

ADÁSVÉTELI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről az

Országos Bírósi Hivatal (KEF azonosító: 11271, székhely: 1055 Budapest, Szalay u. 16., törzskönyvi azonosító száma: 795966, adószám: 15795960-2-41, képviseli: Wunderlich Balázs főosztályvezető, mint Vevő (a továbbiakban: Vevő),

másrészről a(z)

Symport Holding Zrt. (KEF azonosító: 200368; székhely: 1031 Budapest, Záhony utca 7 céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; Cg.: 01-10-046169, adószám: 14464126-2-41, képviseli: Csányi László István vezérigazgató)

T-Systems Magyarország Zrt. (KEF azonosító: 100141, székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; Cg.: 01-10-044852, adószám: 12928099-2-44, képviseli: Balogh Attila és Balkó János Endre igazgatók);

GAMAX Informatikai és Munkaerő-kölcsönző Kft. (KEF azonosító: 100160, székhely: 1114 Budapest, Bartók Béla út 15/d. II/18.; céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; Cg.: 01-09-067822, adószám: 10383571-2-44, képviseli: Dr. Homonnay Géza ügyvezető);

a továbbiakban együttesen: Felek között alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), által TED 2017/S 247-517926; KÉ-18977/2017 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „**IT biztonságtechnikai megoldások és kapcsolódó szolgáltatások beszerzése**” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás 1. része eredményeképpen a Vevő és az Eladó között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma:	KM0101-10ITBT17
KM aláírásának dátuma:	2018. május 2.
KM időbeli hatálya:	2021. május 1.
KM keretösszege:	20.000.000.000 Ft+ Áfa

2. A szerződés tárgya:

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része keretében versenyújranyitásával lebonyolított közbeszerzési eljárás eredményeképpen, a KM 1. részteljesítés keretében, a Vevő - a hivatkozott KM tárgyat képező termékekre vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre.

Felek megállapodnak, hogy a jelen Adásvételi Szerződés (továbbiakban: Szerződés) alapján Vevő megrendeli, az Eladó pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített termékek szállítását és szolgáltatás teljesítését, az 1. számú mellékletben megjelölt mennyiségben, feltételekkel és árakon az alábbiak szerint:

	Mennyiség	Tárgy
2.1	15.500 db	Endpoint Protection Suite Enterprise Edition, Initial Software Maintenance
2.2	1000 db	Symantec Protection Suite Enterprise Edition, License

2.3	1000 db	Endpoint Protection Suite Enterprise Edition, Initial Software Maintenance
2.4	80 óra	Terméktámogatás – konfigurálás (vezető rendszermérnök)

3. A szerződés tartalma

3.1. **Megrendelő** megbízza **Vállalkozót** a Szerződés 2. pontjában a Szerződés tárgyaként meghatározott termékek és szolgáltatások teljes körű ellátásával a Szerződés alapját képező dokumentumok szerint.

3.2. Licencek:

3.2.1. **15.500 db meglévő** Symantec Endpoint Protection Suite Enterprise Edition licenc 12 hónapos megújítása:

3.2.2. **1000 db új** Symantec Endpoint Protection Suite Enterprise Edition licenc 12 hónapos támogatással:

3.2.3. **1000 db új** Symantec Endpoint Protection Suite Enterprise Edition licenc 12 hónapos megújítása:

3.3. Szolgáltatás nyújtása, terméktámogatás, oktatás - összesen 80 óra rendszermérnöki szolgáltatás:

Ajánlattevő köteles, az OBH felügyelete alá tartozó intézményeknél, illetve a hozzájuk tartozó szervezeteknél – munkanapokon, 10 órában folyamatos rendelkezésre állást biztosítani a Symantec Protection Suite Enterprise Edition termékkel kapcsolatosan felmerülő összes probléma gyors és gördülékeny megoldására, amely az alábbi szolgáltatásokat foglalja magában:

3.3.1. Támogatási tevékenység 5x10 órás folyamatos szolgáltatás keretei közt – összesen 50 órában

a helyszíni hibaelhárítás megkezdése 4 órán belül évente maximum 10 alkalommal:

- kritikus fertőzés esetén
- rendszer üzemeltetése során felmerülő kritikus hiba esetén
- amennyiben szükséges bevonja a rendszer szakmérnökeit, (telefonon, emailen illetve WebEx-en keresztül)

- a telefonon nyújtott támogatás:

- sürgős illetve azonnali segítségnyújtás igénye esetén, munkanapokon 8-18 óráig,

- az elektronikus levélben nyújtott támogatás:

- köteles normál ügymenet esetén a felmerülő problémás kérdésekben a hibabejelentéseket, kérdéseket, támogatási igényeket a megkereséstől számított 4 munkaórán belüli visszaigazolással illetve válaszadással kezelni.

3.3.2. Helyszíni konzultációs lehetőség – összesen 18 órában

- legfeljebb 6 alkalommal konzultáció az OBH vírusvédelmi munkacsoportjával az OBH Informatikai főosztályán, **összesen 12 óra**
- Ajánlattevő köteles évente egy alkalommal Megrendelő szakemberei számára helyszíni konzultáció során a résztvevőknek (max. 30 fő) bemutatni a végpontvédelemmel kapcsolatos legfrissebb trendeket, technológiákat és gyakorlatban alkalmazható eljárásokat. **A konzultáció időtartama 6 óra.**

3.3.3. Oktatás – összesen 12 órában

- Ajánlattevő köteles az OBH által elvárt Symantec Protection Suite Enterprise Edition (SPS) felhasználói rendszergazdai ismeretek magyar nyelvű oktatások megtartására az alábbiak szerint:
- Elvárt képzési idő: 2 alkalommal, alkalmanként 6 órás oktatás, (a) SEP rendszergazdai alapismeretek és (b) SEP rendszergazdai haladó ismeretek tartalommal
- Helyszín: munkaidőben az OBH által megjelölt budapesti helyszínen.

4. A szerződés teljesítési határideje/ A szerződés hatálya

- 4.1. Felek megállapodnak abban, hogy a szerződés annak mindkét Fél által történő aláírásának napján lép hatályba és hatálya annak mindkét fél által történő teljesítéséig, vagy a szerződés valamely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig tart.
- 4.2. Teljesítési határidő:
- 4.2.1. A Szerződés 3.2. pontjában licencek esetében a szerződés aláírásától számított 30 nap. A licencek érvényességi ideje az aktiválástól számított 12 hónap. Vevő előteljesítést elfogad.
- 4.2.2. A Szerződés 3.3. pontjában meghatározott szolgáltatások tekintetében a szerződés megkötésétől számított **12 hónap**.
- 5. A teljesítés helye és módja:**
- 5.1. **A teljesítés helye:**
- 5.1.1. Országos Bírósági Hivatal - 1055 Budapest, Szalay utca 16.
- 5.2. **A teljesítés módja:**
- 5.2.1. Vevő köteles az Eladó szerződésszerű teljesítését elősegíteni, az Eladó teljesítéséhez szükséges feltételeket biztosítani.
- 5.2.2. Eladó a licenc gyártójának honlapján Vevő nevére regisztrálja jelen szerződés 1. számú mellékletében nevesített termékeket.
- 5.2.3. A Vevő a 3.2 pontban megjelölt, aktivált licencek ellenértékét az Eladó hibátlan és hiánytalan teljesítése esetén, az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1), (5)-(6) bekezdéseiben meghatározott szabályok szerint köteles megfizetni Eladónak, az Eladó által szabályosan kibocsátott számla alapján.
- 5.2.4. A Vevő az általa megfelelően és igazoltan nyújtott 3.3 pontban megjelölt Terméktámogatás és részletezett szolgáltatások ellenértékére **6 havonta**, a teljesítés igazolás kiállításáig elvégzett órakeret erejéig nyújthat be számlát. A szolgáltatások teljesítés igazolásának kötelező melléklete az Eladó által kiállított és a Vevő által ellenjegyzet jegyzőkönyv.
- 5.2.5. Eladó a regisztráció megtörténtéről írásban értesíti Vevőt. Az értesítés megtörténtét követő 5 munkanapon belül Vevő a regisztrációról szóló értesítőben foglaltak alapján ellenőrzi a regisztráció megtörténtét.
- 5.2.6. Amennyiben Vevő az ellenőrzés során mennyiségi hiányt vagy egyéb számszerűsíthető eltérést (hibát) észlel, arról határidőn belül értesíti Eladót. Ebben az esetben az Eladó köteles az észlelt hibát kijavítani és a teljesítést elfogadásra újra felajánlani. A hiba kijavításáért, illetve az erre fordított időtartamért az Eladó semmilyen költségtérítést vagy díjazást nem követelhet.
- 5.2.7. A teljesítés akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha az Eladó a jelen szerződés 1. számú mellékletében nevesített termékeket a jelen Szerződésben 3. pontjában meghatározott határidőben a szerződés 4. pontjában meghatározott módon teljesítette.
- 5.2.8. Vevő szerződésszerű teljesítést követően Eladó részére teljesítési igazolást állít ki.

6. A jelen szerződés keretében aktivált licencek esetében a jótállás kezdete: A teljesítés Vevő általi elismerését (teljesítési igazolás) követő nap. **A jótállás időtartama 12 hónap.**

7. A fizetendő ellenérték:

Vevő a jelen szerződés hibátlan és hiánytalan teljesítése esetén, a Szerződés tárgyát képező **1. számú mellékletben** részletezettek szerint a 2.1. pontban meghatározott termékek licencek ellenértékeként összesen **46.190.000 Ft + áfa**, azaz negyvenhatmillió-egyszázkilencvenezer forint + áfa, a 2.2. és 2.3. pontban meghatározott termékek **új licencek** ellenértékeként összesen **10.830.000 Ft + áfa**, azaz tízmillió-nyolcszázharmincezer Ft + áfa, az 2.4. pontban meghatározott támogatási tevékenység ellenértékeként összesen **1.840.000 Ft + áfa**, azaz egymillió-nyolcszáznegyvenezer Ft + áfa, **mindösszesen 58.860.000 Ft + áfa**, azaz ötvennyolcmillió-nyolcszázhatvenezer forint + áfa összeget köteles az Eladónak megfizetni.

A szerződéses ár (termékek, esetén) tartalmazza a regisztráció díját, a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja

verseny újraindításával történő eljárásban a Vevő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa.

8. Fizetési feltételek:

- 8.1. A kifizetés a szerződés hibátlan és hiánytalan teljesítését követően, teljesítésigazolás kiállítását követően a Kbt. 135. § (1) és (5) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik.
- 8.2. Eladó köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd a Vevő részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. Eladó tudomásul veszi, hogy a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani: a számlán szerepeltetni szükséges Vevő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot. A számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfatv.) 169. § szerinti és a 2000. évi C. törvény 167.§ előírásainak.
- 8.3. A számla kiállítása az alábbi címre történik: Országos Bírósági Hivatal, 1055 Budapest, Szalay utca 16.
- 8.4. A Vevő részéről a szakmai teljesítés igazolás kiállítására az Informatikai Főosztályvezető-helyettes, a teljesítésigazolás kiadására az Informatikai Főosztály vezetője jogosult.
- 8.5. Eladó által szállított termékek ellenértékéről kiállított számlában szereplő összeget a Vevő a hiánytalanul / hibátlanul benyújtott számla kézhezvételétől számított 30 (harminc) naptári napon belül, Eladó (Symport Holding Zrt) **10918001-00000056-87120003** számú fizetési számlájára történő banki átutalással fizeti meg. A számlázás és a fizetés pénzneme magyar forint.
- 8.6. A fizetési határidőbe a számlával kapcsolatos esetleges hiánypótlásra igénybe vett időtartam nem számít bele.
- 8.7. Eladó a keretmegállapodás 3. számú melléklete szerint lebonyolított eljárás alapján megvalósuló beszerzés során az egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- 8.8. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.
- 8.9. Késedelmes fizetés esetén a vevő a Ptk. 6:155.(1) bek. szerinti késedelmi kamatot fizet az Eladónak.
- 8.10. Vevő a jelen szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárja.

9. Szerződésszegés*:

- 9.1. Felek megállapodnak abban, hogy Eladóról, Vevőre a kárveszély a termékek átadásával egyidejűleg száll át.
- 9.2. Eladó a **KM0101-10ITBT17** azonosító számú keretmegállapodás X.2. pontjában foglaltakra is figyelemmel a jelen szerződés aláírásával késedelmi-, hibás teljesítési-, valamint meghiúsulási kötbér fizetését vállalja arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, késedelmesen és/vagy hibásan teljesít, vagy nem teljesít.
 - 9.2.1. A kötbér alapja a késedelmesen vagy hibásan teljesített vagy nem teljesített termék, illetve szolgáltatás nettó ellenértéke.
 - 9.2.2. A késedelmi kötbér mértéke a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű, a késedelmi kötbér maximális mértéke 20%. A kötbér maximális mértékének elérése esetén Vevő jogosult a szerződéstől elállni, ebben az esetben Eladó meghiúsulási kötbér fizetésére köteles.
 - 9.2.3. A hibás teljesítési kötbér mértéke a hiba kijavításáig a hibás teljesítés 1-10. napja alatti napi 0,5%, a 11. napjától napi 1%. A hibás teljesítési kötbér maximális értéke 20%. A kötbér maximális mértékének elérése esetén Vevő jogosult a szerződéstől elállni, ebben az esetben Eladó meghiúsulási kötbér fizetésére köteles.
 - 9.2.4. A meghiúsulási kötbér mértéke a teljes szolgáltatás 25%-a.

10. A Szerződés módosítása, megszűnése:

- 10.1. A jelen Szerződés az aláírása napján lép hatályba és az kizárólag a Szerződő Felek közös megegyezésével, írásban módosítható, a Kbt. 141. §-ának rendelkezései szerint.
- 10.2. Szerződő Felek a jelen Szerződést közös megegyezéssel, írásban bármikor megszüntethetik. Vevő jogosult a jelen Szerződést írásban, azonnali hatállyal felmondani, – illetőleg amennyiben a jelen Szerződés alapján az Eladó részéről teljesítésre még nem került sor, Vevő jogosult a jelen Szerződéstől az Eladóhoz címzett írásbeli nyilatkozattal elállni – az alábbi valamely feltétel teljesülése esetén:
 - 10.2.1. Eladó a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja
 - 10.2.2. Eladó késedelmes teljesítése esetére kikötött késedelmi kötbér mértéke eléri a maximális mértéket.
 - 10.2.3. Eladó a jelen Szerződésben foglalt bármely kötelezettségét megszegi és a Szerződésben vállalt kötelezettségének írásbeli felhívás ellenére, a felhívásban megjelölt határidő alatt sem tesz eleget.
 - 10.2.4. Eladó megszegi a jelen Szerződésben vállalt szerződéses kötelezettségét.
 - 10.2.5. Eladó ellen a jelen Szerződés megkötését követően csőd-, felszámolási-, végelszámolási-, hivatalból történő törlési- illetve egyéb, az Eladó megszüntetésére irányuló eljárás indul vagy az Eladó adószáma törlésre kerül.
- 10.3. Vevő a szerződést felmondja – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha
 - 10.3.1. Eladóban 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;
 - 10.3.2. a nyertes ajánlattevő 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.
- 10.4. Eladó a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.
- 10.5. A Szerződés azonnali hatályú felmondása esetén a Szerződés megszűnésének napja a felmondást tartalmazó jognyilatkozat kézbesítésének napja.

11. Kapcsolattartók**11.1. A Vevő részéről kapcsolattartó és adatai:**

Kapcsolattartó neve: Tarcza Zsolt
Kapcsolattartó telefonszáma: +36 1 354 4229
Kapcsolattartó e-mail címe: tarczasz@obh.birosag.hu

11.2. Az Eladó részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Csányi László István
Kapcsolattartó telefonszáma: +36 20 917-7441
Kapcsolattartó e-mail címe: csanyi.laszlo@symport.hu

12. A szerződés tartalmának értelmezése:

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. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

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



1. számú melléklet: Megrendelt termékek árlista (Eladó ajánlata)
2. számú melléklet: Műszaki leírás

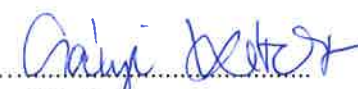
Eladó a jelen egyedi szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Eladó tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról - a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül - köteles Vevőt írásban értesíteni. Eladó tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést Vevő jogosult azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni.

A szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt 6 (hat) egymással szó szerint mindenben megegyező eredeti példányban jóváhagyólag írják alá – melyből 4 (négy) példány **Vevőt**, 2 (kettő) példány **Eladót** illeti meg.

Kelt: Budapest, 2019. 2019. MARCH 22


Országos Bírósági Hivatal
képviseli
Wunderlich Balázs
főosztályvezető 10.
Vevő *

Kelt: Budapest, 2019. 03.26.

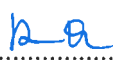

Symport Holding Zrt.
képviseli
Csányi László István
vezérigazgató
Eladó

továbbá a
T-Systems Magyarország Zrt. Eladó2
képviselésében

GAMAX Informatikai és Munkaerő-kölcsönző
Kft. Eladó3
képviselésében

Pénzügyi ellenjegyzés:

Budapest, 2019. 03.20


Herdon Éva
főosztályvezető
OBH Gazdálkodási Főosztály

Jogi ellenjegyzés:


dr. Lacza Krisztián
főosztályvezető
OBH Közbeszerzések és
Szerződéses Kapcsolatok Főosztálya

Szerződés mellékletei:

1. 1. sz. melléklet Ajánlattevő ajánlata (ártáblázat)
2. 2. sz. melléklet Műszaki leírás

1. sz. melléklet

Csányi László István



A DOKUMENTUMOT
ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL

2

Cikkszám	Termék név	Mennyiség	Mértékegység	Nettó egységár	Termék összesített ára	Várható összesített árak	58 860 000 Ft
ESPS-EE-SUP	Endpoint Protection Suite Enterprise Edition, Initial Software Maintenance	15500	darab	2 980 Ft	46 190 000 Ft		
SPS-EE-NEW	Symantec Protection Suite Enterprise Edition, License	1000	darab	6 950 Ft	6 950 000 Ft		
ESPS-EE-SUP	Endpoint Protection Suite Enterprise Edition, Initial Software Maintenance	1000	darab	3 880 Ft	3 880 000 Ft		
ITBT_SZOLG12	Terméklánogarás – konfigurálás (vezető rendszermérnök)	80	óra	23 000 Ft	1 840 000 Ft		

Budapest, 2019. 03.05

Csányi László István
SYMPORT HOLDING Zrt.

MŰSZAKI LEÍRÁS

„Valamennyi bírósági munkaállomás internetes és számítógépes vírusok, károkozók elleni folyamatos védelmének biztosítása (Symantec) 2019”

1. Előzmények

Az Országos Bírósági Hivatal jogszabályi kötelezettsége a bíróságok országos IT alkalmazásainak, hálózatának, és infrastruktúrájának biztonságos és szakszerű üzemeltetése. A feladat egyik jelentős része a kliens eszközök biztonságos használatához szükséges spam és vírusmentesítő alkalmazások biztosítása.

A beszerzés alapvető célja az OBH által használt Symantec vírus- és végpontvédelmi összetett rendszerek támogatása.

2. Az érintett informatikai rendszerek bemutatása

Az OBH és a bíróságok összesen mintegy 15.500 darab munkaállomást használnak, amelyek egy része mobil munkaállomás. A munkaállomások MS operációs rendszereket (Win 7, Win 8, Win 8.1, Win 10) használnak.

3. Az ellátandó feladat ismertetése

Licencek szállítása:

15 500 db meglévő Symantec Endpoint Protection Suite Enterprise Edition licenc 12 hónapos megújítása:

KEF cikkszám	KEF megnevezés	Gyártó
ESPS-EE-SUP	Endpoint Protection Suite Enterprise Edition, Initial Software Maintenance	Symantec

1000 db új Symantec Endpoint Protection Suite Enterprise Edition licenc 12 hónapos támogatással:

KEF cikkszám	KEF megnevezés	Gyártó
SPS-EE-NEW	Symantec Protection Suite Enterprise Edition, License	Symantec
ESPS-EE-SUP	Endpoint Protection Suite Enterprise Edition, Initial Software Maintenance	Symantec

Szolgáltatás nyújtása: - összesen 80 szakértői óra tartammal

Ajánlattevő köteles, az OBH felügyelete alá tartozó intézményeknél, illetve a hozzájuk tartozó szervezeteknél – munkanapokon, 10 órában folyamatos rendelkezésre állást biztosítani a Symantec Protection Suite Enterprise Edition termékkel kapcsolatosan

felmerülő összes probléma gyors és gördülékeny megoldására, amely az alábbi szolgáltatásokat foglalja magában:

Támogatási tevékenység 5x10 órás folyamatos szolgáltatás keretei közt – összesen 50 órában

- a helyszíni hibaelhárítás megkezdése 4 órán belül évente maximum 10 alkalommal:
 - kritikus fertőzés esetén
 - rendszer üzemeltetése során felmerülő kritikus hiba esetén
 - amennyiben szükséges bevonja a rendszer szakmérnökeit, (telefonon, emailen illetve WebEx-en keresztül)
- a telefonon nyújtott támogatás:
 - sürgős illetve azonnali segítségnyújtás igénye esetén, munkanapokon 8-18 óráig,
- az elektronikus levélben nyújtott támogatás:
 - köteles normál ügymenet esetén a felmerülő problémás kérdésekben a hibabejelentéseket, kérdéseket, támogatási igényeket a megkereséstől számított 4 munkaórán belüli visszaigazolással illetve válaszadással kezelni.

Helyszíni konzultációs lehetőség – összesen 18 órában

- legfeljebb 6 alkalommal konzultáció az OBH vírusvédelmi munkacsoportjával az OBH Informatikai főosztályán, **összesen 12 óra**
- Ajánlattevő köteles évente egy alkalommal Megrendelő szakemberei számára helyszíni konzultáció során a résztvevőknek (max. 30 fő) bemutatni a végpontvédelemmel kapcsolatos legfrissebb trendeket, technológiákat és gyakorlatban alkalmazható eljárásokat. **A konzultáció időtartama 6 óra.**

Oktatás – összesen 12 órában

- Ajánlattevő köteles az OBH által elvárt Symantec Protection Suite Enterprise Edition (SPS) felhasználói rendszergazdai ismeretek magyar nyelvű oktatások megtartására az alábbiak szerint:
- Elvárt képzési idő: 2 alkalommal, alkalmanként 6 órás oktatás, (a) SEP rendszergazdai alapismeretek és (b) SEP rendszergazdai haladó ismeretek tartalommal
- Helyszín: munkaidőben az OBH által megjelölt budapesti helyszínen.

Összesen 80 óra rendszermérnöki szolgáltatás:

KEF cikkszám	KEF megnevezés	Gyártó
ITBT_SZOLG12	Terméktámogatás – konfigurálás (vezető rendszermérnök)	N/A

4. A közbeszerzési eljáráshoz nyújtott további információk

A termékeket és szolgáltatásokat a KEF azonosítószáma: KM01ITBT17 számú keretmegállapodásból célszerű beszerezni.