biztosított Service Desk rendszerben jogosult megtenni.

7.5. Vállalkozó az alkalmazás támogatási szolgáltatások keretén belül teljesített feladatokról havi jelentés(ek) (továbbiakban: **havi jelentés**) Megrendelő részére történő átadásával igazolja. A havi jelentésből megállapíthatónak kell lennie, hogy teljesültek az alkalmazás támogatási szolgáltatás keretében elvégzett feladatok és az SLA szintek, illetve minden olyan követelmény, mely a Műszaki leírásban meghatározásra került. A havi jelentés(ek) az adott havi teljesítésigazolás mellékletét képezi.

7.6. Felek rögzítik, hogy a **fejlesztői/szakértői szolgáltatás** megrendelésére egyedi megrendelés (a továbbiakban: **Egyedi Megrendelés**) útján kerül sor.

7.7. Megrendelő a fejlesztői/szakértői szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatok elvégzését akként rendeli meg, hogy igényét a Vállalkozó által biztosított Service Desk rendszerben jelzi.

7.8. Vállalkozó meghatározza az igényben rögzített feladat(ok) határidejét, erőforrásigényét, és az SLA-ban meghatározott időn belül visszajelez Megrendelő számára a Service Desk rendszerben.

7.9. Felek a ráfordításról szükség esetén egyeztetnek, majd Megrendelő a Szerződés 7.8. pontjában foglaltak szerinti becslést elfogadja, Megrendelő a becslés alapján az igény megvalósítását jóváhagyja a Service Desk rendszerben (Egyedi megrendelés). A feladat elvégzésére rendelkezésre álló idő ezen jóváhagyást követően kezdődik meg.

7.10. Az Egyedi megrendelés teljesítését követően Vállalkozó a feladatot készre jelenti a Service Desk rendszerben (Készre jelentett igény).

7.11. Megrendelő az Egyedi megrendelés megvalósítását ellenőrzi, majd megfelelősség esetén a bejelentést lezárja a Service Desk rendszerben (Megvalósított és lezárt igény).

7.12. Amennyiben Megrendelő az Egyedi megrendelés ellenőrzése során hibát tapasztal, akkor a bejelentést újranyitja (Újranyitott igény).

7.13. Vállalkozó a havonta megvalósított és a Megrendelő részéről a Service Desk rendszerben lezárt igényekről elszámolást (a továbbiakban: **elszámolás**) nyújt be a tárgyi hónapot követő hónap 10. napjáig. Az elszámolás minimálisan az alábbi adatokat tartalmazza:
- adott hónapban lezárt feladat Service Desk azonosítója
- adott hónapban lezárt feladat megnevezése
- vállalkozói 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 teljesítésigazolás mellékletét képezi.

7.14. Felek megállapodnak, hogy a Szerződésben foglalt feladatok teljesítésével elkészült eredménytermékek (a továbbiakban: Eredménytermék) átvételéről jegyzőkönyvet kötelesek felvenni. Az átadás-átvételről szóló jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a Felek teljesítéssel kapcsolatos megállapításait, és amely alapját képezi a teljesítésigazolásnak. Az átadás-átvételi eljárásra vonatkozó rendelkezéseket a 8. pont tartalmazza.

7.15. Az Egyedi Megrendelésben foglalt feladatok elvégzésének eredményeként elkészült Eredménytermékeket Vállalkozó elektronikus adathordozóra írva Megrendelő mindenkori székhelyén köteles szolgáltatni azzal, hogy Vállalkozónak lehetősége van az Eredményterméket, elektronikus úton is megküldeni, mely esetben az átvétel időpontja Megrendelő kapcsolattartójának kifejezett visszaigazolása, mely tartalmazza a teljesítéssel kapcsolatos megállapításokat.

7.16. Megrendelő a Kbt. 135. § (1) bekezdésére tekintettel a teljesítés megtagadásáról írásban nyilatkozik vagy a teljesítés elismerése esetén teljesítésigazolást állít ki eredménytermék esetében a Szerződés 8. címében foglalt átadás-átvételi eljárás eredményeként készült átadás-átvételi jegyzőkönyv Felek általi aláírásától, egyéb esetben a jegyzőkönyv Felek aláírásától számított 5 (öt) napon belül.

7.17. Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényekről, amelyek Megrendelőt a szerződésszegés következményeként megilletik.

8. Átadás-átvételre vonatkozó előírások, teljesítésigazolás

8.1. Vállalkozó az Eredménytermék átadását megelőzően **legalább 3 (három) nappal** megelőzően értesíti a Megrendelő részéről szerződéses kapcsolattartásra jogosult személyt (teljesítési jelentés megküldésével).

8.2. Megrendelő a teljesítési jelentést követően haladéktalanul gondoskodik az átvételre történő felkészülésről, és értesíti Vállalkozót – a Szerződés 3.11. pontjában írtakat figyelembe véve – az átadás-átvétel pontos helyéről és időpontjáról.

8.3. Vállalkozó – a Szerződés 3.10. pontjában írtakat figyelembe véve – a Megrendelő által megjelölt helyen és időpontban köteles megjelenni és az Eredményterméket a Megrendelő részéről szerződéses kapcsolattartásra jogosult személy számára átadás-átvételre felajánlani.

8.4. Vállalkozó különösen indokolt esetben írásban kérheti az átadás-átvétel helyszínének és/vagy időpontjának módosítását az annak alapjául szolgáló ok megjelölésével, amelyről a kérés kézhezvételét követően a Megrendelő a lehető legrövidebb időn belül dönt.

8.5. Megrendelő az átadás-átvételi eljárás megkezdésekor ellenőrzi, hogy a Vállalkozó által felkínált Eredménytermék kizárólag mennyiségi szempontból megfelel-e a Szerződésben meghatározott követelményeknek, és ennek alapján **mennyiségi átadás-átvételi jegyzőkönyv** mellett átveszi a felajánlott Eredményterméket, vagy amennyiben azok a Szerződésben rögzített követelményeknek nem felelnek meg – az ok megjelölésével – megtagadja az Eredménytermék átvételét és a hiányosságok pótlása érdekében a Vállalkozó számára **póthatáridőt** határoz meg. Ebben az esetben Felek kötelesek az átadás-átvételi eljárást a Szerződés 6.1. pontja szerint ismételten megkezdeni, azzal, hogy a teljesítési jelentésnek nem kell 3 (három) nappal megelőznie a teljesítést.

8.6. A Megrendelő által mennyiségi átadás-átvétel keretében átvett Eredménytermék minőségi, műszaki és funkcionális megfelelőségét Megrendelő a mennyiségi átadás-átvételtől számított 10 (tíz) napon belül ellenőrzi, melynek során Vállalkozótól határidő megjelölésével további felvilágosítást, illetve szükséges esetben személyes konzultációt, kiegészítő információt kérhet. Ez esetben, továbbá amennyiben az átadás-átvétel keretében átvett Eredménytermékek mennyisége, terjedelme indokolja a határidő legfeljebb további 20 (húsz) nappal meghosszabbítható (minőségi átadás-átvétel) Megrendelő a minőségi átadás-átvételről **minőségi átadás-átvételi jegyzőkönyvet** készít, amelyben dokumentálja, hogy a felajánlott Eredménytermék a Szerződésben meghatározott valamennyi feltételnek és követelménynek megfelelnek-e vagy amennyiben nem felelnek meg – a hibák, hiányosságok, illetve működésbeli vagy funkcionális hibák megjelölésével – megtagadja az Eredménytermék átvételét, és az előbb említett hiányosságok, hibák pótlása, illetve kijavítása érdekében a Vállalkozó számára **póthatáridőt** állapít meg. Az előbb említett esetben Felek kötelesek a minőségi átadás-átvételi eljárást ismételten lefolytatni.

8.7. Amennyiben lehetőség van rá, a mennyiségi és a minőségi átadás-átvétel együttes eljárás keretében is lefolytatható.

8.8. Az ismételt mennyiségi és minőségi átadás-átvételi eljárások esetén is megfelelően alkalmazni kell a fentiekben meghatározott eljárásrendet.

8.9. **<u>A teljesítés igazolása eredménytermék esetében:</u>**

8.9.1. Amennyiben mind a mennyiségi, mind a minőségi – illetve az együttes – átadás-átvételi eljárás eredményesen lezárult, amely során a Megrendelő által megállapításra került, hogy a Vállalkozó a Szerződésben meghatározott feltételeknek és követelményeknek megfelelően készítette el és adta át az Eredményterméket és mindezt az átadás-átvételi jegyzőkönyv(ek) is igazolják, a Megrendelő az eredményesen lefolytatott átadás-átvételi folyamat dokumentált

lezárultát követő 5 napon belül írásban nyilatkozik a teljesítésigazolás kibocsátásával és a Vállalkozónak történő átadásával a teljesítés elfogadásáról. A Vállalkozó a teljesítésigazolás alapján jogosult számlájának benyújtására.

8.9.2. Vállalkozó teljesítése kizárólag akkor tekinthető elfogadottnak, ha Megrendelő a szerződésszerű teljesítést írásban elismerte.

8.9.3. A teljesítésigazolás tartalmazza különösen az átadás-átvételre vonatkozó kifejezett nyilatkozatot, a Megrendelőnek az átadás-átvétel során átadott termékek/szolgáltatások felsorolását, az esetlegesen érvényesíteni kívánt igényeket (pl.: díjcsökkentés, visszatartás, kötbér) és a még meglévő, az átvételt nem akadályozó hibákról, valamint azok javítási határidejéről készült jegyzőkönyvet.

8.10. **A teljesítés igazolása az alkalmazás támogatási szolgáltatások és a fejlesztői/szakértői szolgáltatások esetében:**

8.10.1. Vállalkozó a 7.5. és 7.13. pont alapján, a Szerződés tárgyát képező feladatok tekintetében, a teljesítés igazolásához kapcsolódó dokumentumokat (havi jelentés, elszámolás) köteles elkészíteni és átadni Megrendelő részére, amelynek alapján a Megrendelő az elvégzett munkát nyomon követheti, igazolhatja.

8.10.2. A teljesítésigazolás csak a Megrendelő által megvizsgált és ténylegesen teljesített szolgáltatások vonatkozásában adható ki.

8.10.3. Amennyiben Megrendelőnek az átadott dokumentumokkal kapcsolatban észrevétele, kifogása van, azt haladéktalanul jeleznie kell Vállalkozónak és Felek a kérdésről egyeztetést tartanak.

9. Fizetendő ellenérték

9.1. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés ellenértékét a Megrendelő saját forrásból biztosítja.

9.2. A Vállalkozó a Szerződés tárgyát képező termékeket a Megrendelt termék- és árlistában meghatározott szerződéses árakon teljesíti.

9.3. A Szerződés keretében nyújtott *alkalmazás támogatási és fejlesztői/szakértői szolgáltatás* díja mindösszesen: **nettó 168 358 400,- Ft + ÁFA, azaz nettó Százhatvannyolcmillió-háromszázötvennyolcezernégyszáz forint + általános forgalmi adó.**
Az alkalmazás támogatási és fejlesztői/szakértői szolgáltatás díja havonta, az aktuális hónap során elvégzett feladatok óraszámaira vonatkozó, a Megrendelő által elfogadott teljesítésigazolás alapján kerül megfizetésre.

9.4. A szerződéses ár tartalmazza a Szerződés teljesítésével kapcsolatban a Vállalkozónál felmerült valamennyi díjat és költséget, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a beszerzési díjat és a szoftverlicenc-gazdálkodási díjat.

9.5. A beszerzési díjat a Megrendelő a DKÜ rendelet 13. § (1) bekezdésének a) pontja és a 14. § (4) bekezdése, valamint a Keretmegállapodás V.3. pontja szerint közvetlenül az eljárást lefolytató Beszerzőnek fizeti meg.

9.6. A szoftverlicenc-gazdálkodási díj alapjára, mértékére és megfizetésére a KM V.4. pontja és a DKÜ rendelet 14/A. §-ában foglalt rendelkezések az irányadóak, azzal, hogy a szoftverlicenc-gazdálkodási díj pontos összegét az IDPR automatikusan számítja, amely számítás alapján történik annak számlázása. Megrendelő a szoftverlicenc-gazdálkodási díjat a Vállalkozón keresztül fizeti meg.

9.7. Felek rögzítik, hogy az elszámolás, számlázás és kifizetés pénzneme magyar forint (HUF).

9.8. Vállalkozót 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.

9.9. A Vállalkozót a Szerződés 7.3. pontban rögzített ellenértéken túl, további díjazás, költségtérítés a szolgáltatás teljesítéséért semmilyen jogcímen nem illeti meg. A Szerződésben meghatározott ellenszolgáltatás a Szerződés időtartama alatt kötöttnek tekintendő, az semmilyen jogcímen nem emelhető.

10. Fizetési feltételek

10.1. Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti ellenszolgáltatásra kizárólag szerződésszerű teljesítés esetén és a Kbt. 135. § (1) és (5)-(6) bekezdésében, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:130. § (1)-(2) bekezdésében meghatározottak szerint, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. § (3) bekezdésében és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. tv. 163. és 169.§-ban foglaltak alapján kiállított számla ellenében jogosult.

10.2. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a vállalkozói díj megfizetésének feltétele, hogy Megrendelő a Szerződésben foglalt feladatok teljesítését írásban igazolja. Megrendelő a Vállalkozói díjat a teljesítésigazolásban foglaltak szerint Vállalkozónak a Szerződésben megjelölt bankszámlaszámára történő átutalással, a számla igazolt kézhezvételét követő 30 (harminc) napon belül teljesíti azzal, hogy a bankszámlaszám helyességéért és a tekintetben, hogy az a Vállalkozóhoz tartozik a Vállalkozó szavatol. A számla kötelező melléklete az a Megrendelő által kiállított teljesítésigazolás.

10.3. Vállalkozó havonta 1(egy) darab számla benyújtására jogosult.

10.4. Megrendelő a Szerződésen alapuló ellenszolgáltatásból eredő tartozásával szemben csak a jogosult által elismert, egynemű és lejárt követelését számíthatja be.

10.5. A Megrendelő az előlegfizetést kizárja.

10.6. Vállalkozó a számlát a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás birtokában – a mindenkori Áfa tv. előírásainak megfelelő tartalommal – a teljesítéstől számított 8 (nyolc) napon belül állít ki, és a teljesítésigazolás dokumentumával együtt nyújt be a Megrendelőnek.

10.7. A számlán csak a keretmegállapodás és a Szerződés hatálya alá tartozó (Vállalkozónak a keretmegállapodás XI.3. pont b) jelű melléklete szerinti árlistájában szereplő) szolgáltatások szerepelhetnek. Megrendelő a számlát nem köteles befogadni, és a Vállalkozó értesítése mellett a számlát a fizetési határidő szempontjából be nem nyújtottnak tekintheti, ha a számla nem felel meg a keretmegállapodásban foglalt követelményeknek, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, és/vagy ha az teljesítésigazolás hiányában kerül benyújtásra. Erről a Megrendelő a számla kézhezvételét követő 8 (nyolc) munkanapon belül értesíti a Vállalkozót.

10.8. A Vállalkozói díjat a Megrendelő az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1) és (5)-(6) bekezdéseiben és a Kbt. 136. § (1) bekezdésében, valamint a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a jogszabályokban és jelen Szerződésben előírt tartalmi és formai követelményeknek megfelelő számlának és mellékleteinek igazolt kézhezvételétől számított 30 (harminc) naptári napon belül, a Vállalkozó bankszámlájára banki átutalással köteles megfizetni, amely időtartamba nem számít bele az esetleges számlareklamáció ideje. A bankszámlaszám helyességéért és a tekintetben, hogy az a Vállalkozóhoz tartozik, a Vállalkozó szavatol.

10.9. A Vállalkozó a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:
a) Vállalkozó a Megrendelő nevére kiállított számlát, a Megrendelő címére (cím: 1133 Budapest, Pozsonyi út 56.) elektronikus számla esetén az info@avny.hu e-mail címre küldi meg;
b) a számlán szerepeltetni szükséges a megrendelt és a Szerződés szerint teljesített szolgáltatások megnevezése mellett a Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot, valamint fizetési határidőt;
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, valamint elektronikus számlázás esetén az Áfa tv. 175. §-a szerinti előírásoknak.

10.10. A papíralapon vagy számlázó-programmal előállított és PDF-ként elektronikusan megküldött számlák esetén a Vállalkozó (számla kiállítója) jelen Szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a PDF-ként elektronikusan megküldött számla tartalmilag és formailag megegyezik az általa papíralapon vagy számlázó programmal kiállított és általa megőrzött számlával.

10.11. A számla kifogásolása esetén a fizetési határidő a kifogás elintézésétől kezdődik. A formai kritériumoknak nem megfelelő számla visszaküldésre kerül kijavításra. Az ebből

eredő fizetési késedelem esetén a Megrendelőt késedelmi kamat nem terheli. A Megrendelő nem felel a fizetés elmaradásáért a számla bármely formai hiányossága miatt.

10.12. A Megrendelő kiköti a Kbt. 136. § (1) bekezdés a)-b) pontjainak, valamint a Kbt. 143. § (3) bekezdésének alkalmazását, melynek alapján 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 Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
b) a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

10.13. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő csak a Vállalkozó által – a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 167. § (3) bekezdésének, továbbá a Ptk. 6:130. § (1) bekezdésének megfelelően – kiállított és aláírt számla és a teljesítésigazolás birtokában teljesít kifizetést.

10.14. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155. § szerinti késedelmi kamatot, valamint a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalányt fizet a Vállalkozónak.

10.15. A Vállalkozó a bankszámlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, melyet a Felek a bejelentés Megrendelő általi kézhezvételének napjával a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja szerinti körülménynek tekintik.

10.16. A Vállalkozó a jelen Szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

10.17. A Kbt. 136. § (2) bekezdése értelmében a külföldi adóilletékességű Vállalkozó köteles a Szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok között jogsegély igénybevétele nélkül.[3]

10.18. Az ellenérték megfizetésére egyebekben a KM V. pontjának rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

11. Szerződésszegés, szerződést megerősítő mellékkötelezettségek

11.1. Amennyiben a meghatározott határidőig olyan okból, amelyért felelős, a Vállalkozó a Szerződésben meghatározott feladatot nem vagy nem szerződésszerűen teljesíti, a Vállalkozó – az erre okot adó körülmény jellegétől (késedelem, hibás teljesítés vagy

[3] Amennyiben a Vállalkozó külföldi adóilletékességű.

meghiúsulás) függően – késedelmi, hibás teljesítési vagy meghiúsulási kötbér fizetésére köteles.

11.2. Az alkalmazás támogatási feladatok esetében Megrendelő kizárólag az SLA megsértése miatt érvényesít kötbért.

11.3. Az alkalmazás támogatás szolgáltatás esetén Vállalkozó, a Műszaki leírásban meghatározott SLA szintek megsértése esetén hibás teljesítési kötbért köteles fizetni, az alábbiak szerint:

Bejelentés / igény prioritása	Kötbér összege
Magas	7.500.- Ft / a késedelemben megkezdett munkaóránként
Normál	5.000.- Ft / a késedelemben megkezdett munkaóránként
Alacsony	2.500.- Ft / késedelemben megkezdett munkaóránként

11.4. Fejlesztői/szakértői szolgáltatás esetén a **kötbér alapja** az adott egyedi megrendelés nettó értéke.

11.5. **Késedelmi kötbér mértéke:** a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. naptól napi 1% mértékű. A késedelemi kötbér maximális mértéke 20%.

11.6. **Hibás teljesítési kötbér mértéke:** 20%. Amennyiben a jogszerűen támasztott szavatossági, jótállási igény (pl. kijavítás stb.) érvényesítése bármely okból nem vezet eredményre (pl. a kitűzött határidő eredménytelen eltelte), abban az esetben hibás teljesítési kötbér érvényesíthető. A **kötbér alapja** a késedelmesen vagy nem teljesített egyedi megrendelés nettó ellenértéke.

11.7. **Meghiúsulási kötbér mértéke:** 25%

11.8. A meghiúsulási kötbér akkor válik esedékessé, ha Megrendelő a Szerződés felmondásáról vagy az elállásról szóló jognyilatkozatot vagy a Szerződés Vállalkozónak felróható okból történő meghiúsulásról szóló tudomásszerzést tartalmazó jognyilatkozatot – a késedelmi kötbérmaximum elérése miatt, vagy egyéb, a keretmegállapodásban meghatározott felmondási ok miatt – a Vállalkozónak megküldi. A jognyilatkozatnak részletesen tartalmaznia kell a kötbér érvényesítését megalapozó tényeket, a kötbér alapjául szolgáló értéket, valamint a kötbérezéssel érintett termék(ek) körét.

11.9. Amennyiben a késedelmi kötbér mértéke eléri a maximum értéket, abban az esetben a Megrendelő jogosult a Szerződést felmondani vagy attól elállni és meghiúsulási kötbért érvényesíteni. A késedelmi kötbér a szerződésszerű teljesítés időpontjában válik esedékessé, illetve, ha a kötbér mértéke eléri a maximumot.

11.10. A kötbér érvényesítését megalapozó azonos szerződésszegő magatartás után az egyes kötbérfajták egyidőben, egymás mellett történő (párhuzamos) érvényesítése nem megengedett. Amennyiben a Vállalkozó – a Szerződés alapján kötbérterhes – szerződésszegő magatartása a Szerződés meghiúsulásához vezet, úgy az ugyanazon

szerződésszegő magatartás alapján korábban érvényesített kötbér összegét a Megrendelő köteles a Szerződés alapján érvényesíthető meghiúsulási kötbér összegébe beszámítani.

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

11.12. Kötbérmaximum elérése esetén a Megrendelő jogosult a közvetlen megrendelés, illetve a Szerződéstől elállni, illetve azt felmondani, mely okán a Vállalkozó a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett.

11.13. A Vállalkozó felelősségére a keretmegállapodás II.2.4. pontjában hivatkozott ÁSZF, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

11.14. A Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. 135. § (6) bekezdése szerint. A Vállalkozó köteles a kötbért a kötbérterhelő levél alapján, annak kézhezvételétől számított 10 (tíz) napon belül a Megrendelő kötbérterhelő levélben feltüntetett bankszámlájára átutalni.

12. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

12.1. Felek rögzítik, hogy a Szerződést kizárólag a Kbt. 141. §-ában foglalt rendelkezések szerint, az ott meghatározott feltételek fennállása esetén módosítható, figyelemmel a Kbt. 142. §-ában foglaltakra.

12.2. Felek rögzítik, hogy a Szerződés –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, bankszámlaszámra vonatkozó adatok módosulása esetén a másik félhez intézett közlés kézhezvételének (a tudomásszerzés) napjával;
c) jogszabályváltozás, a kógens jogszabályi rendelkezés, illetve a keretmegállapodás rendelkezéseinek az alkalmazása;
d) a teljesítésbe bevont szervezetet, személyt, alvállalkozót érintő változás;

amennyiben jogszabály ezt nem zárja ki.

12.3. A Szerződés – az alább meghatározott esetekben – egyoldalú nyilatkozattal történő megszüntetése elállással vagy, ha az eredeti helyzet már nem állítható helyre, felmondással történhet. A Megrendelő az elállását vagy a felmondását minden esetben köteles indokolni, részletezve, ha ezt a jogát a Vállalkozó szerződésszegése miatt gyakorolta.

12.4. A Vállalkozó súlyosan szerződésszegő magatartása miatt a Megrendelő a Szerződéstől elállhat, vagy – amennyiben az eredeti helyzet már nem állítható helyre – Megrendelő a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja

12.5. Súlyosan szerződésszegő magatartásnak a Vállalkozó olyan kötelezettségszegő magatartása minősül, amely a Szerződés szerződésszerű teljesítését meghiúsítja, vagy súlyosan veszélyezteti. Ilyen magatartásnak minősülhet különösen, de nem kizárólagosan, ha

a) a Vállalkozó titoktartási kötelezettségét megszegi, mely – időbeli korlátozás nélkül – kiterjed olyan tényekre, adatokra, amelyek nyilvánosságát jogszabály nem írja elő;
b) a Vállalkozó a Megrendelő tevékenységét akadályozza, vagy lehetetlenné teszi;
c) a Vállalkozó a Szerződésből vagy a Kbt. vagy annak végrehajtási rendeleteiből fakadó szerződéses vagy egyéb kötelezettségét szándékosan vagy nagyfokú gondatlanságból megszegi, és a Megrendelő felszólítására, a felszólításban megjelölt – legalább 3 (három) munkanapot biztosító – határidőn belül kötelezettségét nem teljesíti, azzal, hogy olyan kötelezettségszegés esetén, amely utólag nem orvosolható, nem áll fenn felszólítási kötelezettség;
d) a Vállalkozó vonatkozásában az ellene indított felszámolási eljárást jogerősen elrendelték, illetve a Vállalkozó végelszámolás alatt áll;
e) a Vállalkozó adószámát az adóhatóság törli, a Vállalkozó kényszertörlésére kerül sor vagy büntetőjogi intézkedésként a Vállalkozó a Szerződés alapján nyújtott bármilyen tevékenység gyakorlásától jogerősen eltiltásra kerül, vagy
f) a Vállalkozó a Szerződés 1.5. pontjában foglalt szerződéskötési és teljesítési feltételeknek nem tesz eleget.

12.6. A Megrendelő a Szerződést – a Vállalkozó felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – akkor is köteles a Vállalkozóval szemben felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a Szerződő fél tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

12.7. A Megrendelő a Szerződést – a Vállalkozó felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – felmondhatja, illetve attól elláthat, ha

a) feltétlenül szükséges a Szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
b) Vállalkozó nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy Vállalkozó személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy
c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a Szerződés nem semmis.

12.8. A Vállalkozó a Szerződés tekintetében egyoldalúan gyakorolhatja elállási jogát, illetve, ha az eredeti helyzet már nem állítható helyre, akkor a Szerződést felmondhatja, ha

a) a Megrendelő 60 (hatvan) napot meghaladóan, alapos ok nélkül a fizetési kötelezettségének nem tett eleget;

b) a Megrendelő súlyos szerződésszegést követett el és a Vállalkozó felszólítására, a felszólításban megjelölt – legalább 3 (három) munkanapot biztosító – határidőn belül a Megrendelő kötelezettségét nem teljesíti.

12.9. Felek a rendes felmondás jogát kizárják.

12.10. A Kbt. 143. § (3) bekezdésében foglaltak értelmében a Megrendelő – a Vállalkozó felé fennálló kártérítési kötelezettség nélkül – jogosult és egyben köteles a Szerződést felmondani, ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha

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

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

13. Felhasználói jogok, szavatosság, jótállás

13.1. Vállalkozó szavatosságot vállal azért, hogy a Szerződés keretében általa létrehozott szerzői védelem alatt álló műveken nem áll fenn harmadik személyeknek olyan szerzői vagyoni/felhasználási joga, amely Megrendelő a Szerződésből fakadó felhasználását korlátozná vagy akadályozná, egyébként az ilyen szellemi alkotások vagyoni jogai a Vállalkozót vagy annak alvállalkozóját illetik meg. Harmadik személy ilyen korlátozó vagy akadályozó igénnyel való fellépése esetén a Vállalkozó közvetlenül fellép a Megrendelő jogos érdekei védelmében.

13.2. A Vállalkozó kijelenti, hogy a Megrendelő számára átengedi a Szerződés alapján létrejött szellemi alkotások teljes körű vagyoni jogát, korlátozásmentes felhasználási és továbbhasznosítási jogát. Kijelenti, hogy azokkal kapcsolatban sem a Vállalkozónak, sem harmadik személynek nincs és — időbeli, területi és egyéb korlátozás nélkül — a jövőben sem lesz olyan szerzői vagy egyéb, a szellemi alkotások körébe tartozó joga, amely a Megrendelőt bármilyen módon vagy mértékben akadályozná a szellemi alkotások kizárólagos felhasználásában, ideértve a sokszorosítást, a számítógéppel és elektronikus adathordozóra történő másolást, valamint az átdolgozást is. A jelen pontban foglalt rendelkezés nem vonatkozik azokra a szerzői jogokra, amelyek átruházása, illetve átszállása jogszabály erejénél fogva kizárt. A fenti kijelentés valóságáért, illetve a kötelezettség teljesítéséért a Vállalkozó teljes kártérítési felelősséget vállal, egyben — időbeli, területi és egyéb korlátozás nélkül — hozzájárul a Szerződés alapján létrejött szellemi alkotásoknak, műveknek a Megrendelő és az általa megjelölt alfelhasználók általi felhasználásához (beleértve a fentiek szerinti felhasználási módokat is). A jelen pontban meghatározott kötelezettség teljesítésének, illetve a hozzájárulás megadásának ellenértékét a Vállalkozó által meghatározott árak magukban foglalják.

13.3. Megrendelő, a Vállalkozó által a Szerződés keretében elkészített dokumentumokra teljeskörű vagyoni jogot szerez, területileg, időben és felhasználó számban, korlátlan,

kizárólagos felhasználási jogot kap és gyakorol, továbbá alfelhasználási engedélyekre is kiterjedő felhasználási jogot kap kapcsolt vállalkozásai, illetve az állami szervek vonatkozásában. A Megrendelő a Vállalkozó egyedi engedélye nélkül jogosult a dokumentumok átdolgozására, feldolgozására, egyéb módosításra, illetőleg arra, hogy ezen feladatok elvégzésére harmadik személlyel szerződést kössön.

13.4. A Szerződés keretében elkészített és átadott Dokumentumokhoz kapcsolódó adatbázisban szereplő adatvagyon is a Megrendelő tulajdona. Az adatbázishoz való hozzáférést, további feldolgozást, elemzést, értékelést a Vállalkozó a Szerződés keretében maradéktalanul biztosítani köteles.

13.5. Vállalkozó jótállási, szavatossági felelősségére a Keretmegállapodás, jelen Szerződés, a Ptk. és a vonatkozó egyéb jogszabályok az irányadóak. A jótállás, szavatosság kezdete a teljesítés igazolás napja. A jótállás időtartama 12 hónap.

14. Alvállalkozók

14.1. A Vállalkozó a Szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséhez a KM és a Kbt. 138. § (2)-(3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően jogosult alvállalkozót igénybe venni.

14.2. A Vállalkozó a Szerződés megkötésének időpontjában, majd – a később bevont alvállalkozók tekintetében – a szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles előzetesen a Megrendelőnek valamennyi olyan alvállalkozót bejelenteni, amely részt vesz a Szerződés teljesítésében.

14.3. A Vállalkozó által a szerződés teljesítésébe bevonni kívánt, szerződéskötéskor ismert alvállalkozók adatait a Szerződés 3. számú melléklet tartalmazza (Nyilatkozat alvállalkozókról szerződéskötéskor).

14.4. Amennyiben a Szerződés teljesítése során az 3. számú melléklethez képest további szakemberek, alvállalkozó bevonása válik szükségessé, akkor ezen személy/alvállalkozó bevonására a Kbt. 138. § (2) és (3) bekezdéseiben foglaltak szerint kell eljárni, valamint a KM vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni. Jelen pont szerinti alvállalkozók igénybevételére vonatkozó bejelentését a Vállalkozónak a 4. számú melléklet szerinti nyilatkozat kitöltésével kell megtenni (Nyilatkozat új alvállalkozó bevonásáról).

14.5. A 3. számú mellékletekben szereplő adatokat, valamint a Szerződés teljesítésének időtartama alatt a Kbt. 138. § (3) bekezdése szerinti bejelentéseket, nyilatkozatokat a versenyújranyitás alapján létrejött megrendelés adatlapján is rögzítenie szükséges Szolgáltatónak az Integrált DKÜ Portál Rendszerben, a szállítói kézikönyvben rögzítetteknek megfelelően.

14.6. A Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.

15. Vis maior

15.1. Felek mentesülnek a Szerződés megszegésének következményei alól, amennyiben a szerződésszerű teljesítést az ellenőrzési körükön kívül álló, előre nem látható elháríthatatlan esemény, cselekmény, fizikailag vagy más módon gátolja. Felek ilyen vis maior eseménynek tekintik különösen

a) a természeti és más katasztrófákat (pl. villámcsapás, földrengés, árvíz, tűzvész, robbanás, járványok vonatkozásában helyhez kötött tagállami intézkedések);
b) tűz, robbanás, járvány,
c) radioaktív sugárzás, sugárszennyeződés;
d) háborús vagy más konfliktusokat (zendülés, rendzavarás, zavargások, forradalom, államcsíny, polgárháború, terrorcselekmények), embargót;
e) sztrájk, felkelés, forradalom, lázadás, katonai vagy egyéb államcsíny, polgárháború és terrorcselekmények;
f) zendülés, rendzavarás, zavargások.

15.2. A vis maiorra hivatkozó Felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis maior események közvetlen összefüggésben állnak tevékenységével, illetve, hogy a vis maior események szerződésszerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani. Az összefüggést az arra hivatkozó Félnek írásban igazolnia szükséges.

15.3. A vis maior esemény bekövetkezésének tényéről, annak okáról és várható időtartamáról az érintett Fél köteles a másik Felet haladéktalanul írásban értesíteni.

15.4. Olyan mértékben és amennyiben a jelen Szerződés feltételeinek vagy rendelkezéseinek bármelyik Fél által történő teljesítése vis maiornak minősülő okból részben vagy egészben lehetetlenné válik a másik Fél írásban történő értesítésével a Szerződés a vis maiorral érintett részeinek teljesítése az akadályozottság megszűntéig felfüggeszthető.

15.5. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 (harminc) napot, a Megrendelőnek jogában áll a jelen Szerződést írásban felmondani, vagy ha a jelen Szerződés felbontása lehetséges, a Szerződéstől írásbeli jognyilatkozattal elállni. Ez esetben mindkét Fél maga viseli a vis maior miatt felmerült kárát.

15.6. A Szerződés szerinti teljesítésben akadályozott Fél köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az akadályoztatást megszüntesse.

15.7. Felek kijelentik, hogy az orosz-ukrán háborúról a szerződéskötéskor tudomással bírnak és azok szerződéskötéskori állapotát nem tekintik vis maiornak.

16. Titoktartás

16.1. Vállalkozó vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló szabályozásnak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a Szerződés lényeges tartalmáról.

16.2. Felek kötelesek a 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.

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

16.4. Felek megállapodnak, hogy jelen pont alkalmazása szempontjából nem minősülnek harmadik félnek Vállalkozó által szerződésszerűen igénybe vett alvállalkozók, feltéve, hogy a Szerződésben való közreműködésük előtt titoktartási nyilatkozatot írnak alá és adnak át a Megrendelő részére.

16.5. A Vállalkozó teljes felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért és tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult – választása szerint – a Szerződéstől elállni vagy a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

17. Kapcsolattartás

17.1. A Szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve	Balassa Elemér
Beosztása	Informatikai Csoportvezető
Levelezési címe	1133 Budapest, Pozsonyi út 56.
Telefonszáma	+3612374400/1618
Mobiltelefon száma	+36305512772
e-mail címe	balassa.elemer@avny.hu
Vállalkozó részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve	Rákai Balázs
Beosztása	Értékesítésért felelős vezérigazgató-helyettes

Levelezési címe	1117 Budapest, Gábor Dénes utca 4.
Mobiltelefon száma	+36 30/265-1449
e-mail címe	balazs.rakai@bsis.hu

17.2. A Szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására (adott esetben a teljesítés igazolásának megtagadására) jogosult személy:

Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult	
Neve	Gyene Péter
Beosztása	Ügyvezető
Levelezési címe	1133 Budapest, Pozsonyi út 56.
Telefonszáma	+3612374400/1175
Mobiltelefon száma	+36307343401
e-mail címe	gyene.peter@avny.hu

17.3. Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a Szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 17.1. pontban meghatározott kapcsolattartója, illetve Megrendelő jogosult a 17.2. pontban meghatározott teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a kapcsolattartók, teljesítésigazoló 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.

17.4. Felek kijelentik, hogy a Felek képviselőinek, a Szerződés teljesítésében közreműködő személyek és a kapcsolattartók adatait a Felek az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR) rendelkezései szerint kezelik. Felek a saját alkalmazottaik adatait a GDPR 6. cikk (1) (b) pontja és a munkavégzésre irányuló jogviszonyt szabályozó jogszabály rendelkezése alapján, a Felek által a másik Fél részére továbbított személyes adatokat a GDPR 6. cikk (1) (f) pontja szerint a szerződéses partnerük jogos érdekében veszik át és kezelik a célhoz szükséges mértékben és ideig.

17.5. Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a Szerződésben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a Szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat a Szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a 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 Szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az Infotv., valamint a GDPR rendelkezéseit.

17.7. Felek rögzítik, hogy minden, a Szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (a továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak.

17.8. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és
- írásban igazolt személyes átadással,
- tértivevényes ajánlott levélben;
- legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott, elektronikusan igazoltan átadott dokumentummal.

17.9. Az e-mail 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 feladás napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

17.10. Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint a Szerződés módosításával, 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.

18. Egyéb rendelkezések

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

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

18.3. A Vállalkozó a jelen Szerződés megkötésére lefolytatott közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlatában nyilatkozott arról, hogy vele, valamint a Szerződés teljesítésében igénybe venni kívánt, a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozójával, szállítójával, kapacitást rendelkezésre bocsátó

szervezetével szemben az ukrajnai helyzetet destabilizáló orosz intézkedések miatt hozott korlátozó intézkedésekről szóló 833/2014/EU tanácsi rendelet (továbbiakban: Rendelet) 5k. cikk (1) bekezdésében előírt tilalmak nem állnak fenn. Vállalkozó jelen Szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a rendeletben előírt tilalmak jelen Szerződés aláírásakor sem állnak fenn vele, valamint a Szerződés teljesítésében igénybe venni kívánt, a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozójával, szállítójával, kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezetével szemben. Vállalkozó vállalja, hogy a nyilatkozatban szereplő adatokban bekövetkező változásokról haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül tájékoztatja Megrendelőt. Megrendelő jogosult a Szerződést felmondani, amennyiben Vállalkozó a jelen pontban foglalt kötelezettségét megszegi, azaz a változásokról Megrendelőt haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül nem tájékoztatja.

18.4. Megrendelő felhívja Vállalkozó figyelmét, hogy 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. A kötelezettséget vállaló ezen feltétel ellenőrzése céljából, a szerződésből eredő követelések elévüléséig az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 55. §-a szerint jogosult a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni azzal, hogy ahol az Áht. § kedvezményezettről rendelkezik, azon a jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetet kell érteni. A Vállalkozó kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011.évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontjában foglaltakat megismerte és ennek ismeretében nyilatkozik, hogy átlátható szervezetnek minősül (Nyilatkozatminta jelen Szerződés 5. számú mellékletét képezi). A Vállalkozó átláthatóságának változásával összefüggő bármely adat változása esetén arról haladéktalanul tájékoztatja a Megrendelőt. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött visszterhes szerződést a Megrendelő felmondja, illetve, ha a szerződés teljesítésére még nem került sor a szerződéstől eláll.

18.5. Felek kifejezetten rögzítik, hogy tudomásuk van arról, hogy Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha

a) a Vállalkozó szerződéses kötelezettségét súlyosan megszegte és ez a szerződés felmondásához vagy elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb jogkövetkezmény érvényesítéséhez vezetett, valamint, ha Vállalkozó olyan magatartásával, amelyért felelős, részben vagy egészben a szerződés lehetetlenülését okozta. A bejelentésnek tartalmaznia kell a szerződésszegés leírását, az annak alapján alkalmazott jogkövetkezményt, valamint azon dokumentumokat, amelyek alapján megállapítható, hogy Vállalkozó a szerződésszegést nem vitatta, vagy, hogy sor került-e a szerződésszegés vonatkozásában perindításra. Perindítás esetén a Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak megküldeni a pert lezáró jogerős határozatot.

b) a Vállalkozó szerződéses kötelezettségének jogerős bírósági határozatban megállapított megszegése esetén a szerződésszegés tényét, leírását, lényeges jellemzőit, beleértve azt is, ha a szerződésszegés a szerződés felmondásához vagy a szerződéstől való elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb szankció érvényesítéséhez vezetett, valamint Vállalkozó

szerződő fél olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a szerződés lehetetlenülését okozta.

18.6. Jelen Szerződés a keretmegállapodásban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat. Amennyiben a jelen Szerződés a KM nem módosítható tartalmával ellentétes rendelkezést tartalmazna, akkor minden további jogcselekmény nélkül a jelen Szerződésben szereplő KM-mel ellentétes rendelkezés helyett a megsértett KM rendelkezést kell alkalmazni.

18.7. A Szerződést a Szerződő Felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 2 db eredeti példányban – melyből 1 db példány Megrendelőt, 1 db példány a Vállalkozót illeti meg – jóváhagyólag írják alá.

18.8. Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Vállalkozó között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista
2. számú melléklet: Műszaki leírás
3. számú melléklet: Nyilatkozat alvállalkozókról szerződéskötéskor
4. számú melléklet: Nyilatkozat új alvállalkozó bevonásáról
5. számú melléklet: Átláthatósági nyilatkozat (minta)
6. számú melléklet: Teljesítésigazolás (minta)

Dátum: Budapest, 2025. 06. 18.

Dátum: Budapest, 2025. 06. 18.

Állami Vagyonnyilvántartási Kft.	**BSIS Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Zrt.**
Aláírás: ..... Képviseli: **Gyene Péter** ügyvezető ÁLLAMI VAGYONNYILVÁNTARTÁSI KFT. 1133 Budapest, Pozsonyi út 56. Adószám: 23343441-2-41 P.H.	Aláírás: ..... Képviseli: **Kamenszky László András** vezérigazgató BSIS Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Zrt. 1117 Budapest, Gábor Dénes u. 4. OTP 11715007-21546222 Adószám: 32568408-2-43 P.H.
Megrendelő	*Vállalkozó*

1. számú melléklet

Megrendelt szolgáltatás- és árlista

(*szerződéskötéskor kerül csatolásra*)

Állami Vagyonnyilvántartási Kft. - „ASZK, MKR, KET-KKSZ, ATT, KIR és SSO rendszerek alkalmazás üzemeltetése a 2025. év során"

Tétel	Cikkszám	Termék megnevezés	Mennyiség	Rendelési mértékegység	Nettó ajánlati ár	Mennyiséggel szorzott nettó ajánlati ár (Ft)
1	OPENSZOLG01	senior projektvezető	248	óra	31 700 Ft	7 861 600 Ft
2	OPENSZOLG07	enterprise architekt	186	óra	31 200 Ft	5 803 200 Ft
3	OPENSZOLG10	solution architekt	144	óra	31 700 Ft	4 564 800 Ft
4	OPENSZOLG12	frontend fejlesztő junior	520	óra	20 000 Ft	10 400 000 Ft
5	OPENSZOLG13	frontend fejlesztő	1060	óra	24 000 Ft	25 440 000 Ft
6	OPENSZOLG15	backend fejlesztő junior	1328	óra	20 000 Ft	26 560 000 Ft
7	OPENSZOLG16	backend fejlesztő	3108	óra	24 000 Ft	74 592 000 Ft
8	OPENSZOLG18	designer (web, frontend)	120	óra	25 000 Ft	3 000 000 Ft
9	OPENSZOLG20	tesztmenedzser	100	óra	25 000 Ft	2 500 000 Ft
10	OPENSZOLG21	tesztelő	344	óra	22 200 Ft	7 636 800 Ft
Összesített nettó ajánlati ár (beszerzési díj és szoftverlicenc-gazdálkodási díj nélkül) (HUF):						**168 358 400 Ft**

Kelt: Budapest, 2025 év június hónap ...18... napján

2. számú melléklet

Műszaki leírás

(*külön dokumentumban csatolva*)

3. számú melléklet

NYILATKOZAT ALVÁLLALKOZÓKRÓL SZERZŐDÉSKÖTÉSKOR

Alulírott **Kamenszky László András,** a Vállalkozó **BSIS Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Zrt.** (1117 Budapest, Gábor Dénes utca 4.) képviselőjeként, **Megrendelő Állami Vagyonnyilvántartási Kft., mint ajánlatkérő által lefolytatott ASZK, MKR, KET-KKSZ, ATT, KIR és SSO rendszerek alkalmazás üzemeltetése a 2025. év során tárgyú közbeszerzési eljárás eredményeként megkötött szerződés vonatkozásában,** a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény (*Kbt.*) 138. § (3) bekezdése alapján

nyilatkozom

hogy a tárgyban jelölt szerződés teljesítésébe[1]

- *nem kívánok bevonni alvállalkozót*
- *az alábbiak szerint kívánok alvállalkozó(ka)t bevonni:*

bevonni kívánt szerződéskötéskor ismert alvállalkozó(k) adatai az alábbiak:

Alvállalkozó neve			
Alvállalkozó székhelye			
Alvállalkozó adószáma			
Alvállalkozó képviselőjének neve			
Alvállalkozó elérhetősége			
A Kbt. 66. § (6) bekezdésre a) pontja szerinti tevékenység, melynek teljesítéséhez az alvállalkozó igénybevételre kerül			
A teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya: [...]%			
Alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke: [...],- Ft			

Kijelentem, hogy fenti alvállalkozó(k) szerepel(nek) a DKM01OSWL23 keretmegállapodás 2. számú mellékletében, mint Vállalkozó által a Keretmegállapodás teljesítéséhez igénybe venni kívánt alvállalkozó(k).

Kijelentem, hogy a fenti alvállalkozók egyike sem áll a szerződést megelőző közbeszerzési eljárás során előírt kizáró ok hatálya alatt.

A Kbt. 138. § (3) bekezdése alapján vállalom, hogy minden jövőbeni alvállalkozót a fentiek szerint írásban előzetesen bejelentek Megrendelő részére.

Tudomásul veszem, hogy a Kbt. 138. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint amennyiben a szerződés teljesítésébe alvállalkozó kerül bevonásra, az alvállalkozói teljesítést követően a szerződés teljesítésén belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét köteles vagyok bejelenteni Megrendelő részére.

Kelt: Budapest, 2025. június 18.

cégszerű aláírás

BSIS
Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Zrt.
1117 Budapest, Gábor Dénes u. 4.
OTP 11715007-21546222
Adószám: 32568408-2-43

4. számú melléklet

NYILATKOZAT ÚJ ALVÁLLALKOZÓ BEVONÁSÁRÓL
-sablon-

Alulírott [_____] a Vállalkozó [*Cégnév*] *(Székhely)* képviselőjeként, **Megrendelő [_____], mint ajánlatkérő által lefolytatott [_____] tárgyú közbeszerzési eljárás eredményeként [__] napján megkötött szerződés vonatkozásában,** a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény (*Kbt.*) 138. § (3) bekezdése alapján

nyilatkozom

hogy a tárgyban jelölt szerződés teljesítésébe az alábbi alvállalkozó(ka)t kívánom bevonni:

Alvállalkozó neve			
Alvállalkozó székhelye			
Alvállalkozó adószáma			
Alvállalkozó képviselőjének neve			
Alvállalkozó elérhetősége			
A Kbt. 66. § (6) bekezdésre a) pontja szerinti tevékenység, melynek teljesítéséhez az alvállalkozó igénybevételre kerül			
A teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya: [...]%			
Alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke: [...],- Ft			

Kijelentem, hogy fenti alvállalkozó(k) szerepel(nek) a DKM01OSWL23 keretmegállapodás 2. számú mellékletében, mint Vállalkozó által a Keretmegállapodás teljesítéséhez igénybe venni kívánt alvállalkozó(k).

Kijelentem, hogy a fenti alvállalkozók egyike sem áll a szerződést megelőző közbeszerzési eljárás során előírt kizáró ok hatálya alatt.

A Kbt. 138. § (3) bekezdése alapján vállalom, hogy minden jövőbeni alvállalkozót a fentiek szerint írásban előzetesen bejelentek Megrendelő részére.

Tudomásul veszem, hogy a Kbt. 138. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint amennyiben a szerződés teljesítésébe alvállalkozó kerül bevonásra, az alvállalkozói teljesítést követően a szerződés teljesítésén belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét köteles vagyok bejelenteni Megrendelő részére.

Kelt: _____

_____
cégszerű aláírás

5. számú melléklet

Átláthatósági nyilatkozat

A nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § 1.b) pontja szerinti jogi személyek vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezetek

1. Alulírott Kamenszky László András, mint a BSIS Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Zrt. (1117 Budapest, Gábor Dénes utca 4.) törvényes képviselője nyilatkozom, hogy az általam képviselt szervezet a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1.b) pontja szerint átlátható szervezetnek minősül, az alábbiak szerint:

a) az általuk képviselt ajánlattevőben az állam, a költségvetési szerv, a köztestület, a helyi önkormányzat, a nemzetiségi önkormányzat, a társulás, az egyházi jogi személy, az olyan gazdálkodó szervezet, amelyben az állam vagy a helyi önkormányzat külön-külön vagy együtt 100%-os részesedéssel rendelkezik, a nemzetközi szervezet, a külföldi állam, a külföldi helyhatóság, a külföldi állami vagy helyhatósági szerv és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam szabályozott piacára bevezetett nyilvánosan működő részvénytársaság,

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

ba) tulajdonosi szerkezete, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerint meghatározott tényleges tulajdonosa megismerhető,

bb) 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 (**aláhúzandó**), és ez az ország: ..... **(ország megnevezése)**

bc) nem minősül a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott ellenőrzött külföldi társaságnak,

bd) a gazdálkodó szervezetben közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében a ba), bb) és bc) alpont szerinti feltételek fennállnak;

2. Nyilatkozat tényleges tulajdonosról

Az általam képviselt szervezetnek a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 3. § 38. pontja, valamint az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdése és 55. §-a alapján a következő természetes személyek a tényleges tulajdonosai:

Sorsz.	Tényleges tulajdonos neve,	Tényleges tulajdonos születési helye, ideje, anyja születési családi és utóneve	Tulajdoni hányada, befolyásának és szavazati jogának mértéke
1	Kamenszky László András	Budapest, 1954.12.28 Takács Erzsébet	85
2	Balassa Dénes	Ajka, 1978.05.07 Márics Erzsébet	15

3. Nyilatkozat a külföldi ellenőrzött társasági minősítésről: (*Amennyiben a szervezet magyarországi székhellyel rendelkezik, nem külföldi ellenőrzött társaság!*)

Amennyiben a szervezet székhelye, illetősége az Európai Unió tagállamában, az EGT megállapodásban részes államában az OECD tagállamában vagy olyan államban van, amellyel Magyarországnak hatályos egyezménye van a kettős adóztatás elkerülésére, kérjük adja meg, hogy az utolsó lezárt adóévben a szervezet és az adott államban lévő kapcsolt vállalkozásai által együttesen saját eszközzel és munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalókkal végzett termelő, feldolgozó, mezőgazdasági, szállító, befektetői, valamint kereskedelmi tevékenységből származó bevétele hány százaléka az összes bevételének, az alábbiak szerint:

Utolsó lezárt adóév	Az illetőség szerinti országban termelő, feldolgozó, mezőgazdasági, szállító, befektetői, valamint kereskedelmi tevékenységéből származó bevételének aránya az összes bevételhez képest
-	-

4. Nyilatkozat a közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással, szavazati joggal bíró jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet átláthatóságáról

4.1. A közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással, szavazati joggal bíró jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet(ek) és adóilletőségük:

Sorsz.	Gazdálkodó szervezet neve	Tulajdoni hányadának, befolyásának és szavazati jogának mértéke	Adóilletősége
-	-	-	-

4.2. A közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással, szavazati joggal bíró jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tényleges tulajdonosa(i):

Sorsz.	Gazdálkodó szervezet neve	Tényleges tulajdonos(ok) neve	Tényleges tulajdonos születési helye, ideje, anyja születési családi és utóneve (a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 3. § 38. pontja, valamint az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdése és 55. §-a alapján)	Tényleges tulajdonosok tulajdoni hányadának, befolyásának és szavazati jogának mértéke

-	-	-	-	-

4.3. A közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással, szavazati joggal bíró jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet társasági adóról és az osztalékadóról szóló 1996. évi LXXXI. törvény 4. § 11. pontja szerinti ellenőrzött külföldi társasági minősítése.

Amennyiben a 4.1. pontban felsorolt gazdálkodó szervezet(ek) székhelye, illetősége az Európai Unió tagállamában, az OECD tagállamában vagy olyan államban van, amellyel Magyarországnak hatályos egyezménye van a kettős adóztatás elkerülésére, kérjük adja meg, hogy az utolsó lezárt adóévben a gazdálkodó szervezet és az adott államban lévő kapcsolt vállalkozásai által együttesen saját eszközzel és munkaviszonyban foglalkoztatott munkavállalókkal végzett termelő, feldolgozó, mezőgazdasági, szállító, befektetői, valamint kereskedelmi tevékenységéből származó bevétele hány százaléka az összes bevételének, az alábbiak szerint:

Adóév	Gazdálkodó szervezet neve	Az illetőség szerinti országban termelő, feldolgozó, mezőgazdasági, szállító, befektetői, valamint kereskedelmi tevékenységéből származó bevételének aránya az összes bevételhez képest
-	-	-

Tudomásul veszem, hogy a *[Megrendelő]* – az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Áht.) 41. § (6) bekezdése alapján – az átláthatóság ellenőrzése céljából a szerződésből eredő követelések elévüléséig jogosult a szervezet átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni.

Tudomásul veszem, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött visszterhes szerződést a *[Megrendelő]* felmondja, vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a Szerződéstől eláll.

Kijelentem, hogy jogosult vagyok az szervezet képviseletére.

Kelt: Budapest, 2025. június ...

.....

cégszerű/meghatalmazotti aláírás

BSIS
Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Zrt.
1117 Budapest, Gábor Dénes u. 4.
OTP 11715007-21546222
Adószám: 32568408-2-43

Műszaki leírás

Az ASZK, MKR, KET-KKSZ, ATT, KIR és SSO rendszerek alkalmazás üzemeltetése a 2025. év során

Készítette:

Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt.

Állami Vagyonnyilvántartási Kft.

Utoljára frissítve: 2025. március 19.

Tartalomjegyzék

1 Összefoglaló 4

2 Meghatározások 4

3 Törvényi megfelelőség biztosítása 8

4 ALKALMAZÁS-támogatási szolgáltatás nyújtásÁNAK ALAPfeltételei 9

4.1 Az Ajánlatkérő kötelezettségei 9

4.2 Az Ajánlattevő kötelezettségei 10

5 ALKALMAZÁS támogatásI szolgáltatás időbeli hatálya, SZOLGÁLTATÁSI HATÓKÖR 11

5.1 Időbeli hatály 11

5.2 A szolgáltatási hatókör alá eső alkalmazás-környezetek és modulok 11

5.3 Alkalmazás támogatási szolgáltatás hatályán kívül eső területek 11

6 A szolgáltatási hatókör alá eső alkalmazások ARCHITEKTÚRÁJA 12

6.1 Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK) 12

6.2 ASZK adatellenőrző modul 12

6.3 Megjelenítő Keretrendszer (MKR) és annak mobil alkalmazásai 12

6.4 A központi költségvetési szervek által használt ingatlanokra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges dokumentum feltöltést biztosító rendszer (KET-KKSZ) 12

6.5 Adattisztítás Támogató Rendszer (ATT) 12

6.6 Közhiteles Integrációs Rendszer (KIR) 13

6.7 Központi Authentikációs Felület (Single Sign On / SSO) 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) 16

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/szakértői keret biztosítása ... 20
8.2 Bejelentések kezelése ... 22
8.3 Alkalmazás támogatási szolgáltatások dokumentum menedzsmentje és riportjai ... 23
8.3.1 Sablonok ... 23
8.3.2 Riportok és jelentések ... 23
9 Hibajavítási szolgáltatás ... 25
10 A fejlesztői/szakértői szolgáltatások lehívása és elszámolása ... 26
11 Prioritások és szolgáltatási szintek (SLA) ... 27
11.1 Ajánlatkérő által biztosított szolgáltatások ... 27
11.2 Ajánlattevőtől elvárt rendelkezésre állási időablak ... 27
11.3 Változáskérés SLA-k ... 27
11.4 Ajánlattevőtől elvárt hibabejelentés kezelési határidők (SLA) ... 27
11.5 Fejlesztői/szakértői szolgáltatásokra bejelentett igények priorizálása, határideje (SLA) 28
11.6 Kötbér 28
12 Fogalomtár, rövidítések jegyzéke ... 30
13 Licensz és tulajdonjog ... 31
14 Oktatások rendje ... 32
15 Megkövetelt bevezetési és fejlesztési protokoll ... 33

1 ÖSSZEFOGLALÓ

A Műszaki Leírás célja, hogy bemutassa az „**Az ASZK, MKR, KET-KKSZ, ATT, KIR és SSO rendszerek alkalmazás üzemeltetése a 2025. év során**" tárgyú beszerzés nyertes Ajánlattevője által elvárt szolgáltatásokat:

- Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK)
- Adatszolgáltatási Keretrendszer adatellenőrző modul (Pentaho Adatellenőrző Modul)
- Megjelenítő Keretrendszer (MKR) és mobilalkalmazásai (Android / IOS)
- A központi költségvetési szervek által használt ingatlanokra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges dokumentum feltöltést biztosító rendszer (KET)
- Adattisztítás Támogató Rendszer (ATT)
- Közhiteles Integrációs Rendszer (KIR)
- Központi Authentikációs Felület (Single Sign On / SSO)

Ajánlattevőnek a jelen Műszaki leírásban nevesített alkalmazás támogatási szolgáltatásokat „**Az ASZK, MKR, KET-KKSZ, ATT, KIR és SSO rendszerek alkalmazás üzemeltetése a 2025. év során**" tárgyú beszerzés eredményes lefolytatását követően **Szerződéskötés napjától 2025. december 31 napjáig** 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, opcionálisan lehívható fejlesztői/szakértői keretet biztosít, melyet Ajánlatkérő egy naptári éven belül összevontan is igénybe tud venni.

A fejlesztői/szakértői szolgáltatás kapcsán, melyet Felek ráfordítás alapon számolnak el egymással havonta, az adott időszakban elvégzett fejlesztési és szakértői feladatok tekintetében egy alkalmazás támogatási jelentés leadásával.

Az elszámolás a jótállás keretében végzett hibajavításokat nem foglalja magában.

A jótállás időtartama a megkötött Szerződés keretében, annak időbeli hatálya során elvégzett szolgáltatások esetében 12 hónap.

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/szakértői keretet biztosít Ajánlatkérő által egyedileg igényelt, az Ajánlattevő által becsült ráfordítás Ajánlatkérő általi jóváhagyását követően elvégzett fejlesztői/szakértői 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/szakértői szolgáltatás keretében segíti a hiba elhárítását.

Frissítés

A jelen műszaki leírásban foglalt feladatok ellátására megkötendő szerződéskeretében 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.

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 rendszereket érintő minden olyan szoftver - vagy adathiba, amely /amelynek következtében

- ütemezett eljárások lefuttatását megakadályozza; vagy

4

- 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 rendszereket 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/szakértői 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 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

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.

3 TÖRVÉNYI MEGFELELŐSÉG BIZTOSÍTÁSA

Az MNV informatikai biztonsági működését a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény 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 a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény hatályának.
- A kötendő Szerződés és a szerződés hatálya alá tartozó rendszerek szabályozóinak kialakítása során úgy kell eljárni, hogy az(ok) megfeleljenek a biztonsági osztályba sorolás követelményeiről, valamint az egyes biztonsági osztályok esetében alkalmazandó konkrét védelmi intézkedésekről szóló 7/2024. (VI. 24.) MK rendeletnek, valamit az MNV Zrt. IT Biztonsági és Informatikai Operatív Szabályzatában foglaltaknak megfeleljen. (A vonatkozó szabályzatokat Ajánlattevő rendelkezésére bocsátjuk)
- Az ajánlatkérés tárgyát képező rendszerek 3. biztonsági osztályú rendszerekként kerültek besorolásra.

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 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 rendszer(ek) 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 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 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
    - KET Üzemeltetői Dokumentáció
    - ATT Üzemeltetői Dokumentáció
    - KIR Üzemeltetői Dokumentációs
    - SSO 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.

A feladatok ellátásához igényelt ráfordításokat az alábbi táblázat tartalmazza, amely a 8. fejezet szerint részletezett, egyedileg és lehívható fejlesztői/szakértői keret opcionális óraszámait is magában foglalja:

DKÜ Mennyiség	DKÜ Mennyiségi egység	DKÜ cikkszám (Szolgáltatásazonosító)	Szolgáltatás megnevezés
248	óra	OPENSZOLG01	senior projektvezető
186	óra	OPENSZOLG07	enterprise architekt
144	óra	OPENSZOLG10	solution architekt
520	óra	OPENSZOLG12	frontend fejlesztő junior
1060	óra	OPENSZOLG13	frontend fejlesztő
1328	óra	OPENSZOLG15	backend fejlesztő junior
3108	óra	OPENSZOLG16	backend fejlesztő
120	óra	OPENSZOLG18	designer (web, frontend)
100	óra	OPENSZOLG20	tesztmenedzser
344	óra	OPENSZOLG21	tesztelő

5 ALKALMAZÁS TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI HATÁLYA, SZOLGÁLTATÁSI HATÓKÖR

5.1 Időbeli hatály

Ajánlattevőnek a jelen Műszaki leírásban nevesített alkalmazás támogatási szolgáltatásokat az **„Az ASZK, MKR, KET-KKSZ, ATT, KIR és SSO rendszerek alkalmazás üzemeltetése a 2025. év során"** tárgyú beszerzés eredményes lefolytatását követően **Szerződéskötés napjától 2025. december 31** napjáig kell ellátnia.

5.2 A szolgáltatási hatókör alá eső alkalmazás-környezetek és modulok

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

- Adatszolgáltatási Keretrendszer (ASZK)
- Adatszolgáltatási Keretrendszer adatellenőrző modul (Pentaho Adatellenőrző Modul)
- Megjelenítő Keretrendszer (MKR) és mobilalkalmazásai (Android / IOS)
- A központi költségvetési szervek által használt ingatlanokra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges dokumentum feltöltést biztosító rendszer (KET-KKSZ)
- Adattisztítás Támogató Rendszer (ATT)
- Közhiteles Integrációs Rendszer (KIR)
- Központi Authentikációs Felület (Single Sign On / SSO)

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

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

6.4 A központi költségvetési szervek által használt ingatlanokra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges dokumentum feltöltést biztosító rendszer (KET-KKSZ)

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:

- KET Felhasználói Dokumentáció
- KET Fejleszt Dokumentáció
- KET Üzemeltetői Dokumentáció
- KET Telepítési Dokumentáció

6.5 Adattisztítás Támogató Rendszer (ATT)

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:

- ATT Felhasználói Dokumentáció
- ATT Fejleszt Dokumentáció
- ATT Üzemeltetői Dokumentáció
- ATT Telepítési Dokumentáció

6.6 Közhiteles Integrációs Rendszer (KIR)

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:

- KIR Felhasználói Dokumentáció
- KIR Fejleszt Dokumentáció
- KIR Üzemeltetői Dokumentáció
- KIR Telepítési Dokumentáció

6.7 Központi Authentikációs Felület (Single Sign On / SSO)

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

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

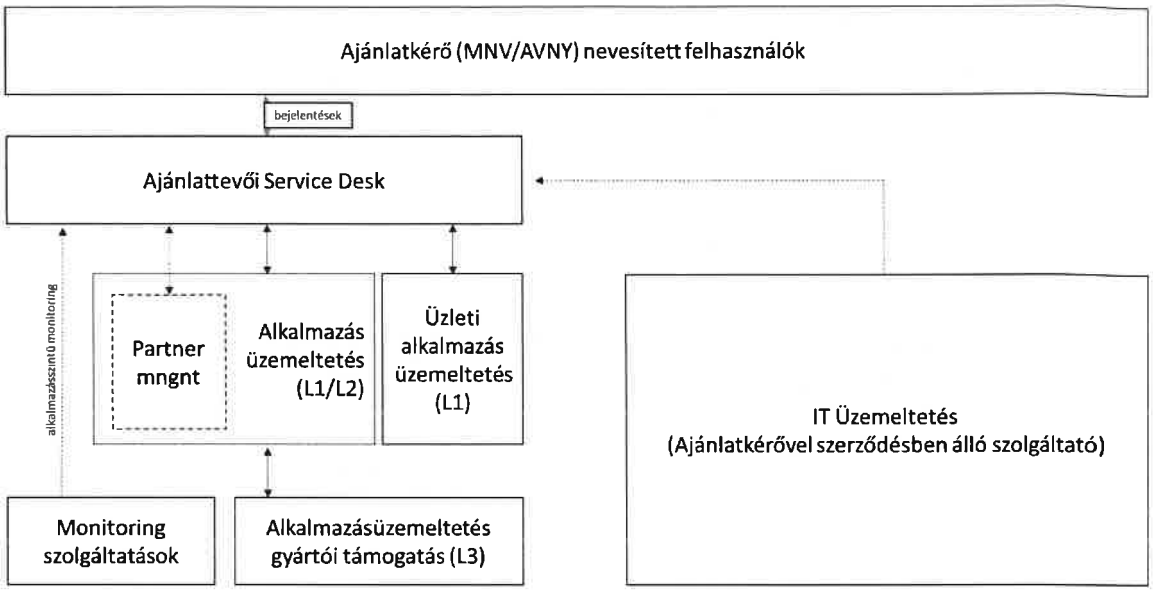
- SSO Felhasználói Dokumentáció
- SSO Fejleszt Dokumentáció
- SSO Üzemeltetői Dokumentáció
- SSO Telepítési Dokumentáció

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

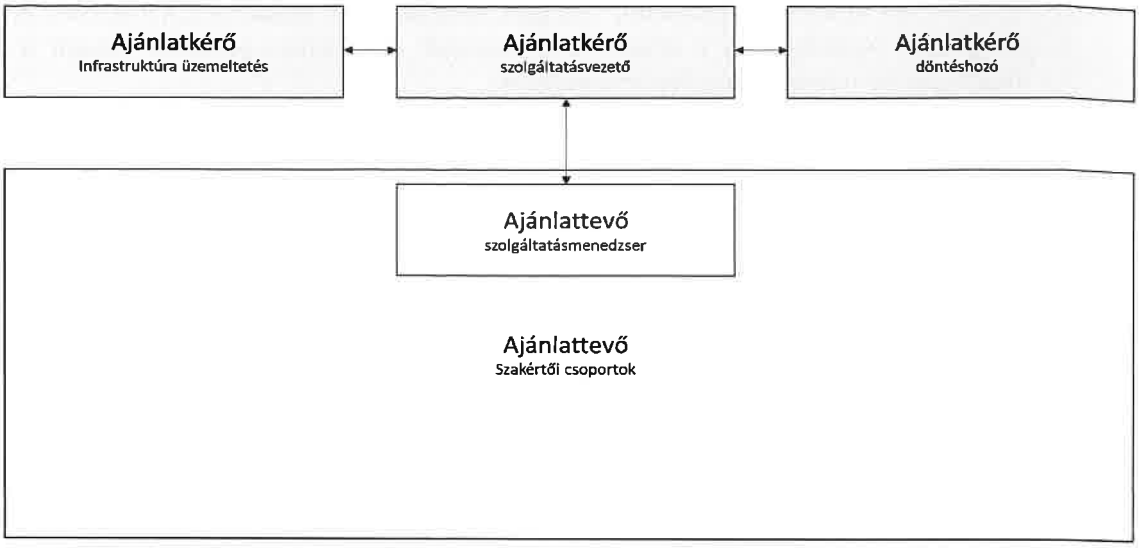
7.2.1 Szolgáltatási szervezet

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:



7.2.2 Kapcsolattartás

A nyertes ajánlattevő szerződéskötést követően, az alábbi formában adja meg adja meg a tématerületek kapcsolattartó adatait:

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

Az Ajánlatkérő kapcsolattartó adatai:

Tevékenység	Ajánlatkérő		
	Név	E-mail	Mobiltelefon
Szolgáltatásmenedzser	Németh Tamás	nemeth.tamas@avny.hu	+36701975331
Alkalmazás támogatáshoz biztosított futtatókörnyezet (infrastruktúra) üzemeltetés-vezetője	Balassa Elemér	balassa.elemer@avny.hu	+36305512772
Szerződéses és kereskedelmi ügyek, ajánlatok készítése, megrendelések fogadása, visszaigazolása	Moldvay Anita	moldvay.anita@avny.hu	+36302116536

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 gyakoriséggal 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.

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:

4

- 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.

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.

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

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/szakértői 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

- 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/szakértői keret biztosítása

Ajánlattevő a szerződés időtartama alatt fejlesztői/szakértői keretet biztosít, melyet Ajánlatkérő egyedi megrendelés(ek) alapján igénybe tud venni.

Biztosítandó fejlesztői/szakértői keret:

- ASZK, MKR, KET-KKSZ, ATT, KIR és SSO rendszerek esetében 2015 fejlesztői/szakértői óra beszerzése a DKM01OSWL23 KM-ből valósul meg, az alábbi bontásban

DKÜ Mennyiség	DKÜ Mennyiségi egység	DKÜ cikkszám (Szolgáltatásazonosító)	Szolgáltatás megnevezés
70	óra	OPENSZOLG01	senior projektvezető
52	óra	OPENSZOLG07	enterprise architekt
41	óra	OPENSZOLG10	solution architekt
146	óra	OPENSZOLG12	frontend fejlesztő junior
298	óra	OPENSZOLG13	frontend fejlesztő
374	óra	OPENSZOLG15	backend fejlesztő junior
875	óra	OPENSZOLG16	backend fejlesztő
34	óra	OPENSZOLG18	designer (web, frontend)
28	óra	OPENSZOLG20	tesztmenedzser
97	óra	OPENSZOLG21	tesztelő

A fejlesztői/szakértői 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.

A megrendelt és megvalósított fejlesztői/szakértői szolgáltatások kapcsán Felek ráfordítás alapon számolnak el egymással havonta, az adott időszakban elvégzett fejlesztő és szakértői 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, az 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
- **KET-KKSZ rendszer**
    - Portál adminisztráció
    - KET-KKSZ napi használatához kapcsolódó felhasználói tanácsadás
    - KET-KKSZ napi használatához kapcsolódó felhasználói oktatás
    - A KET-KKSZ rendszerhez kapcsolódó külső fejlesztésekben történő aktív részvétel a rendszert érintő mértékig
    - IT biztonsági megfelelősség, sérülékenységi vizsgálat végrehajtása
- **ATT rendszer**
    - Portál adminisztráció
    - ATT napi használatához kapcsolódó felhasználói tanácsadás
    - ATT napi használatához kapcsolódó felhasználói oktatás
    - Az ATT rendszerhez kapcsolódó külső fejlesztésekben történő aktív részvétel a rendszert érintő mértékig
    - IT biztonsági megfelelősség, sérülékenységi vizsgálat végrehajtása
- **KIR rendszer**
    - Portál adminisztráció
    - KIR napi használatához kapcsolódó felhasználói tanácsadás
    - KIR napi használatához kapcsolódó felhasználói oktatás
    - A KIR rendszerhez kapcsolódó külső fejlesztésekben történő aktív részvétel a rendszert érintő mértékig
    - IT biztonsági megfelelősség, sérülékenységi vizsgálat végrehajtása
- **SSO modul**
    - Portál adminisztráció
    - SSO napi használatához kapcsolódó felhasználói tanácsadás
    - SSO napi használatához kapcsolódó felhasználói oktatás
    - Az SSO rendszerhez kapcsolódó külső fejlesztésekben történő aktív részvétel a modult 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

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
	  ○ Magas
	  ○ Normál
	  ○ Alacsony
	• Érintettség - rendszer
	  ○ ASZK
	  ○ ASZK adatellenőrző modul
	  ○ MKR
	  ○ MKR Mobil alkalmazás
	  ○ ATT
	  ○ KIR
	  ○ SSO
	• Érintettség - rendszerkörnyezet
	  ○ DEV (fejlesztői)
	  ○ UAT (teszt)

Megnevezés	Meghatározás
	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.

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
- 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

9 HIBAJAVÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

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.

10 A FEJLESZTŐI/SZAKÉRTŐI SZOLGÁLTATÁSOK LEHÍVÁSA ÉS ELSZÁMOLÁSA

A fejlesztői/sztakértői 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/szakértői 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 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.

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)

Rendszer	Bejelentés prioritása					
	Alacsony		Normál		Magas	
	Megkezdés	Elhárítás	Megkezdés	Elhárítás	Megkezdés	Elhárítás
ASZK, Pentaho, MKR, KET-KKSZ, ATT, KIR, SSO	8 m. óra	Egyedi megállapodás szerint	4 m.óra	3 m.nap	1 m.óra	*4 m.óra **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:

- 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/szakértői szolgáltatásokra bejelentett igények priorizálása, határideje (SLA)

A fejlesztői/szakértői 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 rendszerek 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 rendszerek 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 rendszerek 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

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

12 FOGALOMTÁR, RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Fogalom	Meghatározás
ASZK	Adatszolgáltatási Keretrendszer
Pentaho	Adatszolgáltatási Keretrendszer adatellenőrző modul
MKR	Megjelenítő Keretrendszer
ATT	Adattisztítás Támogató Rendszer
KIR	Közhiteles Integrációs Rendszer
KET	A központi költségvetési szervek által használt ingatlanokra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges dokumentum feltöltést biztosító rendszer
SLA	Service Level Agreement / Szolgáltatásiszint-megállapodás
Release Notes	Az alkalmazás előző változatához képest keletkezett változásokat tartalmazó dokumentum.
LOG	Naplófájl, a szerveren futó folyamatok, az azok által generált hibaüzenetek, a hálózaton bejövő és kimenő adatok naplózására, nyomonkövetésére szolgáló állomány.
PROD környezet	Produktív, éles környezet
UAT környezet	User Acceptance Testing, felhasználói tesztkörnyezet
DEV környezet	Fejlesztői környezet
Single Sign On / SSO	Központi Authentikációs Felület
MNV	Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt
CMS	Content Management System, tartalomkezelő rendszer

13 LICENSZ ÉS TULAJDONJOG

Tulajdonjog: A szerződéses időszakban fejlesztett rendszer elemek tulajdonjoga korlátozás nélkül az MNV-t illeti (korlátlan felhasználhatóság, továbbfejleszthetőség, átruházhatóság, harmadik fél számára felhasználói jogok megadása).

Forráskód: A rendszer elemeinek forráskódját Nyertes Ajánlattevőnek át kell adnia Ajánlatkérő részére.

Telepítés: Nyertes Ajánlattevőnek át kell adnia Nyertes Ajánlatkérő részére a szoftverek telepítéséhez szükséges telepítő készletet (CD / DVD média, telepítési dokumentáció).

14 OKTATÁSOK RENDJE

Az oktatási igényeket az Ajánlatkérő Szolgáltatásmenedzsere jelzi írásban az Ajánlatkérő Szolgáltatásmenedzserének (Kapcsolattartási adatok 7.2.2 pont). Az oktatási igénynek tartalmaznia kell:

- Támogatott rendszer, üzleti funkció pontos megnevezése
- Oktatás elvárt tematikája
- Oktatás formája (Online (Teams), tantermi (MNV Zrt telephely: 1133. Budapest, Pozsonyi út 56)
- Oktatás időtartama
- Résztvevők köre és száma
- Gyakorlati, vagy elméleti
- Oktatás tervezett időpontjai

Egyeztetést követően az oktatás megszervezése az Ajánlatkérő Szolgáltatásmenedzserének feladata. Az oktatásokról minden esetben jelenléti ív készül. Online oktatás esetében az oktatás rögzítésre kerül későbbi felhasználásra.

15 MEGKÖVETELT BEVEZETÉSI ÉS FEJLESZTÉSI PROTOKOLL

A hibabejelentések és az átadott fejlesztések felhasználói funkcionális átvételi tesztelése során felmerült hibákat, az esetleges új igényeket a felek az Ajánlatkérő által üzemeltetett webes problémakezelő alkalmazásban vezetik, tartják nyilván.

Ettől közös megegyezéssel eltérni lehetséges.

Hiba, igény bejelentés és –kezelés

Az Ajánlattevő a hibák javítását, bejelentésekhez kapcsolódó fejlesztések munkáit az erre a célra kialakított DEV környezetben végzi. A kapcsolódó fejlesztői tesztek elvégzése is itt lehetséges. A sikeres fejlesztői teszteket követően, a kapcsoló fejlesztői tesztesetek és tesztjegyzőkönyvek átadásával párhuzamosan a módosítások, fejlesztések implementálásra kerülnek az Ajánlatkérő UAT környezetébe az Ajánlatkérő Szolgáltatás menedzserével egyeztetést követően.

A felhasználói funkcionális átvételi teszt (UAT) végrehajtása során észlelt hiányosságokat adminisztrálni kell a hibajegykezelő rendszerben. A hibák rögzítése a tesztelést végző személyek feladata, majd a kész javítás rendelkezésre állásával a vonatkozó funkció ismételt ellenőrzését és a kapcsolódó hibajegy lezárását is nekik kell megtenni. A hibajegykezelő rendszer automatikus e-mail értesítést küld a bejelentőnek a hibajegy állapotváltozásai esetén, így a bejelentő mindig láthatja, mikor kér további pontosítást Ajánlattevő a bejelentés kapcsán, illetve mikor került javításra egy bejelentett hiba.

A felhasználói funkcionális átvételi tesztek (UAT) első tesztkörének végrehajtása után az észlelt hibákat Ajánlattevő áttekinti és összesíti továbbá az egyes hibák prioritását az Ajánlatkérő képviselőjével egyeztetve meghatározza. A prioritás figyelembevételével a hibák javítását Ajánlattevő elvégzi. Ajánlattevő az egyértelmű esetek javítását megkezdi, és csak olyan hibajegyek esetében kezdeményez egyeztetést Ajánlatkérővel, amelyeket a megjelölt prioritás miatt, vagy esetleg más okból kifolyólag vitatottnak tekint.

A hibajavítás ellenőrzését Ajánlatkérő végzi, melynek eredményeit (sikeres javítás, vagy továbbra is tapasztalható a bejelentett hiba) vissza kell jeleznie a hibajegykezelő rendszeren keresztül.

A hibajavítások élesítése (PROD környezetbe implementálása) kizárólag az Ajánlatkérő Alkalmazás támogatáshoz biztosított futtatókörnyezet (infrastruktúra) üzemeltetés-vezetője írásos engedélye alapján, az egyeztetett karbantartási ablakban történhet. Az élesítést követően, amennyiben a funkció az éles rendszerben is kielégítően működik, a hibajegy, igény lezárásra kerül a jegykezelő rendszerben.